



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 **ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	2
2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ.....	3
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ.....	4
5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	6
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ.....	6
7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	7
8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ... 9	
9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	9
10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ	10
11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ.....	12
12. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟ-ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	12
13. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ.....	13
14. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ	15
15. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....	15
16. ΕΝΤΥΠΑ.....	21
17. ΓΕΝΙΚΑ	21
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	22



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών γίνεται σήμερα στη Λευκωσία την του μηνός, 20.. μεταξύ της

Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου,

από οδό Τηλεπικοινωνιών, Στρόβολο, Τ.Θ. 24929, CY-1396, Λευκωσία, Κύπρος (η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «η ΑΤΗΚ») από το ένα μέρος και του/της

Δικαιούχος

με αρ. εγγραφής, από (ο οποίος/η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «ο Δικαιούχος») από το άλλο μέρος και μαρτυρεί τα ακόλουθα:

ΕΠΕΙΔΗ τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση στις και

ΕΠΕΙΔΗ ο Δικαιούχος επιθυμεί να του παρέχονται από την ΑΤΗΚ οι Υπηρεσίες στο επίπεδο που συμφωνείται με βάση την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και

ΕΠΕΙΔΗ η ΑΤΗΚ συμφωνεί να παρέχει στο Δικαιούχο τις Υπηρεσίες στο επίπεδο που συμφωνείται με βάση την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών,

ΣΥΜΦΩΝΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1 Οι ορισμοί που περιέχονται στη Συμφωνία Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση θα ισχύουν και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εκτός εάν ορίζονται διαφορετικά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή εκτός εάν από το κείμενο της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών προκύπτει διαφορετικά.
- 1.2 Για σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί:

«Συμφωνία Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση»:	σημαίνει τη συμφωνία για παροχή Προϊόντων Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση που υπογράφηκε μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου, ως αυτή τροποποιείται από καιρό σε καιρό.
«Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών»:	σημαίνει την παρούσα συμφωνία αποτελούμενη από το προοίμιο, και τους όρους (1) μέχρι (17) και το συνημμένο Παράρτημα 1, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.
«Υπηρεσίες»:	σημαίνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ΑΤΗΚ προς τον Δικαιούχο σε συμφωνημένο επίπεδο, όπως



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

	καταγράφονται στον όρο 8 πιο κάτω.
«Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, σύμφωνα με τον όρο 9.3 πιο κάτω, μέχρι την παράδοση της Υπηρεσίας, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
«Χρόνος Άρσης Βλαβών Υπηρεσιών»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας μέχρι την άρση της Βλάβης και την ενημέρωση του Δικαιούχου.
«Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών»	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσίας.
«Ποσοστό Άρσης Βλαβών»	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να άρει εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

- 2.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καθορίζει το επίπεδο στο οποίο θα παρέχει η ΑΤΗΚ τις Υπηρεσίες στον Δικαιούχο.
- 2.2 Η ΑΤΗΚ σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Υπηρεσιών και εκπλήρωσης των όρων παροχής των Υπηρεσιών από τον Δικαιούχο όπως προνοείται στη Συμφωνία Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, θα παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζεται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.3 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, θα υπερισχύουν οι πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.4 Εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετικά, ως χρησιμοποιούνται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (i) «περιλαμβανομένου» ή «περιλαμβανομένων» σημαίνει «περιλαμβανομένου ή περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό», (ii) λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν τον πληθυντικό, (iii) λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν τον ενικό και (iv) λέξεις που αφορούν το ένα γένος θα ερμηνεύονται ότι αφορούν το κάθε γένος, (v) «όρος» σημαίνει είτε ένα όρο είτε ένα υπό-όρο.
- 2.5 Οι τίτλοι και οι επικεφαλίδες των όρων εισάγονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για λόγους ευκολίας αναφοράς μόνο και δεν αποτελούν μέρος ούτε επηρεάζουν το νόημα ή την ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.6 Αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη διάταξη της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου θα θεωρείται ως αναφορά στην παρούσα Συμφωνία, έγγραφο ή διάταξη που βρίσκεται σε ισχύ σήμερα, ως



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

τροποποιείται, αλλάζει, συμπληρώνεται, διαφοροποιείται, εκχωρείται ή αντικαθίσταται, από καιρό σε καιρό.

- 2.7 Αναφορά σε οποιοδήποτε νόμο ή νομοθετική πρόνοια θα ερμηνεύεται ως αναφορά στο νόμο ή την πρόνοια ως έχουν από καιρό σε καιρό τροποποιηθεί, διαφοροποιηθεί ή επαναθεσπισθεί.
- 2.8 Οι όροι 12, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 και 29 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση που αφορούν τον Περιορισμό Ευθύνης, τον Τερματισμό/ Αναστολή και Όροι Μετά Τον Τερματισμό, την Εκχώρηση, τη Σχέση Μερών, τις Ειδοποιήσεις, το Ισχύον Δίκαιο, Γλώσσα και Ερμηνεία, την Επίλυση Διαφορών, Ολόκληρος Συμφωνία, Αποποιήσεις, Διαχωρισμό, Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, Δέσμευση Διαδόχων και Παροχή Αποζημιώσεων, θα ισχύουν κατ' αναλογία στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

- 3.1 Η παροχή των Υπηρεσιών από την ΑΤΗΚ στον Δικαιούχο θα διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών που προνοούνται στον όρο 9 πιο κάτω.
- 3.2 Η άρση των Βλαβών Υπηρεσιών από την ΑΤΗΚ θα διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Άρσης Βλαβών που προνοούνται στον όρο 10 πιο κάτω και σύμφωνα με τις διαδικασίες άρσης Βλαβών που περιγράφονται στον όρο 11 πιο κάτω.
- 3.3 Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και του Χρόνου Άρσης Βλαβών Υπηρεσιών, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 14 πιο κάτω.
- 3.4 Ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η ΑΤΗΚ σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Υπηρεσιών, ενώ ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες για την αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Άρσης Βλαβών Υπηρεσιών) και για την αναθεώρηση της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών με βάση την εν λόγω αξιολόγηση.
- 3.5 Τα σχετικά έντυπα που οφείλουν να συμπληρώνουν τα Μέρη στα πλαίσια της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών περιέχονται στον όρο 17 πιο κάτω.
- 3.6 Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που αναγράφεται πιο πάνω και θα ισχύει για περίοδο [συμφωνία μεταξύ των Μερών] (αρχική περίοδος) και θα ανανεώνεται αυτόματα με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις για [αριθμό χρόνων], εκτός αν τερματισθεί νωρίτερα σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, εκτός του όρου πέντε (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίσει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημόσια γνώση.



Νοείται ότι τα Μέρη συμφωνούν ότι η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα τερματίζεται αυτόματα σε περίπτωση τερματισμού της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση ή τερματισμού της παροχής από την ΑΤΗΚ στον Δικαιούχο των Υπηρεσιών Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση με βάση τη Συμφωνία Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, εκτός του όρου (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίζει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημόσια γνώση.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ

4.1 Υποχρεώσεις ΑΤΗΚ

4.1.1 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να παρέχει τις Υπηρεσίες στον Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζει η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

4.1.2 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλει προς τον Δικαιούχο αποζημιώσεις σύμφωνα με τον όρο 15 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

4.2 Υποχρεώσεις Δικαιούχου

4.2.1 Προβλέψεις

4.2.1.1 Ο Δικαιούχος υποχρεούται να αποστέλλει στην ΑΤΗΚ για τα προϊόντα Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο προβλέψεις ανά Κτήριο ΑΤΗΚ και Σημείο Σύνδεσης Υποβρόχου αναφορικά με:

- τον αριθμό των Τοπικών Βρόχων για Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο
- τον αριθμό των Τοπικών Βρόχων για Κοινή (Μεριζόμενη) Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και
- τον αριθμό των Τοπικών Βρόχων για Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υποβρόχο.

Εκτός στις περιπτώσεις μαζικών παροχών Προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών Ινών, ο Δικαιούχος υποχρεούται να αποστέλλει στην ΑΤΗΚ για τα προϊόντα Εικονικής Πρόσβασης προβλέψεις για:

- τον αριθμό των προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring ένα ΑΠΨΣΓ (RDSLAM) ή/και
- τον αριθμό των προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών Ινών για περιοχές που έχουν ενεργοποιηθεί από την ΑΤΗΚ για παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.

4.2.1.2 Οι προβλέψεις θα πρέπει να γίνονται για περίοδο 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο. Η υποβολή των προβλέψεων θα γίνεται ανά τρίμηνο ως ακολούθως:

- Μέχρι 1^η Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Απριλίου.
- Μέχρι 1^η Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Ιουλίου.
- Μέχρι 1^η Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Οκτωβρίου.
- Μέχρι 1^η Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Ιανουαρίου.



4.2.1.3 Στις περιπτώσεις όπου οι συνολικές τριμηνιαίες προβλέψεις του Δικαιούχου ανά προϊόν Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση είναι ιδιαίτερα αυξημένες, η ΑΤΗΚ δύναται να ζητήσει από τον Δικαιούχο να επανεξετάσει τις προβλέψεις του εντός εύλογης προθεσμίας. Αν δεν επέλθει συμφωνία μεταξύ των Μερών και υπάρχει αδυναμία ανταπόκρισης της ΑΤΗΚ εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών σύμφωνα με τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, θα ενημερωθεί σχετικά ο Επίτροπος και θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφοράς.

Σε περιπτώσεις υποβολής προβλέψεων που υπερβαίνουν το 20% του μέσου όρου των αιτήσεων του προηγούμενου έτους και ο αριθμός των αιτήσεων δεν είναι ανάλογος των προβλέψεων, η ΑΤΗΚ δικαιούται να χρεώσει στον Δικαιούχο το κόστος το οποίο υπέστη για να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις αναμενόμενα αυξημένες αιτήσεις του Δικαιούχου.

4.2.1.4 Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών που υποβάλλονται από τον Δικαιούχο είναι προτιμότερο να κατανέμονται ισότιμα καθ' όλη τη διάρκεια του μήνα. Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή όταν υποβάλλονται μη ισότιμα κατανεμημένες αιτήσεις, η ΑΤΗΚ θα μπορεί να ικανοποιεί αυτές που ανταποκρίνονται στα πλαίσια των προβλέψεων των Δικαιούχων παροχών ανά μήνα.

4.2.1.5 Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ' ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων του τριμήνου, τότε η ΑΤΗΚ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του Δικαιούχου για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με τις πραγματικές παραγγελίες του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 10%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο Δικαιούχος.

5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

5.1 Τα Μέρη δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα ανταλλάσσονται μεταξύ τους σύμφωνα με τον όρο 11 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ

6.1 Τα Μέρη θα δικαιούνται να τροποποιήσουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σύμφωνα με τον όρο 17 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

6.2 Τα Μέρη δύνανται να συμπληρώνουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και να προσθέτουν όρους που αφορούν το επίπεδο παροχής ποιότητας Υπηρεσιών πέραν του βασικού επιπέδου Υπηρεσιών (Premium SLA).



7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

7.1 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην άρση Βλαβών που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας. Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ, ορίζονται τα ακόλουθα:

(α) Για την παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ,
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών,
3. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους,
4. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση,
5. Αδυναμία εισόδου στο Υποστατικό του Τελικού Χρήστη για τερματισμό του Καλωδίου Εισαγωγής,
6. Αδυναμία εγκατάστασης ΑΚ λόγω έλλειψης χώρου στο Υποστατικό Τελικού Χρήστη,
7. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά,
8. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της ΑΤΗΚ στο υποστατικό του Τελικού Χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας,
9. Χρόνος που απαιτείται για να δοθεί η συγκατάθεση του Διαχειριστή ή του ιδιοκτήτη του κτιρίου προκειμένου να εκκινήσουν οι εργασίες,
10. Οποιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος.

(β) Για την άρση Βλαβών των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ,
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών,
3. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή,
4. Όταν η βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ,
5. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους,
6. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση,
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της ΑΤΗΚ στο χώρο του Δικαιούχου και/ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου,
8. Μη αναφορά βλάβης με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία,
9. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση,
10. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς,



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

11. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από την ΑΤΗΚ σε έλεγχο από άκρο σε άκρο,
12. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ,
13. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της ΑΤΗΚ στο χώρο του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη σε περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης,
14. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος ή στον Δικαιούχο.

Σε περίπτωση που προκύψουν λόγοι πέραν των αναφερθέντων τότε θα ενημερώνεται άμεσα ο Δικαιούχος, ο οποίος μπορεί να ζητήσει από τον Επίτροπο να αξιολογήσει την ορθότητα των νέων λόγων απόρριψης.

- 7.2 Σε περίπτωση που ο αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων από τον Δικαιούχο για παροχή Υπηρεσιών εντός μιας (1) εβδομάδας είναι μεγαλύτερος του 50% των προβλέψεων του Δικαιούχου για το μήνα, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτήσεων. Στην περίπτωση αυτή οι αιτήσεις που ξεπερνούν το 25% των προβλέψεων εξαιρούνται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.3 Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των προβλέψεων του Δικαιούχου, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.4 Εάν ο Δικαιούχος δεν υποβάλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.5 Στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας δεν περιλαμβάνονται αιτήματα του Δικαιούχου για αλλαγή Τοπικού Βρόχου και Τοπικού Υπο-βρόχου.
- 7.6 Σε περίπτωση παροχής Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ενεργό Τοπικό Βρόχο και Τοπικό Υπο-βρόχο ή παροχής προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Τεχνικής VDSL2 Vectoring ή παροχής προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών Ινών σε συνδυασμό με την παροχή Υπηρεσίας Φορητότητας Γεωγραφικού Αριθμού, εάν ο Δικαιούχος αιτηθεί αναμονή της παροχής της Υπηρεσίας Φορητότητας Γεωγραφικών Αριθμών σύμφωνα με τον παράγραφο 7.1.16 του Παραρτήματος 5 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, οι σχετικές αιτήσεις για παροχή Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ενεργό Τοπικό Βρόχο και Τοπικό Υπο-βρόχο και προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Τεχνικής VDSL2 Vectoring ή παροχής προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών Ινών εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.7 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση, είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην άρση Βλαβών λόγω αναβάθμισης του Δικτύου της ΑΤΗΚ ή/και των σχετικών υποστηρικτικών συστημάτων της ΑΤΗΚ ή/και λόγω έκτακτων εργασιών στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών.



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

- 8.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας καλύπτει τα Προϊόντα Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση, όπως αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα 1 του Ειδικού Παραρτήματος 3 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση και συγκεκριμένα τα Προϊόντα Αδεσμοποιητής Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και τα Προϊόντα Εικονικής Πρόσβασης.
- 8.2 Οποιοδήποτε άλλο προϊόν και/ή υπηρεσία ζητηθεί από τον Δικαιούχο εξαιρείται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και δύναται να υπόκειται σε στόχους ως αυτοί εκάστοτε συμφωνούνται μεταξύ των Μερών.

9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 9.1 Ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και το Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο - Ενεργός Τοπικός Βρόχος	Πέντε(5) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο - Ανενεργός Τοπικός Βρόχος	Οκτώ(8) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Κοινή (Μεριζώμενη) Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	Έξι (6) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υπο-Βρόχο - Ενεργός Τοπικός Υπο- Βρόχος	Πέντε (5) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υπο-Βρόχο - Ανενεργός Τοπικός Υπο-βρόχος	Οκτώ (8) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Εικονική Πρόσβαση μέσω Δικτύου Οπτικών Ίνων – Ενεργή Εικονική Πρόσβαση Οπτικής Ίνας	Πέντε (5) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Εικονική Πρόσβαση μέσω Δικτύου Οπτικών Ινών – Ανενεργή Εικονική Πρόσβαση Οπτικής Ίνας		
(α) Απαιτείται η εγκατάσταση και τερματισμός του Καλωδίου Εισαγωγής/πτώσης στο υποστατικό του Τελικού Χρήστη (FTTH passed)	Δύο (2) μήνες από την παραλαβή της αίτησης	100%
(β) Δεν απαιτείται η εγκατάσταση και τερματισμός του Καλωδίου Εισαγωγής/πτώσης στο υποστατικό του Τελικού Χρήστη (FTTH connected)	Πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100 %
Προϊόν Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring – Ενεργός Τοπικός Υπο-Βρόχος	Πέντε (5) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Προϊόν Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring – Ανενεργός Τοπικός Υπο-Βρόχος	Δέκα (10) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	100%

* Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.

9.2 Ημερομηνία παραλαβής αίτησης για παροχή Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της μέσω του Συστήματος Υποβολής Αιτήσεων και αναφοράς Βλαβών. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση θα παραδίδεται μέχρι τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση παραδίδεται μετά τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η ΑΤΗΚ θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες.

9.3 Η παροχή των Υπηρεσιών γίνεται σε ώρα και μέρα που προτείνεται από την ΑΤΗΚ και συμφωνείται από τα Μέρη.

10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

10.1 Ο Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και το Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ*
Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	Μέχρι δύο (2) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	100%
Κοινή (Μεριζόμενη) Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο	Μέχρι δύο (2) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	100%



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υπο-Βρόχο	Μέχρι δύο (2) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	100%
Εικονική Πρόσβαση μέσω Δικτύου Οπτικών Ινών	Μέχρι πέντε (5) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	100%
Εικονική Πρόσβαση μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring	Μέχρι τρεις (3) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	100%

**Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.*

- 10.2 Ο Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και το Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών που εντοπίζεται κατά την παράδοση του Βρόχου (συμπεριλαμβανομένης της Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής Vectoring ή της Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Οπτικών Ινών) είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ*	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ**
Παράδοση γίνεται χωρίς την παρουσία συνεργείου του Δικαιούχου	Το αργότερο εντός τριών (3) ωρών από την ώρα παραλαβής του αιτήματος.	100%

** Δεδομένου ότι τα αιτήματα γίνονται το αργότερο μέχρι τις 12:00 μμ της συμφωνημένης με το Δικαιούχο ημέρας παράδοσης του Τοπικού Βρόχου ή Τοπικού Υπο-βρόχου ή Εικονικής Πρόσβασης (ο χρόνος αποκατάστασης περιλαμβάνει και την ενημέρωση του Δικαιούχου). Σε αντίθετη περίπτωση η υποστήριξη και άρση της Βλάβης, καθώς και η ενημέρωση του Δικαιούχου, θα γίνεται από την ΑΤΗΚ την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Το ίδιο ισχύει και σε περιπτώσεις που το αίτημα γίνει την δεύτερη ή τρίτη ημέρα της περιόδου που ο παροχέας έχει στη διάθεση του για να αποδεχθεί το Βρόχο (συμπεριλαμβανομένης της Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής Vectoring ή της Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Οπτικών Ινών).*

*** Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.*

- 10.3 Ημερομηνία αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος βλάβης σύμφωνα με τη διαδικασία της Παραγράφου 8 του Παραρτήματος 5 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση. Σε περίπτωση που η αναφορά Βλάβης γίνει μέχρι τις 12:00 της ημέρας, ο Χρόνος αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η αναφορά Βλάβης γίνει μετά τις 12:00 της ημέρας τότε ο Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών αρχίζει από την επόμενη ημέρα.



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

11. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ/ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΣΤΑΘΕΡΗ ΘΕΣΗ ΠΑΡΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΟΝΤ ΠΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΤΗΚ ΚΑΙ ΕΓΚΑΘΙΣΤΑ Ο ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ

Πρόσβαση	ΧΡΟΝΟΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 90% ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΑΝΑ ΕΤΟΣ
Ηλεκτρονικό Σύστημα Παροχής Πληροφοριών	3 δευτερόλεπτα	99%
Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής Αιτημάτων Και Αναφοράς Βλαβών	3 δευτερόλεπτα	99%
Πληροφορίες που αφορούν τη διαθεσιμότητα/τεχνικά χαρακτηριστικά των Προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση	3 δευτερόλεπτα	99%
Πληροφορίες για παροχή λειτουργικών πληροφοριών για τα ΟΝΤ που προμηθεύεται από την ΑΤΗΚ και εγκαθιστά ο Δικαιούχος.	3 δευτερόλεπτα	99%

11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ

11.1 Η διαδικασία για την αναφορά και άρση Βλαβών για τις Υπηρεσίες περιγράφεται στην Παράγραφο 8 του Παραρτήματος 5 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση.

12. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟ-ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

12.1 Ο Χρόνος Παροχής των Υπηρεσιών αλλαγής τοπικού βρόχου και υπο-βρόχου είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ*	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ
Αιτήματα αλλαγής που λαμβάνονται μέχρι τις 12:00μμ της ημέρας υποβολής της αίτησης	Υλοποιούνται εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας	100%
Αιτήματα που λαμβάνονται μετά τις 12:00πμ	Υλοποιούνται εντός της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας	100%

* Σε περίπτωση που μεσολαβεί αργία, Σάββατο ή Κυριακή, οι αιτήσεις θα υλοποιούνται την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

** Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.



13. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

13.1 Ο Χρόνος Παροχής των Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης είναι:

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ*
Διαδικασία Παροχής συνεγκατάστασης – Υποστατικά ΑΤΗΚ		
Έλεγχος αίτησης	εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%
Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών	100%**
Υποβολή στον Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα στοιχεία που περιλαμβάνονται Παράρτημα 5 του Ειδικού Παραρτήματος 3 της Συμφωνίας Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	100%
Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης	μέγιστος χρόνος που απαιτείται για την ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης καθορίζεται στους δύο(2) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Συμφωνίας Συνεγκατάστασης	100%
Διαδικασία Παροχής Συνεγκατάστασης – Σημείο Σύνδεσης Υπο-βρόχου		
Μη αυτοματοποιημένη παροχή πληροφοριών για Σημεία Σύνδεσης Υπο-Βρόχου	εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%***
Έλεγχος αίτησης	εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%
Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών	100%
Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα στοιχεία που περιλαμβάνονται Παράρτημα 5 του Ειδικού Παραρτήματος 3 της Συμφωνίας	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	100%



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε Σταθερή Θέση.		
Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης	μέγιστος χρόνος που απαιτείται για την ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης καθορίζεται στους δύο (2) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Συμφωνίας Συνεγκατάστασης	100%
Πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης		
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης - σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ	μία (1) ώρα σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ	100%
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης – σε περίπτωση μη κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ	τρεις (3) ώρες σε περίπτωση μη κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ	100%
Παροχή Συνεγκατάστασης σε Αγωγό στο Σύστημα Αγωγών ΑΤΗΚ		
Έλεγχος αίτησης για Συνεγκατάσταση στο Σύστημα Αγωγών της ΑΤΗΚ	εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης	100%
Διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με οπτικό έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού	εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τον έλεγχο της αίτησης	100%**
Διερεύνηση διαθεσιμότητας χώρου με έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού με την χρήση οδηγού τραβήγματος καλωδίων	εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από τον έλεγχο της αίτησης	100%**
Ετοιμασία προσφοράς που περιλαμβάνει έγγραφο προτεινόμενης Συμφωνίας Συνεγκατάστασης σε Αγωγό	εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της διερεύνησης	100%**
Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης σε Αγωγό	μέγιστος χρόνος που απαιτείται για την ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης καθορίζεται στους δύο (2) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Συμφωνίας Συνεγκατάστασης	100%**



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

* Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.

** Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για Συνεγκατάσταση είναι μεγάλος ή το μήκος του αιτούμενου Αγωγού είναι μεγάλο και ανάλογα με το είδος συνεγκατάστασης που ζητείται, ο Δικαιούχος θα πρέπει να ομαδοποιήσει και προτεραιοποιήσει τις αιτήσεις του και τα δύο (2) Μέρη να συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των τεχνικών μελετών από την ΑΤΗΚ.

*** Η ΑΤΗΚ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για παροχή των πληροφοριών για Σημεία Σύνδεσης Υπο-βρόχου στο Δικαιούχο μέσα στα χρονικά πλαίσια που καθορίζονται πιο πάνω. Σε περίπτωση που απαιτείται πρόσθετος χρόνος για συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο. Το νέο χρονοδιάγραμμα παροχής των ζητούμενων πληροφοριών θα είναι αντικείμενο συμφωνίας των Μερών.

14. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

14.1 Τα Μέρη υποχρεούνται να καταγράφουν τις πληροφορίες που αφορούν τις αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών που υποβλήθηκαν στο υπό αναφορά τρίμηνο, μαζί με τους αντίστοιχους Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και τις αιτήσεις για αποκατάσταση Βλαβών και τους αντίστοιχους Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

14.2 Η ΑΤΗΚ, μεταξύ 15^{ης} και 20^{ης} ημέρας του Ιανουαρίου, Απριλίου, Ιουλίου και Οκτωβρίου κάθε έτους, θα αποστέλλει στον Δικαιούχο ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση, πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 1 και 2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου τριμήνου αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών, την αποκατάσταση Βλαβών Υπηρεσιών και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

14.3 Ο Δικαιούχος θα επεξεργάζεται τις πληροφορίες και θα αποστέλλει στην ΑΤΗΚ τους υπολογισμούς του αναφορικά με τις τυχόν αποζημιώσεις που διεκδικεί από την ΑΤΗΚ με βάση τη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποστολή των εντύπων που αναφέρονται στον όρο 14.2 πιο πάνω.

Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν θα δικαιούται να αποστείλει τέτοιους υπολογισμούς εκτός της προαναφερόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών.

14.4 Σε περίπτωση που η ΑΤΗΚ συμφωνεί, θα καταβάλλει στον Δικαιούχο το ζητούμενο ποσό των αποζημιώσεων υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

15. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

15.1 Αποζημιώσεις για Παροχή Υπηρεσιών

15.1.1 Ο υπολογισμός των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών) και οι αποζημιώσεις σε περίπτωση μη ικανοποίησης των στόχων (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών και Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών) που προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου



Υπηρεσιών γίνεται με βάση τον αριθμό των αιτήσεων του Δικαιούχου που υποβλήθηκαν στο υπό εξέταση τρίμηνο και έγιναν αποδεκτές από την ΑΤΗΚ.

15.1.2 Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

(α1) Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο σε περίπτωση Ενεργού Τοπικού Βρόχου

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ενεργό Τοπικό Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(α2) Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο σε περίπτωση Ανενεργού Τοπικού Βρόχου

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ανενεργό Τοπικό Βρόχο παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(β) Κοινή Μεριζόμενη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Κοινής Μεριζόμενης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(γ1) Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υπο- βρόχο σε περίπτωση Ενεργού Τοπικού Υπο-βρόχου

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ενεργό Τοπικό Υπο-βρόχο παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(γ2) Πλήρως Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Υπο- βρόχο σε περίπτωση Ανενεργού Τοπικού Υπο-βρόχου

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Πλήρως Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Ανενεργό Τοπικό Υπο-βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(δ) Εικονική Πρόσβαση μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών ινών



Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή προϊόντος Εικονικής Πρόσβασης μέσω Δικτύου Πρόσβασης Οπτικών ινών παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(Ε) Εικονική Πρόσβαση μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή προϊόντος Εικονικής Πρόσβασης μέσω τεχνικής VDSL2 Vectoring παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

15.1.3 Σε περίπτωση που ο αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών από το Δικαιούχο εντός του υπό εξέταση τριμήνου, υπερβαίνει τον αριθμό των προβλέψεων του Δικαιούχου, τότε για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, ως αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών θεωρείται το 110% των προβλέψεων του Δικαιούχου σύμφωνα με τον όρο 4.2.1.4 πιο πάνω.

15.1.4 Από τον αριθμό των υποβληθέντων από τον Δικαιούχο αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, αφαιρούνται όλες οι αιτήσεις που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.

15.1.5 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 15.1.2 σημεία (α1) μέχρι (ε) πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις ημερολογιακές ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 20% του τέλους παροχής της αιτούμενης από τον Δικαιούχο υπηρεσίας ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) ημερολογιακών ημερών και νοουμένου ότι η ΑΤΗΚ δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στον Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλλει στον Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ημερησίου τέλους το οποίο υπολογίζεται ως το 1/30 του αθροίσματος του της μηνιαίας συνδρομής της ευρυζωνικής πρόσβασης με ευρυζωνική τηλεφωνία και του μηνιαίου μεσοσταθμικού τέλους από την παροχή οικιακών ευρυζωνικών υπηρεσιών.

15.2 Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών

15.2.1 Αποζημιώσεις καταβάλλονται μόνο στην περίπτωση που αριθμός Βλαβών που αίρονται εκπρόθεσμα με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις βλάβες που αίρονται εκπρόθεσμα.

15.2.2 Από τον αριθμό των αναφορών βλαβών από τον Δικαιούχο, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών, αφαιρούνται όλες οι αναφορές Βλαβών που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.



15.2.3 Στην περίπτωση άρσης Βλαβών Υπηρεσιών και για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η ΑΤΗΚ θα καταβάλει στον Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ανάλογου ημερησίου εσόδου της ΑΤΗΚ για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην άρση της Βλάβης της χονδρικής υπηρεσίας που παρέχεται.

15.3 Αποζημιώσεις για Αλλαγή Βρόχου

15.3.1 Αποζημιώσεις καταβάλλονται μόνο στην περίπτωση που οποιοσδήποτε αριθμός των αιτημάτων για αλλαγή βρόχου ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

15.3.2 Από τον αριθμό των αιτημάτων για αλλαγή βρόχου από τον Δικαιούχο, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού αλλαγής βρόχων, αφαιρούνται όλες οι αναφορές που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.

15.3.3 Στην περίπτωση αλλαγής βρόχου και για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ πέραν του Χρόνου αλλαγής βρόχου και του στόχου του Ποσοστού αλλαγής βρόχου όπως προνοείται στον όρο 12 πιο πάνω, η ΑΤΗΚ καταβάλει στον Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ανάλογου ημερησίου τέλους παροχής από της χρήσης της εν λόγω υπηρεσίας για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην ικανοποίηση του αιτήματος αλλαγής του βρόχου. .

15.4 Αποζημιώσεις για Παροχή υπηρεσιών Συνεγκατάστασης

15.4.1 Αποζημιώσεις για Παροχή υπηρεσιών Συνεγκατάστασης καταβάλλονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) **Έλεγχος Αίτησης για Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ και σε Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στον Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(β) **Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ και σε Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο**

Σε περίπτωση που αριθμός μελετών της τεχνικής δυνατότητας για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στον Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(γ) **Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ και σε Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο**



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Σε περίπτωση που αριθμός προσφορών για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στον Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(δ) **Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για ετοιμασία σχετικού χώρου Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στον Τοπικό Βρόχο και Υπό-Βρόχο παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

(ε) **Μη αυτοματοποιημένη παροχή πληροφοριών για Σημεία Σύνδεσης Υπο-Βρόχου**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για Μη αυτοματοποιημένη παροχή πληροφοριών για σημεία σύνδεσης υπό-βρόχου παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(στ1) **Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης**

Σε περίπτωση που αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης - σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ υλοποιείται από την ΑΤΗΚ εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

(στ2) **Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης**

Σε περίπτωση που αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης – στις άλλες περιπτώσεις υλοποιείται από την ΑΤΗΚ εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

(ζ) **Έλεγχος αίτησης για Συνεγκατάσταση στο Σύστημα Αγωγών της ΑΤΗΚ**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για παροχή Συνεγκατάστασης σε Αγωγούς της ΑΤΗΚ παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

(η1) **Διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με οπτικό έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με οπτικό έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού για παροχή Συνεγκατάστασης σε Αγωγούς της ΑΤΗΚ παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις αιτήσεων για διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με οπτικό έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(η2) **Διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού με τη χρήση οδηγού τραβήγματος καλωδίων**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού με τη χρήση οδηγού τραβήγματος καλωδίων για παροχή Συνεγκατάστασης σε Αγωγούς της ΑΤΗΚ παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις αιτήσεων για διερεύνηση διαθεσιμότητας Αγωγού με έλεγχο της διαδρομής του Αγωγού με τη χρήση οδηγού τραβήγματος καλωδίων που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(θ) **Ετοιμασία προσφοράς που περιλαμβάνει έγγραφο προτεινόμενης Συμφωνίας Συνεγκατάστασης σε Αγωγό**

Σε περίπτωση που οι περιπτώσεις ετοιμασίας προσφοράς που περιλαμβάνει έγγραφο προτεινόμενης Συμφωνίας Συνεγκατάστασης σε Αγωγό για παροχή Συνεγκατάστασης σε Αγωγούς της ΑΤΗΚ που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις που η ετοιμασία των προσφορών γίνεται εκπρόθεσμα.

(ι) **Ετοιμασία του Χώρου Συνεγκατάστασης σε Αγωγό**

Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για ετοιμασία του χώρου Συνεγκατάστασης σε Αγωγό παραδίδονται στον Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου οι Χώροι Συνεγκατάστασης ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

15.4.2 Σε περίπτωση που αριθμός υποβληθέντων αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης από τον Δικαιούχο εντός του υπό εξέταση τριμήνου, υπερβαίνει τον αριθμό των προβλέψεων του Δικαιούχου, τότε για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης, ως αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης θεωρείται το 120% των προβλέψεων του Δικαιούχου σύμφωνα με τον όρο 4.2.1.4 πιο πάνω.

15.4.3 Από τον αριθμό των υποβληθέντων από τον Δικαιούχο αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, αφαιρούνται όλες οι αιτήσεις που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.



15.4.4 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 15.4.1 (α) - (στ 2) πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις ημερολογιακές ημέρες υπέρβασης και/ή ώρες από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 20% του μηνιαίου τέλους παροχής της Υπηρεσίας ανά ημέρα. Οι αποζημιώσεις καταβάλλονται στις αιτήσεις που έχουν υποβληθεί ημερολογιακά τελευταίες.

15.5 Καταβολή Αποζημιώσεων

15.5.1 Οι αποζημιώσεις που αναφέρονται στους όρους 15.1, 15.2, 15.3 και 15.4 πιο πάνω συνοψίζονται στο τέλος κάθε τριμήνου και καταβάλλονται στο Δικαιούχο υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

16. ΕΝΤΥΠΑ

16.1 Τα έντυπα με τις πληροφορίες που πρέπει να αποστέλλουν τα Μέρη, σύμφωνα με τον όρο 14 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1.

17. ΓΕΝΙΚΑ

17.1 Το τέλος χαρτοσήμανσης της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καταβάλλεται από το Δικαιούχο.

17.2 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών υπογράφηκε από τα Μέρη στην παρουσία μαρτύρων, κατά την ημερομηνία που αναφέρεται στην αρχή της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σε δύο πρωτότυπα που δόθηκαν ανά ένα στο κάθε Μέρος.

Σ' ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ και πιστή τήρηση των πιο πάνω αναφερομένων όρων, οι συμβαλλόμενοι θέτουν τις υπογραφές τους πιο κάτω:

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

1..... (ΑΤΗΚ)

2.....

ΜΑΡΤΥΡΕΣ:

1.....

2.....



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ: 9.1 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΠΕΡΙΟΔΟΣ:

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»								
A/A	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	Η ΑΙΤΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑ Ι ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
1								
2								
3								
4								
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΤΗΚ				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:				
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:				
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:								



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΕΝΤΥΠΟ: 9.2 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΠΕΡΙΟΔΟΣ:

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ»							
A/A	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (ΗΜΕΡΕΣ)	Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΒΛΑΒΗΣ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (ΝΑΙ / ΟΧΙ)	ΣΧΟΛΙΑ
1							
2							
3							
4							
5							
6							
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΤΗΚ			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:			
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:			
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ :			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:							