



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6 – ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

Το παράρτημα αυτό αφορά την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης με τις πρόνοιες του να εφαρμόζονται μετά που η Διασύνδεση έχει τεθεί σε κανονική λειτουργία. Περιγράφει τις αρχές και διαδικασίες που θα διέπουν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης του Σταθερού Δημόσιου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ ή/και του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Κινητής Τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ με το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Δικαιούχου.

2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για να επιτευχθεί η βέλτιστη τεχνική διαχείριση των Υπηρεσιών Διασύνδεσης από την ΑΤΗΚ και το Δικαιούχο, απαιτείται συνεργασία μεταξύ των δύο Μερών. Βασικά στοιχεία της συνεργασίας αυτής είναι:

- (α) Ο Καθορισμός συναντήσεων μεταξύ των Μερών
- (β) Καθορισμός των σημείων Επικοινωνίας μεταξύ των Μερών
- (γ) Ο καθορισμός των διαδικασιών που τα δύο Μέρη θα ακολουθούν για την τεχνική διαχείριση.

3. ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

3.1 Οι συναντήσεις θα συγκαλούνται για τη συζήτηση των παρακάτω θεμάτων:

- (α) Από κοινού ενημέρωση
- (β) Συζήτηση γενικών θεμάτων λειτουργίας της Διασύνδεσης
- (γ) Επίλυση πιθανών προβλημάτων συνεργασίας
- (δ) Συζήτηση τρόπων βελτίωσης των διαδικασιών
- (ε) Επεξεργασία και συμφωνία σεναρίων αντιμετώπισης προβλημάτων σχετικά με τη διαχείριση της Διασύνδεσης
- (ζ) Οποιαδήποτε άλλα θέματα αφορούν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης.

3.2 Για τις συναντήσεις θα συμφωνείται (με γραπτή αλληλογραφία) η ημερομηνία, ο χώρος της συνάντησης και τα θέματα που θα συζητηθούν τουλάχιστο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες προηγουμένως. Στην περίπτωση έκτακτης συνάντησης ο χρόνος αυτός μπορεί να είναι μικρότερος. Τα στελέχη που θα συμμετέχουν στις συναντήσεις, θα ορίζονται κατά περίπτωση από τα Μέρη ανάλογα με τα προς συζήτηση θέματα.

3.3 Οι αποφάσεις που θα λαμβάνονται στις συναντήσεις, αφού συμφωνηθούν σύμφωνα με τον όρο 17 της Συμφωνίας, θα είναι δεσμευτικές και για τα δύο Μέρη.

4. ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

4.1 Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των δύο Μερών ειδικά στις περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που παρουσιάζονται στη Διασύνδεση των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα καθοριστεί μοναδικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος. Η ευθύνη των σημείων επικοινωνίας θα είναι η τεχνική



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

διαχείριση της Διασύνδεσης.

4.2 Το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας κάθε Μέρους θα:

- (α) Είναι διαθέσιμο για επίλυση προβλημάτων και/ή βλαβών σε 24ωρη βάση, όλες τις Ημέρες του χρόνου.
- (β) Έχει δυνατότητες ευρείας κάλυψης της λειτουργικής κατάστασης του Δικτύου κάθε Μέρους (συμπεριλαμβανομένων και των Σημείων Διασύνδεσης).

4.3 Τα σημεία επικοινωνίας των Μερών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Μέρος	Σημείο	Τηλέφωνο	Τηλεομοιότυπο	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
Cyta	Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου (ΚΔΔ) Cyta	22702580	22702586	fts-nmc@cyta.com.cy
Δικαιούχος				

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Οι διαδικασίες τεχνικής διαχείρισης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα::

- (α) Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management) Υπηρεσιών Διασύνδεσης
- (β) Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management)
- (γ) Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων (Fault Management)
- (δ) Διαδικασίες Αλληλοενημέρωσης των Μερών για προγραμματισμένες εργασίες.

5.1 Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management) Υπηρεσιών Διασύνδεσης

Η διαχείριση της απόδοσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης συνίσταται στις παρακάτω ενέργειες:

5.1.1 Παρακολούθηση Απόδοσης (Performance Monitoring)

Τα Μέρη θα πραγματοποιούν μετρήσεις στα Σημεία Διασύνδεσης για την παρακολούθηση της ποιότητας επικοινωνίας. Οι μετρήσεις θα πραγματοποιούνται μόνιμα ή περιοδικά στο σύνολο των κλήσεων ή δείγμα αυτών. Τα στοιχεία των μετρήσεων θα ανταλλάσσονται μεταξύ των σημείων επικοινωνίας των Μερών κατά τη διάρκεια αντιμετώπισης έκτακτων προβλημάτων, αν αυτό είναι αναγκαίο. Οι μετρήσεις που θα λαμβάνονται είναι οι ακόλουθες:

- 5.1.1.1 Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων για την απερχόμενη προς το άλλο μέρος κίνηση (Το Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων το οποίο δε διεκπεραιώνεται λόγω μη εξεύρεσης ελεύθερης ζεύξης διασύνδεσης).
- 5.1.1.2 Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων για την εξερχόμενη και εισερχόμενη κίνηση. (Το Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων οι οποίες δεν διεκπεραιώνονται λόγω τεχνικών προβλημάτων (π.χ. βλάβες, συμφόρηση κλπ.) και η αποτυχία τους δεν οφείλεται στη συμπεριφορά των Συνδρομητών).
- 5.1.1.3 Μετρήσεις ASR (Answer Seizure Ratio) και για τις δύο κατευθύνσεις.



5.1.2 Έλεγχος Απόδοσης (Performance Control) Προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης

5.1.2.1 Κάθε σημείο επικοινωνίας έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει μέτρα ελέγχου κίνησης (traffic controls) στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του τα οποία θα αποσκοπούν:

- (α) Στην προστασία των μεταγωγικών κέντρων από υπερφόρτωση λόγω υψηλής κίνησης.
- (β) Στη διατήρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- (γ) Στον περιορισμό της κίνησης τόσο στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των δύο Μερών, όσο από και προς το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους, η οποία κίνηση έχει μικρές πιθανότητες επιτυχούς διεκπεραίωσης λόγω συμφόρησης και στη διευκόλυνση της κίνησης με μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας.
- (δ) Στη βέλτιστη χρήση της διαθέσιμης χωρητικότητας των Ζεύξεων διασύνδεσης.

5.1.2.2 Η εφαρμογή των μέτρων αυτών ενδεχομένως να επηρεάσει προσωρινά την ποιότητα της Διασύνδεσης. Για το λόγο αυτό κατά τη διάρκεια εφαρμογής ελέγχων της κίνησης από κάθε Μέρος, θα πραγματοποιούνται μετρήσεις της επίδρασης των διαδικασιών αυτών σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα αυτών των μετρήσεων θα μπορούν να κοινοποιηθούν στο άλλο Μέρος μετά από σχετικό έγγραφο αίτημά του.

5.1.2.3 Σε περιπτώσεις αναμενόμενων γεγονότων (π.χ. μαζικές κλήσεις από το ευρύ κοινό) ή προγραμματισμένων εργασιών, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Διασύνδεσης, το κάθε Μέρος οφείλει να γνωστοποιήσει τα αιτήματα για ενεργοποίηση διαδικασιών ελέγχου κίνησης από το άλλο Μέρος τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την έλευση των γεγονότων ή την πραγματοποίηση των εργασιών. Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή από την ΑΤΗΚ μέτρων ελέγχου κίνησης θα πρέπει να συνάδει με την αρχή της ισότιμης και μη διακριτικής μεταχείρισης.

5.1.2.4 Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπως περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, το σημείο επικοινωνίας του κάθε Μέρους, οφείλει να επικοινωνήσει αμέσως με το άλλο σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους, με σκοπό τη συνεργασία για την αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ή εσφαλμένων ενεργειών καθώς και το συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ζεύξεων Διασύνδεσης.

5.2. Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management)

Η διαχείριση ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης συνίσταται από τις διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης και τις ενέργειες σε περίπτωση διαφωνίας, οι οποίες εφαρμόζονται όταν ο έλεγχος της τηλεφωνικής κίνησης επηρεάζει την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης.

5.2.1 Ενεργοποίηση

5.2.1.1 Εάν οποιοδήποτε Μέρος κρίνει σκόπιμο να ενεργοποιήσει διαδικασίες ελέγχου κίνησης στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του, που ενδεχομένως να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης, οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος. Η ενημέρωση θα γίνεται, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ενεργοποίηση των ελέγχων, για τις περιπτώσεις όπου οι ενέργειες είναι προγραμματισμένες. Για τις έκτακτες περιπτώσεις πρέπει να καταβάλλονται προσπάθειες για την όσο το δυνατό πιο σύντομη ενημέρωση μεταξύ των δυο Μερών.



5.2.1.2 Στη γραπτή ενημέρωση θα αναφέρονται, μεταξύ άλλων, οι λόγοι ενεργοποίησης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης, το είδος των ελέγχων, ο χρόνος εφαρμογής (εάν έχει γίνει ήδη η ενεργοποίηση ή ο προβλεπόμενος χρόνος έναρξης για επικείμενη ενεργοποίηση) καθώς και ο εκτιμώμενος χρόνος διάρκειας των διαδικασιών.

5.2.1.3 Το Μέρος που λαμβάνει την ειδοποίηση, οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση στο άλλο Μέρος, ότι ενημερώθηκε σχετικά.

5.2.2 Απενεργοποίηση

Όταν το Μέρος το οποίο έχει ενεργοποιήσει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης προβεί στην απενεργοποίησή τους οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος για τη λήξη τους.

5.2.3 Διαφωνία

5.2.3.1 Έστω ότι το ένα Μέρος έχει ενεργοποιήσει μέτρα ελέγχου κίνησης με τα οποία επηρεάζεται το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρακολουθεί το άλλο Μέρος. Αν το δεύτερο Μέρος εκτιμήσει ότι έχουν αρθεί οι λόγοι που επέβαλλαν την εφαρμογή των διαδικασιών ελέγχου, δύναται να αποστείλει γραπτώς αίτημα διακοπής των διαδικασιών. Εάν το πρώτο Μέρος συμφωνεί με το αίτημα, διακόπτει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης και ενημερώνει σχετικά το δεύτερο Μέρος σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 20 της Συμφωνίας. Εάν το πρώτο Μέρος διαφωνεί με το αίτημα, ενημερώνει το δεύτερο Μέρος εκθέτοντας τους λόγους συνέχισης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τηρούνται οι πρόνοιες του όρου 20 της Συμφωνίας.

5.2.3.2 Όταν ένα Μέρος αντιμετωπίζει έκτακτα προβλήματα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μπορεί να ζητήσει από το άλλο Μέρος να λάβει μέτρα ελέγχου κίνησης προς αυτό (εάν αυτό είναι τεχνικά δυνατό) προκειμένου να το προστατέψει και να αποφευχθεί περαιτέρω επιβάρυνση ή πλήρης απώλειά του. Στην περίπτωση αυτή ακολουθούνται με παρόμοιο τρόπο οι παραπάνω διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης των μέτρων ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης.

5.3 Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων (Fault Management)

5.3.1 Βασικές Αρχές

5.3.1.1 Κάθε Μέρος θα φροντίζει για τη διαχείριση των Βλαβών/Σφαλμάτων του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που επηρεάζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών Διασύνδεσης.

5.3.1.2 Κάθε Μέρος θα τηρεί ιστορικά αρχεία (χρόνος αναγγελίας, χρόνος αποκατάστασης, ενέργειες, κλπ), για κάθε Βλάβη/Σφάλμα που αντιμετωπίστηκε. Τα αρχεία αυτά θα τηρούνται για ένα έτος.

5.3.1.3 Η επικοινωνία για την Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων θα γίνεται μεταξύ των σημείων επικοινωνίας των δύο Μερών (βλέπε παράγραφο 4.3 πιο πάνω).

5.3.2 Περιπτώσεις εφαρμογής Διαδικασιών Διαχείρισης Βλαβών/Σφαλμάτων

Διακρίνονται οι εξής δύο περιπτώσεις:

(α) Βλάβη/Σφάλμα που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους



Α που διενεργεί τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση.

- (β) Βλάβη/Σφάλμα που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους Β από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση.

5.3.3 Διαδικασία χειρισμού βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο (Μέρος Α)

Το Μέρος Α:

- Αναφέρει στο Μέρος Β τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί και τις ενέργειες στις οποίες θα προβεί, εφόσον αυτές επηρεάζουν το Μέρος Β.
- Αναφέρει στο Μέρος Β, όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες ώστε αυτό να είναι σε θέση να πραγματοποιεί τις αναγκαίες μετρήσεις και δοκιμές και να παρακολουθεί την πρόοδο αποκατάστασης της Βλάβης/Σφάλματος.
- Ζητά πρόσθετες πληροφορίες για τη Βλάβη/Σφάλμα από το Μέρος Β, εφόσον είναι διαθέσιμες, καθώς και την πραγματοποίηση κοινών δοκιμών, εφόσον είναι απαραίτητες.
- Ενημερώνει το μέρος Β για την πορεία αποκατάστασης των Βλαβών/Σφαλμάτων.
- Σε περίπτωση που η Βλάβη/Σφάλμα εντοπίζεται σε εξοπλισμό του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο ο οποίος βρίσκεται στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε τον ενημερώνει για την ανάγκη παροχής πρόσβασης σε αυτά σε προσωπικό του.

Οι πιο πάνω πληροφορίες παρέχονται από το Μέρος Α στο Μέρος Β με την αποστολή του εντύπου «Έντυπο Αναφοράς Βλαβών/Σφαλμάτων».

5.3.4 Διαδικασία χειρισμού βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους (Μέρος Β) από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο και επηρεάζει τη Διασύνδεση

Η αναφορά της Βλάβης/Σφάλματος θα γίνεται ως ακολούθως:

- Το Μέρος που εντοπίζει τη Βλάβη/Σφάλμα (Μέρος Α) θα ενημερώνει το άλλο Μέρος (Β) για την ύπαρξη της Βλάβης/Σφάλματος συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή/ και ηλεκτρονικά το Έντυπο Αναφοράς Βλαβών/Σφαλμάτων στο σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους (Το Έντυπο Αναφοράς Βλαβών /Σφαλμάτων περιλαμβάνεται στο παρόν Παράρτημα-Έντυπο 1). Το Μέρος Β θα πρέπει να αποστείλει μέσα σε διάστημα μιας (1) ώρας με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή/και ηλεκτρονικά βεβαίωση παραλαβής του Εντύπου 1.
- Η Βλάβη/Σφάλμα θα καταχωρείται από το Μέρος που παραλαμβάνει το έντυπο (Μέρος Β) με μοναδικό αριθμό αναφοράς (Fault Ticket Number) και θα ενημερώνει το Μέρος Α για τον αριθμό αυτό. Η προτεραιότητα χειρισμού των βλαβών/σφαλμάτων θα καθορίζεται από την κατηγορία στην οποία αρχικά θα ενταχθούν, σύμφωνα με τα κριτήρια που φαίνονται στην παράγραφο 5.3.5 πιο κάτω, από το Μέρος που αναφέρει το πρόβλημα (Μέρος Α). Σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την αρχική διερεύνηση από το υπεύθυνο Μέρος, η βλάβη/σφάλμα μπορεί να ενταχθεί σε άλλη κατηγορία οπότε ο χρόνος ανταπόκρισης για διερεύνηση και ο τελικός χρόνος αποκατάστασης θα αρχίσουν να μετρούν από την ώρα που έγινε αυτή η αλλαγή στην κατηγορία της βλάβης/σφάλματος. Βλάβες/Σφάλματα που βρίσκονταν σε αναμονή τυγχάνουν προτεραιότητας έναντι νέων βλαβών/σφαλμάτων της ίδιας κατηγορίας. Οποιαδήποτε μετέπειτα επικοινωνία αναφορικά με τη βλάβη/σφάλμα θα γίνεται με χρήση του αριθμού αναφοράς της (Fault Ticket Number).

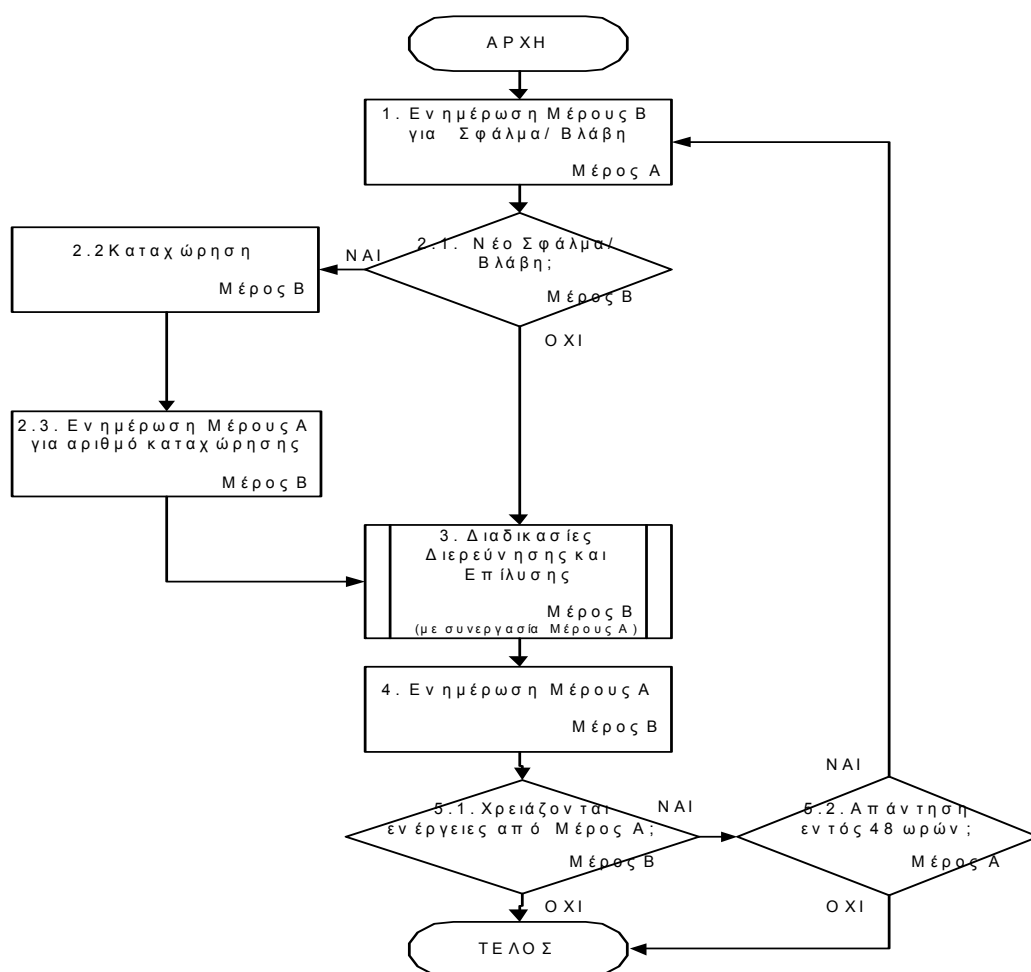


ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

- Το Μέρος που παραλαμβάνει το έντυπο (Μέρος Β) θα διερευνά και θα επιλύει το πρόβλημα,, σύμφωνα με τις εσωτερικές του διαδικασίες και με τη συνεργασία του άλλου Μέρους (Μέρους Α) όπου αυτή είναι απαραίτητη.
- Το δύο Μέρη θα αλληλοενημερώνονται για τα αποτελέσματα της διερεύνησης ή/και θα ανταλλάσσουν τις απαραίτητες τεχνικές πληροφορίες μέχρι την επίλυση της Βλάβης/ Σφάλματος.
- Αν το Μέρος που διερευνά τη βλάβη/σφάλμα (Μέρος Β) χρειάζεται περισσότερες ενέργειες από το Μέρος που αναφέρει τη βλάβη/σφάλμα (Μέρος Α), θα ενημερώνει γραπτώς το Μέρος Α για τις ενέργειες που πρέπει να προβεί και η επίλυση της βλάβης/ σφάλματος θα μπαίνει σε 48ωρη αναμονή. Αν το Μέρος Α δεν ανταποκριθεί εντός 48 ωρών η βλάβη/σφάλμα θα θεωρείται ότι έχει επιλυθεί. Αν η βλάβη/σφάλμα αναφερθεί ξανά από το Μέρος Α μετά τις 48 ώρες τότε η νέα αναφορά θα θεωρείται νέα βλάβη/σφάλμα και η διαδικασία θα αρχίζει από την αρχή.

Το πιο κάτω διάγραμμα παρουσιάζει τη διαδικασία αναφοράς Βλαβών/Σφαλμάτων για την διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.3.4:

Διάγραμμα 1: Διαδικασία Αναφοράς Βλαβών/Σφαλμάτων





5.3.5.1 Χειρισμός βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο (Μέρος Α ή Β)

5.3.5.1.1 Το Μέρος Α αφού εντοπίσει τη βλάβη/σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του και η βλάβη/σφάλμα επηρεάζει τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες αποστέλλει με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή ηλεκτρονικά στο Μέρος Β έντυπο, το «Έντυπο 1» το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της
- Την κατηγορία στην οποία εμπίπτει η βλάβη/σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω.
- Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του
- Την ημερομηνία και ώρα έναρξης της διερεύνησης από το αρμόδιο προσωπικό του για την αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος
- Τον αριθμό αναφοράς της Βλάβης/σφάλματος (Fault Ticket Number) για διευκόλυνση της επικοινωνίας του προσωπικού των Σημείων Επικοινωνίας των δύο (2) Μερών.
- Περιγραφή των προβλεπόμενων ενεργειών για αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης (fault clearance time) όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί
- Τα απαραίτητα στοιχεία για την διεξαγωγή των αναγκαίων μετρήσεων/δοκιμών από το μέρος Β.
- Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.5.1.2 Το πιο πάνω έντυπο «Έντυπο 1» θα αποστέλλεται από εξουσιοδοτημένο πρόσωπο διαχείρισης βλαβών/σφαλμάτων του Μέρους Α σε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο διαχείρισης βλαβών/σφαλμάτων του Μέρους Β.

5.3.5.1.3 Με την παραλαβή του πιο πάνω εντύπου το Μέρος Β οφείλει να επιβεβαιώσει την παραλαβή του μέσα σε χρονικό διάστημα μιας (1) ώρας.

5.3.5.1.4 Κατά την εξέλιξη των ενεργειών αποκατάστασης της βλάβης/σφάλματος και ανά μια (1) ώρα το Μέρος που διερευνά και ενεργεί για την αποκατάσταση της βλάβης (Μέρος Α) θα αποστέλλει στο Μέρος Β, έντυπο, το «Έντυπο 2» το οποίο θα περιγράφει τις ενέργειες αποκατάστασης και τα χρονοδιαγράμματα των ενεργειών αποκατάστασης μέχρι και την στιγμή αποστολής του σχετικού εντύπου.

5.3.5.1.5 Μετά την αποκατάσταση της βλάβης/σφάλματος το υπεύθυνο Μέρος θα στείλει άμεσα γραπτή βεβαίωση για άρση της βλάβης στο άλλο Μέρος και το αργότερο μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες μέρες το Μέρος που διενήργησε την διερεύνηση και αποκατάσταση της βλάβης (Μέρος Α) θα αποστείλει στο άλλο Μέρος έντυπο, το «Έντυπο 3 » το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος (κατηγορία βλάβης, τεχνικοί λόγοι κλπ)
- Αναλυτικά Χρονοδιαγράμματα ενεργειών (εντοπισμός, διερεύνηση, ενημέρωση, αποκατάσταση) .
- Αριθμό Αναφοράς της Βλάβης/σφάλματος (Fault Ticket Number)
- Περιγραφή ενεργειών του προσωπικού του Μέρους Α για αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος
- Το όνομα, τον τίτλο του εξουσιοδοτημένου προσώπου του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.



5.3.5.2 Χειρισμός βλάβης/σφάλματος που εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους από το Μέρος Α που διενήργησε τον έλεγχο, και η βλάβη επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της

5.3.5.2.1 Το Μέρος Α το οποίο διενήργησε τον έλεγχο αφού εντοπίσει τη βλάβη/σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους, και η βλάβη/σφάλμα επηρεάζει τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, αποστέλλει με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή ηλεκτρονικά στο Μέρος Β έντυπο, το «Έντυπο 1», για την ενημέρωση του άλλου Μέρους, το οποίο θα περιέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της,
- Την κατηγορία στην οποία πιθανό –μετά από δική του εκτίμηση- να εμπίπτει η βλάβη/σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω.
- Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους Β,
- Πιθανό αριθμό αναφοράς βλάβης/σφάλματος (Ticket Fault Number) τον οποίο έχει δώσει στην βλάβη,
- Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.5.2.2 Το Μέρος Β με την παραλαβή του εντύπου 1 οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση εντός μιας (1) ώρας για την παραλαβή του.

Το Μέρος Β αφού εντοπίσει τη βλάβη/σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του αποστέλλει στο Μέρος Α έντυπο, το «Έντυπο 1» το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος και του τρόπου με τον οποίο επηρεάζει την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της,
- Την κατηγορία στην οποία εμπίπτει η βλάβη/σφάλμα σύμφωνα με τα κριτήρια της παραγράφου 5.3.6 πιο κάτω,
- Την ημερομηνία και ώρα εντοπισμού της Βλάβης/σφάλματος στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του,
- Την ημερομηνία και ώρα έναρξης της διερεύνησης από το αρμόδιο προσωπικό του για την αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος,
- Τον αριθμό αναφοράς της Βλάβης/σφάλματος (Fault Ticket Number) για διευκόλυνση της επικοινωνίας του προσωπικού των σημείων επικοινωνίας των δύο (2) Μερών,
- Περιγραφή των προβλεπόμενων ενεργειών για αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης (fault clearance time) όπου αυτός είναι δυνατό να καθορισθεί.
- Τα απαραίτητα στοιχεία για την διεξαγωγή των αναγκαίων μετρήσεων/δοκιμών από το Μέρος Α.
- Το όνομα, τον τίτλο και την υπογραφή εξουσιοδοτημένου πρόσωπο του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.5.2.3 Κατά την εξέλιξη των ενεργειών αποκατάστασης της βλάβης/σφάλματος και ανά μια (1) ώρα το Μέρος που διερευνά και ενεργεί για την αποκατάσταση της βλάβης (Μέρος Β) θα αποστέλλει στο Μέρος Α, έντυπο, το «Έντυπο 2» το οποίο θα περιγράφει τις ενέργειες αποκατάστασης και τα χρονοδιαγράμματα των ενεργειών αποκατάστασης όπου αυτό είναι δυνατό να καθορισθεί μέχρι και την στιγμή αποστολής του σχετικού εντύπου.



5.3.5.2.4 Μετά την αποκατάσταση της βλάβης/σφάλματος το υπεύθυνο Μέρος θα στείλει άμεσα γραπτή βεβαίωση για άρση της βλάβης στο άλλο Μέρος και το αργότερο μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες μέρες το Μέρος που διενήργησε την διερεύνηση και αποκατάσταση της βλάβης (Μέρος Β) θα αποστείλει στο άλλο Μέρος έντυπο, το «Έντυπο 3» το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Πλήρη Περιγραφή της Βλάβης/Σφάλματος (κατηγορία βλάβης, τεχνικοί λόγοι κλπ)
- Αναλυτικά Χρονοδιαγράμματα ενεργειών (εντοπισμός, διερεύνηση, ενημέρωση, αποκατάσταση) .
- Αριθμό Αναφοράς της Βλάβης/σφάλματος (Fault Ticket Number)
- Περιγραφή ενεργειών του προσωπικού του Μέρους Β για αποκατάσταση της Βλάβης/σφάλματος
- Το όνομα, τον τίτλο του εξουσιοδοτημένου προσώπου του σημείου επικοινωνίας του Μέρους για τον χειρισμό της βλάβης.

5.3.6 Ταξινόμηση Βλαβών/Σφαλμάτων

Οι βλάβες/Σφάλματα ταξινομούνται σε τρεις γενικές κατηγορίες, ως εξής:

Πίνακας 1: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων-Χρόνοι διερεύνησης/Αποκατάστασης

Προτεραιότητα/κατηγορία	Είδος Βλάβης/Σφάλματος	Χρόνοι Διερεύνησης/Αποκατάστασης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Αμέσως και πάντως εντός μιας (1) ώρας.
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Το αργότερο, εντός τριών ωρών.
3. A3	Υπόλοιπες Βλάβες/Σφάλματα	Το αργότερο εντός έξι ωρών

Οι πιο πάνω χρόνοι αποκατάστασης βλαβών/σφαλμάτων δεν είναι περιοριστικοί στην περίπτωση που το Μέρος που έχει την ευθύνη να αποκαταστήσει την βλάβη αδυνατεί για τεχνικούς ή άλλους λόγους να την αποκαταστήσει μέσα στους χρόνους αυτούς. Για τον χειρισμό των περιπτώσεων αυτών το υπεύθυνο Μέρος ενημερώνει το άλλο Μέρος για την μη τήρηση των πιο κάτω χρονοδιαγραμμάτων, παραθέτοντας αναλυτικά τους λόγους για οποιεσδήποτε καθυστερήσεις, και θα δίνεται επιπρόσθετος χρόνος αποκατάστασης ανά κατηγορία βλάβης σύμφωνα με τον πιο κάτω πίνακα, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικό χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης βλάβης μεταξύ των μερών:

Πίνακας 2: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων - Επιπρόσθετοι Χρόνοι Αποκατάστασης

Προτεραιότητα/κατηγορία	Είδος Σφάλματος/Βλάβης	Επιπρόσθετος Χρόνος Αποκατάστασης Σφάλματος/Βλάβης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Δύο ώρες
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Δύο ώρες



5.4 Αποζημιώσεις για καθυστέρηση αποκατάστασης βλαβών/σφαλμάτων

5.4.1 Οι αποζημιώσεις σε περιπτώσεις αδικαιολόγητης καθυστέρησης ενός εκ των δύο (2) Μερών να αποκαταστήσει βλάβες/σφάλματα που επηρεάζουν τη Διασύνδεση και τις προσφερόμενες Υπηρεσίες Διασύνδεσης καθορίζεται στο Ειδικό Παράρτημα 7 της Συμφωνίας.

5.5 Προγραμματισμένες Εργασίες

Το κάθε Μέρος θα κοινοποιεί τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που ενδέχεται να επηρεάσουν τη Διασύνδεση, και τις προσφερόμενες υπηρεσίες τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες μέρες πριν την ημέρα των προγραμματισμένων εργασιών. Εάν οι προγραμματισμένες εργασίες αφορούν εξοπλισμό που είναι εγκατεστημένος στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε θα ζητείται η παροχή πρόσβασης από προσωπικό του, με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των Μερών Σε περίπτωση εκτάκτων εργασιών ή επουσιωδών αλλαγών ο πιο πάνω χρόνος προειδοποίησης δύναται να σμικρυνθεί μετά από συμφωνία των Μερών. Σε περίπτωση διαφωνίας ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφορών. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται από τις 24:00μ.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 06:00 π.μ. της επόμενης ημέρας, 365 μέρες τον χρόνο, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε συνδρομητές των δύο μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα Μέρη.



Έντυπα τα οποία θα ανταλλάσσονται μεταξύ των Μερών κατά την διαδικασία Διαχείρισης Βλαβών/Σφαλμάτων

ΕΝΤΥΠΟ 1 - ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

(Συμπληρώνεται από το Μέρος Α που εντοπίζει τη βλάβη)

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Α»:

Ημερομηνία Αναφοράς Βλάβης:

Ώρα Αναφοράς Βλάβης:

Όνομα Αποστολέα:

Τίτλος Αποστολέα:

Υπογραφή Αποστολέα:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΛΑΒΗΣ

Ημερομηνία Εντοπισμού Βλάβης:

Ώρα Εντοπισμού Βλάβης:

Κατηγορία Βλάβης:

Περιγραφή Βλάβης:

Αποτελέσματα Διερεύνησης Μέρους Α:

(Συμπληρώνεται από το Μέρος Β)

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Β»:

Ημερομηνία Παραλαβής Αναφοράς Βλάβης:

Ώρα Παραλαβής Αναφοράς Βλάβης:

Όνομα Παραλήπτη:

Τίτλος Παραλήπτη:

Υπογραφή Παραλήπτη:

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ημερομηνία Έναρξης Διερεύνησης Βλάβης:

Ώρα Έναρξης Διερεύνησης Βλάβης:

Κατηγορία Βλάβης:

Περιγραφή Ενεργειών Διερεύνησης/Αποκατάστασης Βλάβης:



ΕΝΤΥΠΟ 2 - ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ (θα αποστέλλεται μόνο ηλεκτρονικά)

(Συμπληρώνεται από το Μέρος Β που διερευνά τη βλάβη)

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Β»:

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Α»:

Ημερομηνία Αποστολής Αναφοράς Ενεργειών Αποκατάστασης Βλάβης:

Ώρα Αποστολής Αναφοράς Ενεργειών Αποκατάστασης Βλάβης:

Όνομα Αποστολέα:

Τίτλος Αποστολέα:

Υπογραφή Αποστολέα:

Περιγραφή Ενεργειών Διερεύνησης/Αποκατάστασης Αναφοράς Βλάβης:

Αναμενόμενος Χρόνος Αποκατάστασης Βλάβης:



ΕΝΤΥΠΟ 3 - ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

(Συμπληρώνεται από το Μέρος που διερευνά τη Βλάβη)

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Α»:

Αριθμός Αναφοράς Βλάβης «ΜΕΡΟΣ Β»:

Περιγραφή Βλάβης:

Περιγραφή Ενεργειών Αποκατάστασης Βλάβης:

Ημερομηνία Αποκατάστασης Βλάβης:

Ώρα Αποκατάστασης Βλάβης:

Όνομα Αποστολέα:

Τίτλος Αποστολέα:

Υπογραφή Αποστολέα: