



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5 – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ 7 .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ ΚΙΝΗΤΟΥ ΙΔΕΑΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ .....</b>	<b>5</b>
4.1 Αίτηση για Παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ .....	5
4.2 Μελέτη Τεχνικής Δυνατότητας Συνεγκατάστασης .....	6
4.3 Προσφορά για Συνεγκατάσταση .....	6
4.4 Υπογραφή Συμφωνίας Συνεγκατάστασης .....	7
4.5 Υλοποίηση Συνεγκατάστασης .....	8
4.6 Μη Χρήση Χώρου Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο.....	10
4.7 Αίτηση για Πρόσθετες Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης.....	10
4.8 Υφιστάμενες Συμφωνίες Συνεγκατάστασης για τα Υποστατικά της ΑΤΗΚ .....	11
<b>5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>11</b>
5.1 Διαδικασία Σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ για Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου.....	11
5.2 Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών σε Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών για τη δημιουργία από την ΑΤΗΚ των προφίλ που επιθυμεί για τους Τελικούς του Χρήστες .....	14
5.3 Διαδικασία Ενεργοποίησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη για Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (SP) και Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών (ESP).....	16
5.4 Διαδικασία παροχής υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής σε Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου.....	20
5.5 Διαδικασίες εκχώρησης αριθμών International Mobile Subscriber Identity (IMSI) σε Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου για τις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής .....	21
5.6 Διαδικασία Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας.....	22
5.7 Διαδικασία Ενημέρωσης Βάσης Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου .....	22
5.8 Διαδικασία Προμήθειας Καρτών SIM.....	22
<b>6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ ΚΙΝΗΤΟΥ ΙΔΕΑΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ .....</b>	<b>22</b>
6.1 Γενικά .....	22
6.2 Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management).....	22
6.3 Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management) .....	24
6.4 Διαδικασία Χειρισμού Βλαβών (Fault Management).....	25
6.5 Προγραμματισμένες Εργασίες .....	27
<b>7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΕΛΙΚΟ ΧΡΗΣΤΗ .....</b>	<b>28</b>
<b>8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ.....</b>	<b>29</b>
<b>9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ/ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....</b>	<b>30</b>
<b>10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ .....</b>	<b>30</b>
<b>11. ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΕΠΑΝΑΚΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>31</b>



## **1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

1.1 Όλες οι αιτήσεις με βάση τα έντυπα αίτησης του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, καθώς και του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, θα πρέπει να είναι κατάλληλα συμπληρωμένες και να αποστέλλονται από το Δικαιούχο ταχυδρομικώς ή να προσκομίζονται στην ΑΤΗΚ στη διεύθυνση:

### **ΑΤΗΚ**

**Διευθυντή Εθνικής Χονδρικής Αγοράς  
Οδός Τηλεπικοινωνιών, Τ.Θ. 24929,  
1396 Λευκωσία.**

1.2 Εναλλακτικά, ο Δικαιούχος μπορεί να υποβάλει τις αιτήσεις του, μαζί με τα σχετικά συνημμένα καθώς και συγκεντρωτική κατάσταση αιτήσεων (όπου αυτό ισχύει) στην ΑΤΗΚ μέσω τηλεομοιότυπου στον αριθμό 22707080 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [mnno\\_services@cyta.com.cy](mailto:mnno_services@cyta.com.cy) και στη συνέχεια υποχρεούται αμέσως να ταχυδρομήσει ή προσκομίσει τις πρωτότυπες αιτήσεις στη διεύθυνση που αναφέρεται στην παράγραφο 1.1 πιο πάνω. Σε περίπτωση μη παραλαβής του πρωτοτύπου μιας αίτησης, μαζί με τα σχετικά συνημμένα και τη συγκεντρωτική κατάσταση αιτήσεων (όπου αυτό ισχύει), εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής του τηλεομοιότυπου ή ηλεκτρονικού μηνύματος, η ΑΤΗΚ μπορεί να ακυρώσει τη συγκεκριμένη αίτηση.

1.3 Ημερομηνία παραλαβής της κάθε αίτησης θα θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου.

1.4 Η ΑΤΗΚ θα τηρεί εμπιστευτικές τις πληροφορίες που κοινοποιούνται σε αυτή με τις αιτήσεις του Δικαιούχου και θα τις χρησιμοποιεί μόνο για σκοπό εξέτασης της σχετικής αίτησης.

1.5 Η ΑΤΗΚ, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αίτησης, θα απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.

1.6 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Δικαιούχο.

## **2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

2.1 Για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ στο Δικαιούχο, ο Δικαιούχος θα πρέπει να αποστείλει στην ΑΤΗΚ αίτηση, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης με αρ.6.1 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ.

2.2 Η αίτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:



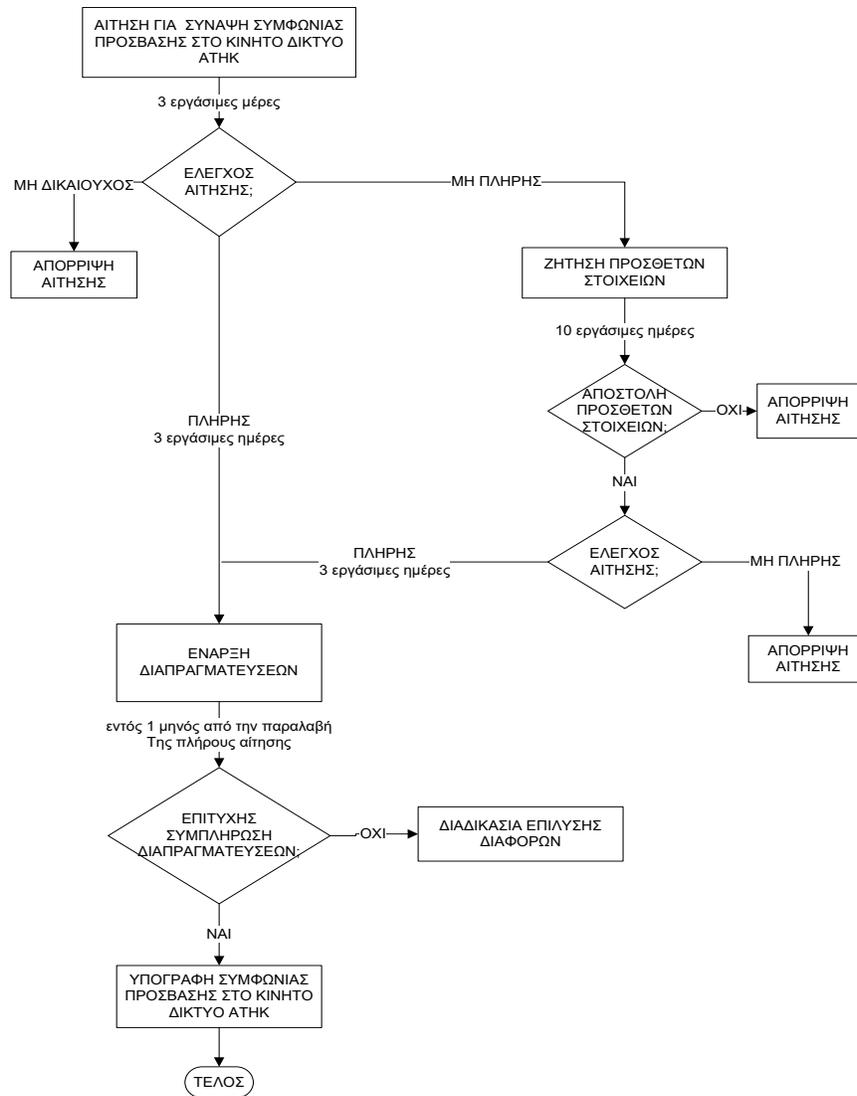
- Το όνομα του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του και
- Τον αριθμό Άδειας του Δικαιούχου στο Μητρώο του Επιτρόπου.

- 2.3 Η ΑΤΗΚ εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης, θα απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.
- 2.4 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ή ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, αλλά η αίτηση εξακολουθεί να είναι ελλιπής, η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Δικαιούχο.
- 2.5 Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ σε συνεννόηση με το Δικαιούχο, θα ξεκινήσει εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της ΑΤΗΚ που αναφέρεται στην παράγραφο 2.2 πιο πάνω, τις διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης.
- 2.6 Οι διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης θα πρέπει να ολοκληρωθούν το αργότερο εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης. Η διάρκεια των διαπραγματεύσεων μπορεί να παραταθεί με τη σύμφωνη γνώμη των Μερών.
- 2.7 Σε περίπτωση που προκύψει διαφορά μεταξύ των Μερών κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων, αλλά και στην περίπτωση που δεν έχει επέλθει συμφωνία εντός του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στην παράγραφο 2.5 πιο πάνω, θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφορών που προνοείται στον όρο 22 του Γενικού Μέρους του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ.
- 2.8 Το Σχεδιάγραμμα 5.1 πιο κάτω παρουσιάζει τη διαδικασία για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ:



## Σχεδιάγραμμα 5.1

### Διαδικασία για Σύναψη Συμφωνίας για Παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης





### **3. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ 7**

3.1 Η ΑΤΗΚ θα παρέχει σε Δικαιούχο που έχει υπογράψει τη Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής, τις πληροφορίες που αναφέρονται στο Παράρτημα 7 του Ειδικού Παραρτήματος 1 του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ, σύμφωνα με τον όρο 6 της Συμφωνίας.

### **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ ΚΙΝΗΤΟΥ ΙΔΕΑΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ**

#### **4.1 Αίτηση για Παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ**

4.1.1 Η σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου αποτελεί προϋπόθεση για τη σύναψη συμφωνίας Συνεγκατάστασης.

4.1.2 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να υποβάλει ξεχωριστή αίτηση για κάθε Υποστατικό της ΑΤΗΚ στο οποίο επιθυμεί Συνεγκατάσταση, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης με αρ.6.2 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας. Με βάση την αίτηση αυτή, τα Μέρη θα προχωρήσουν σε υπογραφή συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ.

4.1.3 Η αίτηση για παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
- Τον αριθμό Άδειας του Δικαιούχου στο Μητρώο του Επιτρόπου,
- Πληροφορία για το κατά πόσον έχει υπογραφεί Συμφωνία Πρόσβασης σε Κινητό Δίκτυο,
- την ονομασία και τη διεύθυνση του Κέντρου Μεταγωγής Κινητών Υπηρεσιών (MSC) ή/και του Κόμβου Εξυπηρέτησης Περιοχής GPRS (SGSN),
- Την αιτούμενη Υπηρεσία Συνεγκατάστασης, με βάση την παράγραφο 1.3 του Παραρτήματος 2 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας,
- Τις διαστάσεις του ζητούμενου Χώρου Συνεγκατάστασης (σε τ.μ.),
- Τα στοιχεία για τον Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης που θα εγκατασταθεί στο Χώρο Συνεγκατάστασης, όπως:
  - περιγραφή, ποσότητα, βάρος, διαστάσεις, τροφοδοσία, κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας,
  - μέγιστο φορτίο ισχύος,
  - μέγιστη και ελάχιστη θερμοκρασία και υγρασία.

4.1.4 Η ΑΤΗΚ εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης για παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικό της ΑΤΗΚ, θα απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.



4.1.5 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Δικαιούχο.

4.1.6 Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης και αν απαιτηθεί από το Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ θα διευθετεί, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της ΑΤΗΚ που αναφέρεται στην παράγραφο 4.1.3 πιο πάνω, συνάντηση με το Δικαιούχο για συζήτηση των αναγκών που έχουν υποβληθεί από το Δικαιούχο, όπως επίσης και των όρων με βάση τους οποίους θα προσφερθεί η Συνεγκατάσταση.

## **4.2 Μελέτη Τεχνικής Δυνατότητας Συνεγκατάστασης**

4.2.1 Σε περίπτωση που η αίτηση του Δικαιούχου για παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικό της ΑΤΗΚ είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ πραγματοποιεί μελέτη τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της ΑΤΗΚ που αναφέρεται στην παράγραφο 4.1.3 πιο πάνω. Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων του Δικαιούχου για Συνεγκατάσταση είναι πέραν των τεσσάρων (4) και ανάλογα με τον τύπο Συνεγκατάστασης που αιτείται ο Δικαιούχος, ο Δικαιούχος θα πρέπει να ομαδοποιήσει και προτεραιοποιήσει τις αιτήσεις του και τα Μέρη θα πρέπει να συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των τεχνικών μελετών από την ΑΤΗΚ.

4.2.2 Η μελέτη τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης διερευνά τη διαθεσιμότητα Χώρου Συνεγκατάστασης στο Υποστατικό της ΑΤΗΚ για το οποίο ο Δικαιούχος έχει υποβάλει αίτηση για παροχή Συνεγκατάστασης.

4.2.3 Σε περίπτωση μη δυνατότητας ικανοποίησης της αίτησης του Δικαιούχου για παροχή Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ θα πρέπει να ενημερώσει αναλόγως το Δικαιούχο για τους λόγους απόρριψης, όπως αυτοί αναφέρονται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, παραθέτοντας, αν υπάρχουν, εναλλακτικές λύσεις οι οποίες θα συζητηθούν με το Δικαιούχο.

4.2.4 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να καταβάλει τέλος για τη μελέτη τεχνικής δυνατότητας με βάση το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.

## **4.3 Προσφορά για Συνεγκατάσταση**

4.3.1 Σε περίπτωση δυνατότητας ικανοποίησης της αίτησης του Δικαιούχου για παροχή Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης, υποβάλλει στο Δικαιούχο προσφορά για Συνεγκατάσταση που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει:

- Την προτεινόμενη συμφωνία Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ που θα υπογραφεί μεταξύ των Μερών
- Τεχνική περιγραφή των εργασιών που απαιτούνται για παροχή της Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ (π.χ. διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης)
- Τις διαστάσεις του προτεινόμενου Χώρου Συνεγκατάστασης



- Τα χαρακτηριστικά του Χώρου Συνεγκατάστασης (περιλαμβανομένου κλιματισμού, παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ασφάλειας)·
- Τα σχετικά τέλη και τον τρόπο καταβολής τους, όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας·
- Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα για την παροχή της Συνεγκατάστασης·
- Τη διαδικασία αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο (πρότυπο έντυπο αποδοχής)·
- Τον εξοπλισμό και τα συστήματα που αφορά το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω συμφωνίας·
- τις τυχόν διαδικασίες διαβίβασης αιτήματος Συνεγκατάστασης ή/και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων ενός ή περισσοτέρων συστημάτων, τις υπεύθυνες υπηρεσίες και τα υπεύθυνα πρόσωπα, καθώς και τις πληροφορίες που πρέπει να περιέχονται στα αιτήματα αυτά·
- τις προθεσμίες για την εκπλήρωση των επί μέρους ελέγχων, εγκρίσεων και εργασιών, που δεν πρέπει να ξεπερνούν το συνολικό διάστημα δύο (2) Μηνών από την υπογραφή της συμφωνίας Συνεγκατάστασης·
- την κατανομή των ευθυνών σε θέματα ασφαλείας και σε περίπτωση βλάβης ή ζημιάς στον σχετικό εξοπλισμό, στο Δίκτυο ή σε τρίτο πρόσωπο·
- την κατανομή των δαπανών·
- τις ειδικές διαδικασίες και ρυθμίσεις που θα εφαρμόζονται εάν το ακίνητο ή ο χώρος, στον οποίο έχει υλοποιηθεί η Συνεγκατάσταση, ή που ελέγχει την πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης, ανήκει ή ελέγχεται από τρίτο πρόσωπο· τις εργασίες αποκατάστασης σε περίπτωση τερματισμού της Συνεγκατάστασης·
- την επίλυση των διαφορών ανάμεσα στα Μέρη·
- διαδικασία κατανομής Χώρου Συνεγκατάστασης·
- επιστροφή μη επαναλαμβανόμενων χρεώσεων για διαμόρφωση Χώρου Συνεγκατάστασης·
- διαδικασίες πρόσβασης στο Χώρο Συνεγκατάστασης·
- διαχείριση προβλημάτων και βλαβών στο Χώρο Συνεγκατάστασης.

4.3.2 Η προσφορά της ΑΤΗΚ θα έχει ισχύ για περίοδο είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της στο Δικαιούχο. Η ΑΤΗΚ δύναται κατά την κρίση της να συμφωνήσει στην παράταση της διάρκειας ισχύος της προσφοράς της. Ο Χώρος Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ θα προκρατείται από την ΑΤΗΚ για την περίοδο ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της προσφοράς της η ΑΤΗΚ δεν λάβει απάντηση από το Δικαιούχο ή συμφωνία μεταξύ των Μερών για παράταση της εν λόγω περιόδου, ο χώρος αποδεσμεύεται και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εξυπηρέτηση των αναγκών της ΑΤΗΚ ή για παροχή Συνεγκατάστασης σε Τρίτο Δικαιούχο Μέρος ή οποιοδήποτε άλλο τρίτο μέρος.

#### **4.4 Υπογραφή Συμφωνίας Συνεγκατάστασης**

4.4.1 Λαμβάνοντας υπόψη το χρόνο που αναφέρεται στην παράγραφο 4.3.2 του παρόντος Παραρτήματος 5, και σε περίπτωση θετικής απάντησης του Δικαιούχου, η ΑΤΗΚ θα ξεκινήσει άμεσα τη διαδικασία για σύναψη συμφωνίας Συνεγκατάστασης στη βάση της προσφοράς της, με στόχο την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξής της. Η συμφωνία Εσωτερικής Φυσικής Συνεγκατάστασης τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που υπογράφεται 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 εν λόγω συμφωνίας,

Στις περιπτώσεις όπου η Συνεγκατάσταση προσφέρεται σε Υποστατικό το οποίο η ΑΤΗΚ εκμισθώνει από τρίτους, η διάρκεια νέας συμφωνίας Εσωτερικής Φυσικής Συνεγκατάστασης θα πρέπει να συσχετίζεται με τη διάρκεια νέας συμφωνίας εκμίσθωσης χώρου που έχει η ΑΤΗΚ με τον ιδιοκτήτη του υποστατικού.

4.4.2 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να καταβάλει τέλη για τη διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης, σύμφωνα με το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.

## **4.5 Υλοποίηση Συνεγκατάστασης**

4.5.1 Η ΑΤΗΚ θα ξεκινήσει τις εργασίες για διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, αμέσως μετά την πληρωμή από τον Δικαιούχο του τέλους για τη μελέτη τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης και του 50% των τελών που αφορούν τη διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης, σύμφωνα με τη συμφωνία Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ και το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας. Ο μέγιστος χρόνος που απαιτείται για την ετοιμασία του Χώρου Συνεγκατάστασης καθορίζεται στους δύο (2) Μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της συμφωνίας Συνεγκατάστασης.

4.5.2 Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της παροχής της Συνεγκατάστασης με βάση τη συμφωνία Συνεγκατάστασης, πραγματοποιούνται συναντήσεις μεταξύ των Μερών για θεώρηση της πορείας υλοποίησης της παροχής της Συνεγκατάστασης, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο από τα Μέρη.

4.5.3 Με την ολοκλήρωση της διαμόρφωσης του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης, ο Δικαιούχος θα πραγματοποιήσει σε συνεργασία με την ΑΤΗΚ έλεγχο αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης.

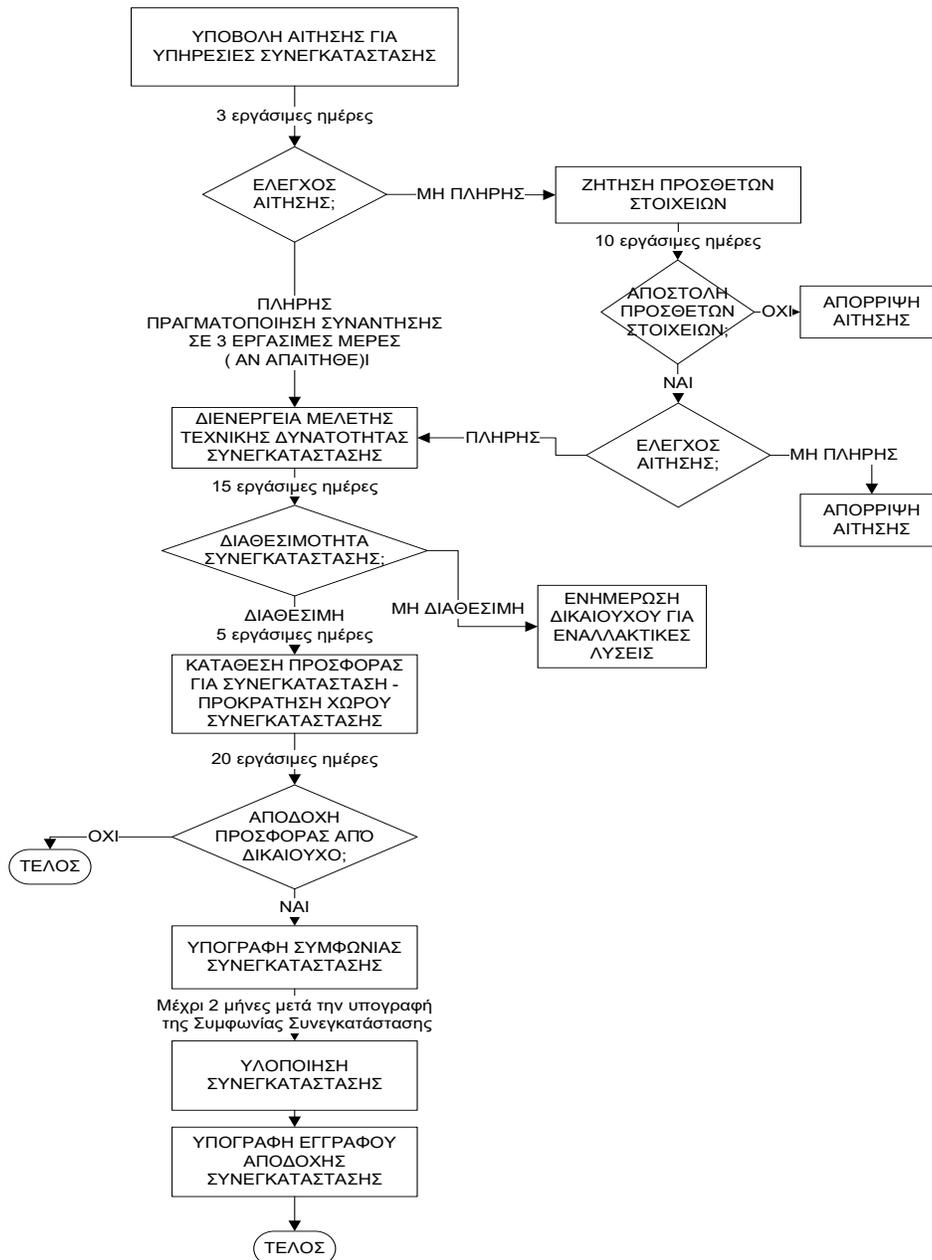
4.5.4 Σε περίπτωση που ο έλεγχος αποδοχής είναι επιτυχής, τα Μέρη προχωρούν σε υπογραφή εγγράφου για την αποδοχή και παράδοση του Χώρου Συνεγκατάστασης. Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν μπορεί, πριν την αποδοχή του Χώρου Συνεγκατάστασης, να εγκαταστήσει σε αυτόν οποιονδήποτε εξοπλισμό. Σε περίπτωση που ο έλεγχος αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης δεν είναι επιτυχής, τα Μέρη θα πρέπει να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για συμπλήρωση της υλοποίησης της παροχής της Συνεγκατάστασης.

4.5.5 Με την υπογραφή του εγγράφου αποδοχής από το Δικαιούχο, ο Δικαιούχος θα πρέπει να καταβάλει το υπόλοιπο του συνολικού ποσού για διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης, σύμφωνα με το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας και θα ξεκινήσουν οι μηνιαίες χρεώσεις του Δικαιούχου.

4.5.6 Το Σχεδιάγραμμα 5.2 πιο κάτω παρουσιάζει τη διαδικασία για την παροχή Συνεγκατάστασης σε Υποστατικό της ΑΤΗΚ:



## Σχεδιάγραμμα 5-2 Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης





## **4.6 Μη Χρήση Χώρου Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο**

- 4.6.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν προχωρήσει σε εγκατάσταση οποιουδήποτε εξοπλισμού στο Χώρο Συνεγκατάστασης μετά την πάροδο τριών (3) Μηνών από την υπογραφή του εγγράφου αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης ή σε περίπτωση που εντός έξι (6) Μηνών από την υπογραφή του εγγράφου αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης δεν έχουν υποβληθεί από το Δικαιούχο αιτήσεις για την παροχή Προϊόντων Κινητής Πρόσβασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ και ο διαθέσιμος χώρος στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ είναι περιορισμένος και εκκρεμούν αιτήσεις Τρίτων Δικαιούχων Μερών ή οποιωνδήποτε άλλων τρίτων μερών για Συνεγκατάσταση στο ίδιο Υποστατικό ή Χώρο Συνεγκατάστασης ή η ΑΤΗΚ επιθυμεί να χρησιμοποιήσει το σχετικό χώρο ή μέρος αυτού ή να κρατήσει το σχετικό χώρο ή μέρος αυτού σύμφωνα με τα εκάστοτε εν ισχύ Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ θα αποστέλλει προειδοποιητική διπλό-συστημένη επιστολή στο Δικαιούχο για τερματισμό της συμφωνίας Συνεγκατάστασης εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της προειδοποιητικής επιστολής για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης.
- 4.6.2 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν προχωρήσει εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της εν λόγω προειδοποιητικής επιστολής στην εγκατάσταση εξοπλισμού στο Χώρο Συνεγκατάστασης ή στην υποβολή αιτήσεων για την παροχή Προϊόντων Κινητής Πρόσβασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ δικαιούται, αφού ενημερώσει σχετικά τον Επίτροπο, να τερματίσει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών τη συμφωνία Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης.
- 4.6.3 Η ΑΤΗΚ θα μπορεί να χρησιμοποιήσει το χώρο για παροχή Συνεγκατάστασης σε τρίτα μέρη και/ή για δική της χρήση. Η ΑΤΗΚ, σε μια τέτοια περίπτωση, επιστρέφει το 50% των χρεώσεων που έχει καταβάλει ο Δικαιούχος για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης, εξαιρουμένων των χρεώσεων που αφορούσαν τη διεξαγωγή της τεχνικής μελέτης Συνεγκατάστασης και πρόσθετες διευκολύνσεις.

## **4.7 Αίτηση για Πρόσθετες Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης**

- 4.7.1 Ο Δικαιούχος μπορεί να αιτηθεί πρόσθετες Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης, αποστέλλοντας, σύμφωνα με την Παράγραφο 1 πιο πάνω, πλήρως συμπληρωμένο το έντυπο αίτησης με αρ. 6.3 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.
- 4.7.2 Η αίτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία, ανάλογα και με τις ανάγκες του Δικαιούχου:
- τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
  - την ονομασία και την διεύθυνση του Κέντρου Μεταγωγής Κινητών Υπηρεσιών (MSC) ή/και του Κόμβου Εξυπηρέτησης Περιοχής GPRS (SGSN),
  - την αιτούμενη Υπηρεσία Συνεγκατάστασης, με βάση την παράγραφο 1.3 του Παραρτήματος 2 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας,
  - τις διαστάσεις του πρόσθετου ζητούμενου Χώρου Συνεγκατάστασης (σε τ.μ.),
  - τα στοιχεία για τον πρόσθετο Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης που θα εγκατασταθεί στο Χώρο Συνεγκατάστασης, όπως:



- ποσότητα, βάρος, διαστάσεις, τροφοδοσία, κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας,
- μέγιστο φορτίο ισχύος και
- μέγιστη και ελάχιστη θερμοκρασία και υγρασία.

4.7.3 Ο χειρισμός της αίτησης είναι ανάλογος με τη διαδικασία που περιγράφεται στις παραγράφους 4.1, 4.2 και 4.3 πιο πάνω. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αίτησης που αναφέρεται στην παράγραφο 4.7.1. πιο πάνω, η ΑΤΗΚ θα πρέπει να ενημερώσει το Δικαιούχο κατά πόσο η αίτηση για παροχή πρόσθετων Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται. Σε περίπτωση που η αίτηση γίνει αποδεκτή, η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο για το τέλος παροχής των πρόσθετων Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

4.7.4 Σε περίπτωση που η προσφορά της ΑΤΗΚ γίνει αποδεκτή από τον Δικαιούχο τα Μέρη προχωρούν σε τροποποίηση της συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ με βάση τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 4.4 πιο πάνω.

4.7.5 Η υλοποίηση της Συνεγκατάστασης θα γίνει ανάλογα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 4.5 πιο πάνω.

## **4.8 Υφιστάμενες Συμφωνίες Συνεγκατάστασης για τα Υποστατικά της ΑΤΗΚ**

4.8.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος έχει ήδη υπογράψει συμφωνίες Συνεγκατάστασης με την ΑΤΗΚ στα πλαίσια της παροχής Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή/και της παροχής Υπηρεσιών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο ή/και της παροχής Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης σε συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ στο οποίο αιτείται επιπρόσθετη Συνεγκατάσταση για Υπηρεσίες Κινητής Πρόσβασης, τότε ο Δικαιούχος θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία που αναφέρεται στην παράγραφο 4.7 πιο πάνω.

4.8.2 Στην περίπτωση αυτή τα Μέρη προχωρούν σε τροποποίηση της υφιστάμενης συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ με βάση τη διαδικασία της παραγράφου 4.4 πιο πάνω.

4.8.3 Σε περίπτωση τερματισμού της παροχής Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή/και των Υπηρεσιών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο ή/και των Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης θα πρέπει να γίνεται τροποποίηση της συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ με βάση τους όρους της Συμφωνίας και του Ειδικού Παραρτήματος 1 αυτής.

## **5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

### **5.1 Διαδικασία Σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ για Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου**



- 5.1.1 Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου υπάρχει αίτηση Δικαιούχου για νέα σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, αλλαγή υφιστάμενης σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ ή τερματισμό υφιστάμενης σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ.
- 5.1.2 Ο Δικαιούχος που έχει συνάψει Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για την παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ, αποστέλλει σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, τις αιτήσεις του για νέα σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο, πλήρως συμπληρωμένες και υπογραμμένες, σύμφωνα με τα έντυπα αίτησης με αρ.6.4 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.
- 5.1.3 Η ΑΤΗΚ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης του Δικαιούχου που αναφέρεται στην παράγραφο 5.1.2 πιο πάνω, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα.
- 5.1.4 Η ΑΤΗΚ έχει το δικαίωμα να απορρίψει αιτήσεις για σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο, μεταξύ άλλων, για τους ακόλουθους λόγους:
- Μη σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης
  - Μη συμπλήρωση στοιχείων αίτησης
  - Νομικές υποχρεώσεις ή νομικό κώλυμα που δεν ελέγχεται από την ΑΤΗΚ
  - Μη υπογραφή συμφωνίας Συνεγκατάστασης μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ ή μη ολοκλήρωση της υλοποίησης συμφωνίας Συνεγκατάστασης
  - Μη διαθεσιμότητα υποδομής και χωρητικότητας στο Κινητό Δίκτυο.
- Σε περίπτωση που προκύψουν λόγοι πέραν των αναφερθέντων, θα ενημερώνεται ο Δικαιούχος, ο οποίος μπορεί να ζητήσει από τον Επίτροπο να αξιολογήσει την ορθότητα των νέων λόγων απόρριψης.
- 5.1.5 Σε περίπτωση που η αίτηση γίνεται αποδεκτή, η ΑΤΗΚ αποστέλλει στο Δικαιούχο τα απαραίτητα τεχνικά στοιχεία που αφορούν την υλοποίηση της σύνδεσης του Εξοπλισμού του Δικαιούχου στο Κινητό Δίκτυο.
- 5.1.6 Η ΑΤΗΚ, σε περίπτωση που υπάρχει ήδη εγκατεστημένη στα υποστατικά του Δικαιούχου οπτική ίνα, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της αίτησης του Δικαιούχου, αναλαμβάνει την υλοποίηση του αιτήματος.

Σε περίπτωση που απαιτείται εγκατάσταση οπτικής ίνας για σύνδεση σε δακτύλιο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ, το αίτημα του Δικαιούχου θα υλοποιείται εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της αίτησης του Δικαιούχου. Σε περίπτωση που το υποστατικό του Δικαιούχου βρίσκεται σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο και θα προτείνει πιθανές λύσεις και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Τα Μέρη, εντός πέντε (5) εργάσιμων μερών από την αποστολή σχετικής απάντησης της ΑΤΗΚ, θα συμφωνούν για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει συμφωνία, τα Μέρη μπορεί να ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο προκειμένου να επιλυθεί η διαφορά σύμφωνα με τον όρο 22 της Συμφωνίας. Και στις δύο περιπτώσεις, ο Δικαιούχος θα επιβαρύνεται με το τέλος εγκατάστασης της οπτικής



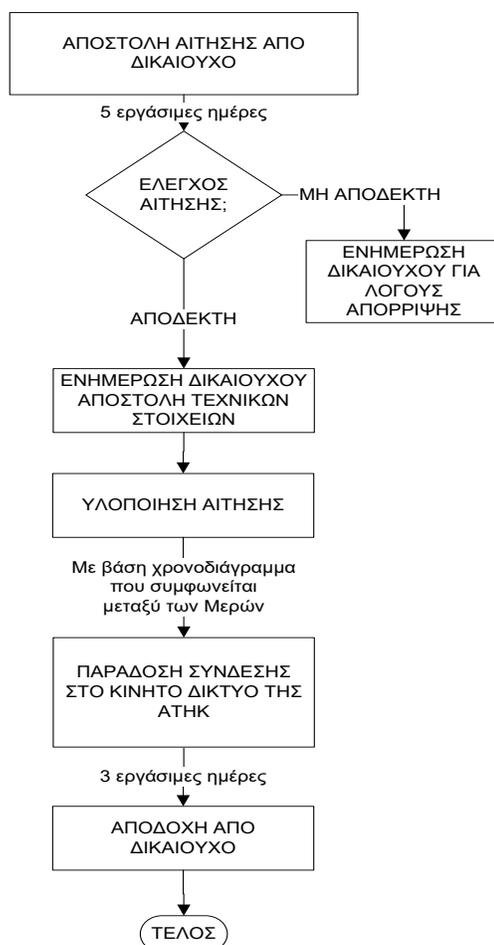
ίνας. Ο προσδιορισμός του τέλους θα γίνεται σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας και της μη διάκρισης στη βάση μοντέλου συμπίεσης περιθωρίου τιμών. Σε περίπτωση που δεν επέλθει συμφωνία, τα Μέρη μπορεί να ενημερώσουν γραπτώς τον Επίτροπο προκειμένου να επιλυθεί η διαφορά σύμφωνα με τον όρο 22 της Συμφωνίας.

Σε περίπτωση που απαιτείται εγκατάσταση οπτικής ίνας, ο Δικαιούχος θα πρέπει να ετοιμάσει έγκαιρα τη σχετική υποδομή που απαιτείται στα υποστατικά.

- 5.1.7 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος αιτείται πρόσθετες συνδέσεις στο Κινητό Δίκτυο, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους.
- 5.1.8 Η ΑΤΗΚ σε συνεργασία με το Δικαιούχο πραγματοποιεί έλεγχο των συνδέσεων στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ πριν την παροχή τους σύμφωνα με το Παράρτημα 4 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας και με βάση προδιαγραφές, στοιχεία δικτύων και διαδικασίες που θα συμφωνηθούν μεταξύ των Μερών.
- 5.1.9 Μετά τη συμπλήρωση του ελέγχου των συνδέσεων στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, ο Δικαιούχος επιβεβαιώνει γραπτώς, υπογράφοντας σχετικό έντυπο αποδοχής το οποίο του αποστέλλει η ΑΤΗΚ, την παραλαβή των συνδέσεων στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παροχής τους. Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν αποστείλει το έντυπο αποδοχής υπογραμμένο εντός των τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παροχής, οι συνδέσεις στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ θεωρούνται ότι έχουν γίνει αποδεκτές από το Δικαιούχο. Οι σχετικές περιοδικές χρεώσεις θα ισχύουν από την ημερομηνία παροχής.
- 5.1.10 Το Σχεδιάγραμμα 5.3 παρουσιάζει τη διαδικασία για παροχή νέας σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο:



## **Σχεδιάγραμμα 5-3** **Διαδικασία Παροχής Νέας Σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ**



### **5.2 Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών σε Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών για τη δημιουργία από την ΑΤΗΚ των προφίλ που επιθυμεί για τους Τελικούς του Χρήστες**

5.2.1 Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται στην περίπτωση του Προϊόντος Κινητής Πρόσβασης για Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών, μετά από σχετική αίτηση Δικαιούχου για παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 3 του Παραρτήματος 1 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, ώστε η ΑΤΗΚ να δημιουργήσει για το Δικαιούχο τα προφίλ που επιθυμεί για τους Τελικούς του Χρήστες.

5.2.2 Ο Δικαιούχος που έχει συνάψει Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ, αποστέλλει σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, τις αιτήσεις του για παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 3 του Παραρτήματος 1 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, πλήρως συμπληρωμένες και



υπογραμμένες, σύμφωνα με τα έντυπα αίτησης με αρ.6.5 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας,

5.2.3 Η ΑΤΗΚ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης του Δικαιούχου που αναφέρεται στην παράγραφο 5.2.2 πιο πάνω, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα.

5.2.4 Η ΑΤΗΚ έχει το δικαίωμα να απορρίψει αιτήσεις για παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 3 του Παραρτήματος 1 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, μεταξύ άλλων, για τους ακόλουθους λόγους:

- Μη σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης;
- Μη συμπλήρωση στοιχείων αίτησης;
- Νομικές υποχρεώσεις ή νομικό κώλυμα που δεν ελέγχεται από την ΑΤΗΚ
- Πρόβλημα στη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών που επέλεξε ο Ενισχυμένος Παροχέας Υπηρεσιών.

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

5.2.5 Σε περίπτωση που η αίτηση γίνεται αποδεκτή, η ΑΤΗΚ αποστέλλει στο Δικαιούχο τα απαραίτητα στοιχεία που αφορούν την παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται στην παράγραφο 3 του Παραρτήματος 1 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.

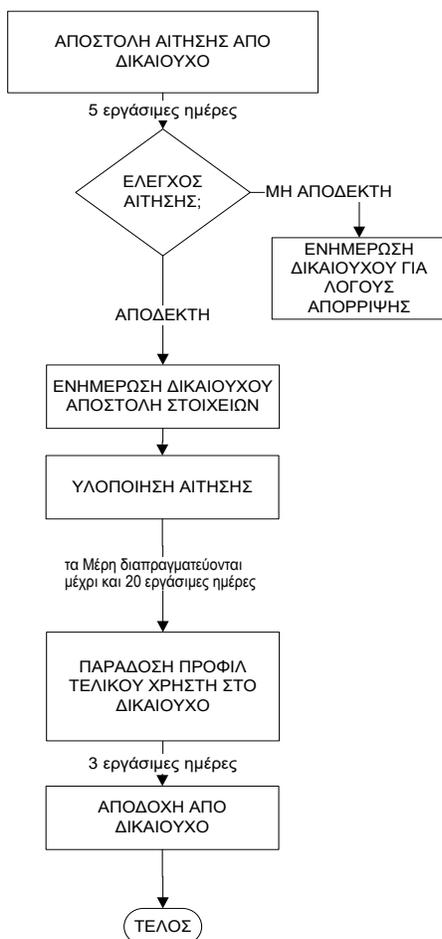
5.2.6 Η ΑΤΗΚ, προχωρεί σε ανάπτυξη και έλεγχο των προφίλ των Τελικών Χρηστών του Δικαιούχου σύμφωνα με το Παράρτημα 4 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, με βάση τις υπηρεσίες που επέλεξε ο Δικαιούχος. Το χρονοδιάγραμμα δημιουργίας των προφίλ των Τελικών Χρηστών του Δικαιούχου θα συμφωνείται μεταξύ των Μερών. Η ΑΤΗΚ αποστέλλει στο Δικαιούχο όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για τη χρήση των προφίλ καθώς επίσης και την ημερομηνία έναρξης χρήσης των προφίλ.

5.2.7 Το Σχεδιάγραμμα 5.4 πιο κάτω παρουσιάζει τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών σε Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών για τη δημιουργία από την ΑΤΗΚ των προφίλ που επιθυμεί για τους Τελικούς του Χρήστες:



## Σχεδιάγραμμα 5-4

### Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών σε Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών για τη δημιουργία από την ΑΤΗΚ των Προφίλ που επιθυμεί για τους Τελικούς του Χρήστες



### **5.3 Διαδικασία Ενεργοποίησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη για Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (SP) και Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσιών (ESP)**

**5.3.1** Η διαδικασία ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη από το Δικαιούχο θα γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη που περιγράφεται στην παράγραφο 5.3.2 πιο κάτω. Μέχρι την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη και σε περίπτωση που μελλοντικά παρουσιαστεί οποιοδήποτε πρόβλημα με τη χρήση του, το οποίο δεν μπορεί να επιλυθεί τότε θα εφαρμόζεται η διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.3.3 πιο κάτω.



## 5.3.2 Ηλεκτρονικό Σύστημα Ενεργοποίησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη

5.3.2.1 Η ΑΤΗΚ θα διατηρεί ηλεκτρονικό σύστημα ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη. Ο Δικαιούχος μέσω δικής του εφαρμογής και μέσω διαδικτύου θα επικοινωνεί με αυτό το σύστημα (web service), το οποίο θα του επιτρέπει να ενεργοποιεί και να διαχειρίζεται υπηρεσίες και διευκολύνσεις Τελικών Χρηστών. Το σύστημα θα καταγράφει όλα τα στοιχεία των ηλεκτρονικών εντολών και ανταποκρίσεων.

5.3.2.2 Η ανάπτυξη και εφαρμογή του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

### 5.3.2.2.1 Ετοιμασία και αποστολή Τεχνικών Προδιαγραφών

Οι τεχνικές προδιαγραφές του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη θα αποσταλούν από την ΑΤΗΚ στο Δικαιούχο όταν θα οριστικοποιηθούν μετά την υπογραφή της Συμφωνίας μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ. Οι προδιαγραφές θα περιλαμβάνουν τις πληροφορίες που θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ο Δικαιούχος για να αναπτύξει τις σχετικές εφαρμογές διαδικτύου για πρόσβαση στο σύστημα.

### 5.3.2.2.2 Σχεδιασμός και Υλοποίηση σε Περιβάλλον Δοκιμών

Μετά την αποστολή των τεχνικών προδιαγραφών του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη στο Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ θα προχωρήσει σε σχεδιασμό και υλοποίηση του συστήματος σε περιβάλλον δοκιμών. Ο Δικαιούχος υποχρεούται να ολοκληρώσει τις δοκιμές εντός ενός (1) Μηνός από την ημερομηνία που είναι διαθέσιμο για δοκιμές το ηλεκτρονικό σύστημα ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη.

### 5.3.2.2.3 Λειτουργία του Ηλεκτρονικού Συστήματος Ενεργοποίησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη

Με την επιτυχή ολοκλήρωση των δοκιμών από το Δικαιούχο το σύστημα θα μεταφέρεται από την ΑΤΗΚ σε πραγματικό περιβάλλον λειτουργίας και θα λειτουργεί δοκιμαστικά για περίοδο δέκα (10) Ημερών πριν τεθεί σε πλήρη εμπορική λειτουργία.

Απαραίτητη προϋπόθεση για εφαρμογή των πιο πάνω είναι η ολοκλήρωση των σχετικών δοκιμών από το Δικαιούχο. Η ευθύνη της ΑΤΗΚ περιορίζεται στην ανάπτυξη και λειτουργία του συστήματος και δεν θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν καθυστέρηση εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου.

5.3.2.3 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να υποβάλει γραπτώς το αίτημά του στην ΑΤΗΚ για εξασφάλιση πρόσβασης στο ηλεκτρονικό σύστημα ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και



διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη. Ο Δικαιούχος θα πρέπει να καθορίσει δημόσια/ες διεύθυνση/εις IP μέσω των οποίων θα επιτρέπεται η πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα.

5.3.2.4 Η ΑΤΗΚ θα παρέχει στο Δικαιούχο κωδικό χρήστη για πρόσβαση στο σύστημα. Η ταυτοποίηση του Δικαιούχου/χρήστη και ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της υπηρεσίας θα γίνεται από την ΑΤΗΚ μέσω του κωδικού χρήστη και δημόσιας διεύθυνσης IP που καθορίζει ο Δικαιούχος.

5.3.2.5 Σε περίπτωση μη λειτουργίας του συστήματος, ο Δικαιούχος θα ενημερώνει τηλεφωνικά την ΑΤΗΚ στον τηλεφωνικό αριθμό «22702580» και θα αποστέλλει μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις [mvnofaultreport@cyta.com.cy](mailto:mvnofaultreport@cyta.com.cy) και [fts-nmc@cyta.com.cy](mailto:fts-nmc@cyta.com.cy). Η ΑΤΗΚ, σε περίπτωση που διαπιστώσει την ύπαρξη βλάβης που αφορά την προσφερόμενη πρόσβαση, θα προχωρεί σε αποκατάσταση της, ακολουθώντας τις διαδικασίες που εφαρμόζει η ίδια για αποκατάσταση ανάλογων βλαβών και θα ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο.

5.3.2.6 Σε περίπτωση προγραμματισμένων εργασιών της ΑΤΗΚ που επηρεάζουν τη λειτουργία του συστήματος, η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει έγκαιρα το Δικαιούχο για τη διάρκεια πιθανής διακοπής.

### **5.3.3 Μη Αυτοματοποιημένη Διαδικασία Ενεργοποίησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη**

5.3.3.1 Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε περιπτώσεις που παρουσιαστεί οποιοδήποτε πρόβλημα με τη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος ενεργοποίησης και διαχείρισης υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη το οποίο δεν μπορεί να επιλυθεί σε λογικό χρονικό διάστημα και αφορά την ενεργοποίηση και απενεργοποίηση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη, καθώς και την παροχή διευκολύνσεων και υπηρεσιών σε σύνδεση Τελικού Χρήστη.

5.3.3.2 Ο Δικαιούχος που έχει υπογράψει Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ, αποστέλλει στην ΑΤΗΚ, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, τις αιτήσεις για ενεργοποίηση και απενεργοποίηση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη, παροχή διευκολύνσεων και υπηρεσιών σε σύνδεση Τελικού Χρήστη, πλήρως συμπληρωμένες και υπογραμμένες, σύμφωνα με το έντυπο αίτησης με αρ. 6.6 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.

5.3.3.3 Ο Δικαιούχος είναι υποχρεωμένος και έχει την ευθύνη να εξασφαλίσει τη σωστή μεταφορά των στοιχείων των αιτήσεων στη συγκεντρωτική κατάσταση. Ο Δικαιούχος υποχρεούται να υποβάλει τη συγκεντρωτική κατάσταση και σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση [mss\\_services@cyta.com.cy](mailto:mss_services@cyta.com.cy).

5.3.3.4 Η ΑΤΗΚ εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή της αίτησης του Δικαιούχου για ενεργοποίηση και απενεργοποίηση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα και τον ενημερώνει για τα στοιχεία της σύνδεσης και για την



ημερομηνία και ώρα παροχής της. Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για διαχείριση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη είναι μεγάλος τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ελέγχου αποδοχής των αιτήσεων.

5.3.3.5 Η ΑΤΗΚ έχει το δικαίωμα να απορρίψει αιτήσεις για διαχείριση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη, για τους ακόλουθους λόγους:

- Μη σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης;
- Μη συμπλήρωση στοιχείων αίτησης;
- Η αιτούμενη υπηρεσία ή διευκόλυνση διαφέρει από τα προσφερόμενα Προϊόντα Κινητής Πρόσβασης;
- Νομικές υποχρεώσεις ή νομικό κώλυμα που δεν ελέγχεται από την ΑΤΗΚ.

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

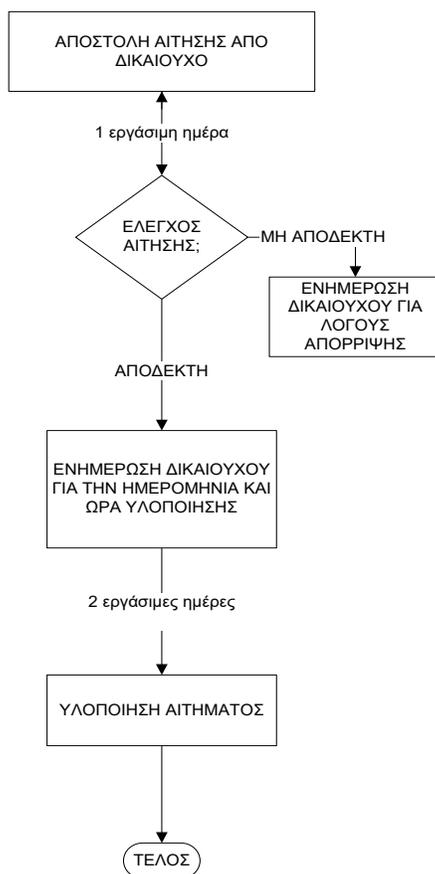
5.3.3.6 Η ΑΤΗΚ, αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της αίτησης του Δικαιούχου για διαχείριση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβή της αίτησης του Δικαιούχου σε περίπτωση μη εφαρμογής φορητότητας αριθμού ή εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία εφαρμογής φορητότητας αριθμού, σε περίπτωση εφαρμογής φορητότητας αριθμού. Οι αιτήσεις διεκπεραιώνονται με σειρά προτεραιότητας με βάση την ημερομηνία αποδοχής τους. Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων ανά εργάσιμη ημέρα είναι μεγαλύτερος κατά 10% από αυτό των προβλέψεων του Παραρτήματος 8 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτήσεων.

5.3.3.7 Η ΑΤΗΚ και ο Δικαιούχος θα πρέπει να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα έτσι ώστε να ελαχιστοποιείται η διακοπή λειτουργίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών του Τελικού Χρήστη.

5.3.3.8 Στο Σχεδιάγραμμα 5.5 πιο κάτω παρουσιάζεται η διαδικασία χειρισμού αίτησης για διαχείριση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη:



## Σχεδιάγραμμα 5-5 Διαδικασία χειρισμού αίτησης για διαχείριση υπηρεσιών και διευκολύνσεων Τελικού Χρήστη



### **5.4. Διαδικασία παροχής υπηρεσιών διεθνούς περιαγωγής σε Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου**

5.4.1 Η ΑΤΗΚ προσφέρει τις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής σε Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου ο οποίος έχει συνάψει Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ. Ο Δικαιούχος θα πρέπει να αποστείλει στην ΑΤΗΚ πλήρως συμπληρωμένο το έντυπο αίτησης με αρ.6.9 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.



- 5.4.2 Η ΑΤΗΚ εντός δύο (2) εβδομάδων από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης, θα απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.
- 5.4.3 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ή ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών, αλλά η αίτηση εξακολουθεί να είναι ελλιπής, η αίτηση θα απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης θα κοινοποιούνται γραπτώς στο Δικαιούχο.
- 5.4.4 Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ σε συνεννόηση με το Δικαιούχο, θα ξεκινήσει εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της απάντησης της ΑΤΗΚ που αναφέρεται στην παράγραφο 5.4.2 πιο πάνω, τις διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ.
- 5.4.5 Οι διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ θα πρέπει να ολοκληρωθούν το αργότερο εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης. Η διάρκεια των διαπραγματεύσεων μπορεί να παραταθεί με τη σύμφωνη γνώμη των Μερών.
- 5.4.6 Σε περίπτωση που προκύψει διαφορά μεταξύ των Μερών κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων, αλλά και στην περίπτωση που δεν έχει επέλθει συμφωνία εντός του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στην παράγραφο 5.4.5 πιο πάνω, θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφορών που προνοείται στον όρο 22 του Γενικού Μέρους του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ.
- 5.4.7 Με την υπογραφή της Συμφωνίας μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για πρόσβαση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ θα εκχωρεί αριθμούς International Mobile Subscriber Identity (IMSI) στο Δικαιούχο για αποκλειστική χρήση τους σε υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής.

## **5.5 Διαδικασίες εκχώρησης αριθμών International Mobile Subscriber Identity (IMSI) σε Παροχέα Κινητού Ιδεατού Δικτύου για τις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής**

- 5.5.1 Ο Δικαιούχος που έχει συνάψει Συμφωνία μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 αυτής για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ, αποστέλλει την αίτηση του για εκχώρηση αριθμών International Mobile Subscriber Identity (IMSI) πλήρως συμπληρωμένη και υπογραμμένη, σύμφωνα με το έντυπο αίτησης με αρ.6.10 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.
- 5.5.2 Η ΑΤΗΚ εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης του Δικαιούχου που αναφέρεται στην παράγραφο 5.5.1 πιο πάνω, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα.



## **5.6 Διαδικασία Φορητότητας Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας**

5.6.1 Η διαδικασία που θα ακολουθείται για φορητότητα αριθμών κινητής τηλεφωνίας θα περιγράφεται στη σχετική συμφωνία φορητότητας αριθμών κινητής τηλεφωνίας μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου.

## **5.7 Διαδικασία Ενημέρωσης Βάσης Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου**

5.7.1 Ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη για ενημέρωση της βάσης δεδομένων τηλεφωνικού καταλόγου Κύπρου («ΒΔΤΚΚ»), που διατηρεί η ΑΤΗΚ. Η διαδικασία που θα ακολουθείται για ενημέρωση της ΒΔΤΚΚ είναι ανάλογη με αυτή που περιγράφεται σε σχετική συμφωνία βάσης δεδομένων τηλεφωνικού καταλόγου Κύπρου του Δικαιούχου με την ΑΤΗΚ.

## **5.8 Διαδικασία Προμήθειας Καρτών SIM**

5.8.1 Η διαδικασία που θα ακολουθείται για προμήθεια καρτών SIM περιγράφεται σε σχετική εμπορική συμφωνία μεταξύ των Μερών κατόπιν κοινοποίησης αυτής στον Επίτροπο.

## **6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ ΚΙΝΗΤΟΥ ΙΔΕΑΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ**

### **6.1 Γενικά**

6.1.1 Η διαδικασίες αυτές αφορούν την τεχνική διαχείριση της σύνδεσης με το Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ με τις πρόνοιες του να εφαρμόζονται μετά που η σύνδεση με το Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ έχει τεθεί σε λειτουργία. Περιγράφει τις αρχές και διαδικασίες που θα διέπουν την τεχνική διαχείριση των Δικτύων των Μερών.

Οι διαδικασίες τεχνικής διαχείρισης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα::

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

6.1.2 Η ΑΤΗΚ συντηρεί το Δίκτυο ως απαιτείται για την υποστήριξη παροχής Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης, σύμφωνα με τη Συμφωνία Πρόσβασης σε Κινητό Δίκτυο μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου και τα αναφερόμενα στο Παράρτημα 4 της εν λόγω συμφωνίας.

### **6.2 Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management)**

6.2.1 Η διαχείριση της απόδοσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης συνίσταται στις παρακάτω ενέργειες:



## **6.2.2 Παρακολούθηση Απόδοσης (Performance Monitoring)**

Τα Μέρη θα πραγματοποιούν στα σημεία σύνδεσης με το Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ μετρήσεις 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 παρουσιάζονται πιο κάτω:

- 6.2.2.1 Ποσοστό συμφόρησης κλήσεων για την απερχόμενη προς το άλλο μέρος κίνηση. (Το ποσοστό συμφόρησης κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων το οποίο δεν διεκπεραιώνεται λόγω μη εξεύρεσης ελεύθερης Ζεύξης Διασύνδεσης).
- 6.2.2.2 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 Τελικών Χρηστών).
- 6.2.2.3 Μετρήσεις ASR (Answer Seizure Ratio) και για τις δύο κατευθύνσεις.

## **6.2.3 Έλεγχος Απόδοσης (Performance Control)**

- 6.2.3.1 Κάθε σημείο επικοινωνίας έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει μέτρα ελέγχου κίνησης (traffic controls) στο Δίκτυο του τα οποία θα αποσκοπούν:
  - (α) Στην προστασία των Δικτύων από υπερφόρτωση λόγω υψηλής κίνησης,
  - (β) Στη διατήρηση της ποιότητας των προσφερόμενων Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης,
  - (γ) Στον περιορισμό της κίνησης τόσο στα Δίκτυα των Μερών, όσο από και προς το Δίκτυο του άλλου Μέρους, η οποία κίνηση έχει μικρές πιθανότητες επιτυχούς διεκπεραίωσης λόγω συμφόρησης και στη διευκόλυνση της κίνησης με μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας και
  - (δ) Στη βέλτιστη χρήση της διαθέσιμης χωρητικότητας των συνδέσεων με το Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ.
- 6.2.3.2 Η εφαρμογή των μέτρων αυτών ενδεχομένως να επηρεάσει προσωρινά την ποιότητα των Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης. 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.
- 6.2.3.3 Σε περιπτώσεις αναμενόμενων γεγονότων (π.χ. μαζικές κλήσεις ή γραπτά μηνύματα από το ευρύ κοινό) ή προγραμματισμένων εργασιών, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης, 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.

- 6.2.3.4 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 των Μερών.

## **6.3 Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management)**

- 6.3.1 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 Κινητής Πρόσβασης.
- 6.3.2 Εάν οποιοδήποτε Μέρος κρίνει σκόπιμο να ενεργοποιήσει διαδικασίες ελέγχου κίνησης στο Δίκτυο του, που ενδεχομένως να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης, 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. 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. Το Μέρος που λαμβάνει την ειδοποίηση, οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση στο άλλο Μέρος, ότι ενημερώθηκε σχετικά.
- 6.3.3 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.
- 6.3.4 Έστω ότι το ένα Μέρος έχει ενεργοποιήσει μέτρα ελέγχου κίνησης με τα οποία επηρεάζεται το Δίκτυο 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 και τηρούνται οι πρόνοιες του όρου 20 της Συμφωνίας. Όταν ένα Μέρος αντιμετωπίζει έκτακτα προβλήματα στο Δίκτυο του 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.



## 6.4 Διαδικασία Χειρισμού Βλαβών (Fault Management)

6.4.1 Σε περίπτωση που η βλάβη παρουσιάζεται στα Δίκτυα των Μερών και στη σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, η διαδικασία που θα ακολουθείται από τα Μέρη για εντοπισμό και αποκατάσταση Βλαβών είναι η ακόλουθη:

6.4.2 Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των Μερών, ειδικά στις περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που θα παρουσιάζονται στη στα Δίκτυα των Μερών και στη σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, θα υπάρχει ένα κεντρικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος. Οι πληροφορίες για βλάβες θα δίνονται μέσω τηλεφώνου και θα ακολουθεί επιβεβαίωση μέσω του τηλεομοιοτύπου ή και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι λεπτομέρειες επίλυσης των βλαβών θα δίνονται πρώτα τηλεφωνικά και μετά θα ακολουθεί επιβεβαίωση μέσω τηλεομοιοτύπου. Όταν χρειάζεται να επικοινωνήσουν δύο άτομα από τα Μέρη για επίλυση κάποιου προβλήματος το άτομο που είναι το κεντρικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος θα δίνει τις απαραίτητες πληροφορίες στο αντίστοιχο του.

Το Μέρος που εντοπίζει τη βλάβη θα ενημερώνει το άλλο Μέρος για την ύπαρξη της βλάβης συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή/ και ηλεκτρονικά το έντυπο αναφοράς βλαβών πλήρως συμπληρωμένο και υπογραμμένο, σύμφωνα με το έντυπο αίτησης με αρ.6.7 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας στο σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους. Η βλάβη θα καταχωρείται από το Μέρος που παραλαμβάνει το έντυπο με μοναδικό αριθμό αναφοράς (Fault Ticket Number) και θα ενημερώνει το άλλο Μέρος για τον αριθμό αυτό. Η προτεραιότητα χειρισμού των βλαβών θα καθορίζεται από την κατηγορία στην οποία αρχικά θα ενταχθούν, σύμφωνα με τα κριτήρια που φαίνονται στην παράγραφο 6.4.7 πιο κάτω, από το Μέρος που αναφέρει το πρόβλημα. Οποιαδήποτε μετέπειτα επικοινωνία αναφορικά με τη βλάβη θα γίνεται με χρήση του αριθμού αναφοράς της (Fault Ticket Number). Το Μέρος που παραλαμβάνει το έντυπο θα διερευνά και θα επιλύει το πρόβλημα, σύμφωνα με τις εσωτερικές του διαδικασίες και με τη συνεργασία του άλλου Μέρους όπου αυτή είναι απαραίτητη. Το Μέρη θα αλληλοενημερώνονται για τα αποτελέσματα της διερεύνησης ή/ και θα ανταλλάσσουν τις απαραίτητες τεχνικές πληροφορίες μέχρι την επίλυση της βλάβης.

6.4.3 Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των Μερών ειδικά στις περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων και βλαβών που παρουσιάζονται στη σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα καθοριστεί μοναδικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος.

6.4.4 Το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας κάθε Μέρους θα είναι διαθέσιμο για επίλυση προβλημάτων/βλαβών σε 24ωρη βάση, όλες τις ημέρες του χρόνου και θα έχει δυνατότητες ευρείας κάλυψης της λειτουργικής κατάστασης του δικτύου κάθε Μέρους (συμπεριλαμβανομένων και των συνδέσεων στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ). Τα σημεία επικοινωνίας των Μερών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:



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

#### 6.4.5 Βλάβη στα Δίκτυα των Μερών

- 6.4.5.1 Εάν εντοπιστεί βλάβη στο Δίκτυο του Δικαιούχου από το Δικαιούχο που επηρεάζει τους Τελικούς Χρήστες του Δικαιούχου που βρίσκονται στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, τότε ο Δικαιούχος θα ειδοποιεί, το συντομότερο δυνατό, το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας της ΑΤΗΚ σύμφωνα με την παράγραφο 6.4.4 πιο πάνω. Ο Δικαιούχος θα ειδοποιεί το ίδιο σημείο επικοινωνίας της ΑΤΗΚ όταν διορθωθεί η βλάβη.
- 6.4.5.2 Εάν εντοπιστεί βλάβη στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από την ΑΤΗΚ που για αρκετή και συνεχή ώρα επηρεάζει Τελικούς Χρήστες του Δικαιούχου που βρίσκονται στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ, τότε η ΑΤΗΚ θα ειδοποιεί, το συντομότερο δυνατό, το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας του Δικαιούχου σύμφωνα με την παράγραφο 6.4.4 πιο πάνω. Η ΑΤΗΚ θα ειδοποιεί το ίδιο σημείο επικοινωνίας του Δικαιούχου όταν διορθωθεί η βλάβη.
- 6.4.5.3 Εάν το ένα Μέρος θέλει λεπτομερή έκθεση αναφοράς για μια σημαντική βλάβη το άλλο Μέρος θα την ετοιμάζει και θα την παραδίδει εντός μίας εβδομάδας. Το περιεχόμενο τέτοιων εκθέσεων θα συμφωνηθεί σε μεταγενέστερο στάδιο.

#### 6.4.6 Βλάβη στη Σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ

- 6.4.6.1 Εάν εντοπιστεί βλάβη από το Δικαιούχο που αφορά τη σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ και η αιτία της βλάβης αυτής δεν αφορά το Δικαιούχο, τότε ο Δικαιούχος θα ειδοποιά το συντομότερο δυνατό το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας της ΑΤΗΚ, σύμφωνα με την παράγραφο 6.4.4 πιο πάνω. Η ΑΤΗΚ θα διερευνά τη βλάβη και θα παρέχει την αναγκαία πληροφόρηση στο Δικαιούχο. Σε περίπτωση βλάβης στο δίκτυο της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει το Δικαιούχο όταν επιλυθεί το πρόβλημα.
- 6.4.6.2 Εάν εντοπιστεί βλάβη από την ΑΤΗΚ που αφορά τη σύνδεση στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ και η αιτία της βλάβης αυτής δεν αφορά την ΑΤΗΚ, τότε η ΑΤΗΚ θα ειδοποιά το συντομότερο δυνατό το κεντρικό σημείο επικοινωνίας του Δικαιούχου. Ο Δικαιούχος θα διερευνά τη βλάβη και θα παρέχει την αναγκαία πληροφόρηση στην ΑΤΗΚ. Σε περίπτωση βλάβης στο δίκτυο του Δικαιούχου, ο Δικαιούχος θα ενημερώνει την ΑΤΗΚ όταν επιλυθεί το πρόβλημα.
- 6.4.6.3 Εάν το ένα Μέρος θέλει λεπτομερή έκθεση αναφοράς για μια σημαντική βλάβη το άλλο Μέρος θα την ετοιμάζει και παραδίδει εντός μίας εβδομάδας. Το περιεχόμενο τέτοιων εκθέσεων θα συμφωνηθεί σε μεταγενέστερο στάδιο.



## 6.4.7 Χρόνοι Ανταπόκρισης Βλαβών

6.4.7.1 Οι βλάβες και οι χρόνοι ανταπόκρισης ταξινομούνται σε τρεις γενικές κατηγορίες, ως εξής:

Προτεραιότητα / Κατηγορία	Κατηγορία Βλάβης	Χρόνος Ανταπόκρισης
A1	Προκαλούν ολική απώλεια	Αμέσως και πάντως εντός μίας (1) ώρας
A2	Προκαλούν μερική απώλεια	Το αργότερο εντός 3 ωρών
A3	Υπόλοιπα Σφάλματα/Βλάβες	Το αργότερο εντός 6 ωρών

6.4.7.2 Η διάρκεια της βλάβης καθορίζεται σαν η διαφορά του χρόνου κοινοποίησης της βλάβης από το κεντρικό σημείο επικοινωνίας του ενός Μέρους με την κοινοποίηση επίλυσης της βλάβης από το κεντρικό σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους.

6.4.7.3 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 οποιοσδήποτε 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:

Προτεραιότητα / κατηγορία	Κατηγορία Βλάβης	Επιπρόσθετος Χρόνος Αποκατάστασης Σφάλματος/Βλάβης
A1	Προκαλούν ολική απώλεια	Θα συμφωνείται μεταξύ των μερών
A2	Προκαλούν μερική απώλεια	Θα συμφωνείται μεταξύ των μερών

## 6.5 Προγραμματισμένες Εργασίες

Το κάθε Μέρος θα ενημερώνει το άλλο για τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο του που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργικότητα Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης και της σύνδεσης στο Κινητό Δίκτυο της ΑΤΗΚ τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες προηγουμένως. 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 έκτακτων εργασιών ή επειγουσών αλλαγών τότε ο πιο πάνω χρόνος προειδοποίησης είναι δυνατό να σμικρυνθεί μετά από συμφωνία των Μερών. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται από τις 24:00μ.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 06:00π.μ. της επόμενης ημέρας, 365 μέρες τον χρόνο, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε Τελικού Χρήστες των Μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα Μέρη.



Οι προγραμματισμένες διακοπές θα κοινοποιούνται μέσω τηλεομοιότυπου. Το λαμβάνον Μέρος θα αποστέλλει τηλεομοιότυπο γνωρίζοντας λήψη της διακοπής εντός μίας εργάσιμης ημέρας μαζί με ένα αριθμό αναφοράς που θα χρησιμοποιείται μέχρι την ολοκλήρωση της προγραμματισμένης εργασίας.

## **7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΕΛΙΚΟ ΧΡΗΣΤΗ**

- 7.1 Στην περίπτωση που ο Δικαιούχος είναι Παροχέας Ιδεατού Κινητού Δικτύου τότε θα έχει την αποκλειστική ευθύνη για χειρισμό βλαβών που αφορούν Τελικό Χρήστη. Σε περίπτωση που η βλάβη που αφορά Τελικό Χρήστη σχετίζεται με πιθανή βλάβη στο Δίκτυο του Δικαιούχου ή το Δίκτυο της ΑΤΗΚ, τότε ο Δικαιούχος ακολουθεί τη διαδικασία της Παραγράφου 6 πιο πάνω.
- 7.2 Στην περίπτωση που ο Δικαιούχος είναι Παροχέας Κινητών Υπηρεσιών (SP) ή Παροχέας Ενισχυμένων Κινητών Υπηρεσιών (ESP) θα ακολουθείται από τα Μέρη η πιο κάτω διαδικασία χειρισμού βλαβών που αφορούν Τελικό Χρήστη:
- 7.2.1 Η ΑΤΗΚ θα παραλαμβάνει αναφορές βλαβών που αφορούν Τελικό Χρήστη από το Δικαιούχο. Η ΑΤΗΚ δεν θα αποδέχεται, ούτε θα προωθεί αναφορές βλαβών που γίνονται απευθείας στην ΑΤΗΚ από Τελικούς Χρήστες του Δικαιούχου και αφορούν Υπηρεσίες Κινητού Δικτύου. Ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη να ενημερώσει για την παρεχόμενη υποστήριξη τους Τελικούς Χρήστες.
- 7.2.2 Ο Δικαιούχος ελέγχει κατά πόσο η αναφερόμενη βλάβη εντοπίζεται στον τερματικό εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη ή στον Εξοπλισμό του Δικαιούχου. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν μπορεί να ανιχνευτεί στον τερματικό εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου ή στον Εξοπλισμό του Δικαιούχου τότε γίνεται αναφορά της βλάβης από το Δικαιούχο στην ΑΤΗΚ στο κέντρο χειρισμού βλαβών της ΑΤΗΚ στον τηλεφωνικό αριθμό «80000197» και ταυτόχρονα αποστέλλεται πλήρως συμπληρωμένο και υπογραμμένο το έντυπο αναφοράς βλάβης Τελικού Χρήστη με αρ.6.8 στο Παράρτημα 6 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας, στους τηλεομοιοτυπικούς αριθμούς «22702367» και «22702375» και ηλεκτρονικά στη διεύθυνση «[msp\\_fault\\_report@cyta.com.cy](mailto:msp_fault_report@cyta.com.cy)». Οι αναφορές βλαβών θα γίνονται κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας του κέντρο χειρισμού βλαβών της ΑΤΗΚ (24ωρη παροχή υπηρεσίας). Η ΑΤΗΚ αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τη βλάβη με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζει ανάλογες αναφορές από δικούς της Τελικούς Χρήστες.
- 7.2.3 Η αναφορά βλαβών για Υπηρεσίες Κινητής Πρόσβασης Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία στοιχεία για αναγνώριση της βλάβης, όπως τον κινητό αριθμό (MSISDN) και τα αποτελέσματα της διερεύνησης που έγιναν από το Δικαιούχο κατά τη διερεύνηση της βλάβης στα όρια ευθύνης του.



- 7.2.4 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να παρέχει στην ΑΤΗΚ όσες πληροφορίες διαθέτει σχετικά με τη βλάβη που παρουσιάζεται, ώστε να καταστεί δυνατή η επίλυση της βλάβης το γρηγορότερο δυνατό. Οι πληροφορίες αυτές καταγράφονται από το Δικαιούχο στο έντυπο αναφοράς βλάβης Τελικού Χρήστη.
- 7.2.5 Η ΑΤΗΚ προχωρεί στη διερεύνηση της βλάβης εντός του Δικτύου της. Αν η βλάβη εντοπιστεί στο Δίκτυο της, η ΑΤΗΚ θα εξετάσει όλες τις δυνατές λύσεις και θα προχωρήσει σε αποκατάσταση της βλάβης. Κατά την αποκατάσταση της βλάβης τα Μέρη επικοινωνούν και συνεργάζονται με στόχο τη σύντομη αποκατάσταση της βλάβης. Κατά την αποκατάσταση της βλάβης μπορεί να απαιτηθεί η πραγματοποίηση ελέγχων από το Δικαιούχο ή τον Τελικό Χρήστη του Δικαιούχου και η αποστολή των αποτελεσμάτων στην ΑΤΗΚ. Ο Δικαιούχος είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη του για πιθανές διακοπές της υπηρεσίας που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της διερεύνησης της βλάβης.
- 7.2.6 Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα ή ηλεκτρονικό μήνυμα συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο αναφοράς βλάβης.
- 7.2.7 Σε περίπτωση που η ΑΤΗΚ διαπιστώσει ότι η αναφερόμενη βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της, θα χρεώνει το Δικαιούχο με τέλη για αδικαιολόγητη αναφορά βλαβών με βάση το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 1 της Συμφωνίας.
- 7.2.8 Τα Μέρη, κατά τη διάρκεια των εργασιών εντοπισμού και αποκατάστασης της Βλάβης, υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται στον Τελικό Χρήστη.
- 7.2.9 Η ΑΤΗΚ, σύμφωνα με την αρχή της μη διάκρισης, οφείλει να αντιμετωπίζει τις αναφορές βλαβών που γίνονται από το Δικαιούχο, με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζει ανάλογες αναφορές από δικούς της Τελικούς Χρήστες.
- 7.2.10 Η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει το Δικαιούχο για εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Κινητό Δίκτυο της που ενδέχεται να επηρεάσουν τις προσφερόμενες Υπηρεσίες Κινητής Πρόσβασης, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες μέρες πριν την ημέρα των προγραμματισμένων εργασιών. Ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη για ενημέρωση των Τελικών Χρηστών. Η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει τον Δικαιούχο μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος.

## **8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ**

### **8.1 Διαδικασία αποστολής Πληροφοριών Χρεώσεων για Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (SP) ή Παροχέα Ενισχυμένων Κινητών Υπηρεσιών (ESP)**

- 8.1.1 Η ΑΤΗΚ θα αποστέλλει ηλεκτρονικά αρχεία με αναλυτικά στοιχεία για υπηρεσίες κυκλωματομεταγωγής, γραπτών σύντομων μηνυμάτων SMS, μηνυμάτων πολυμέσων, δεδομένων κινητής τηλεφωνίας (Mobile Data) τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για χρέωση των Τελικών Χρηστών του Δικαιούχου.



- 8.1.2 Η αποστολή των αρχείων θα γίνεται μέσω EDI, δύο (2) φορές την Ημέρα. Οποιοσδήποτε αλλαγές στη συχνότητα της αποστολής θα συμφωνούνται μεταξύ των Μερών προτού εφαρμοστούν. Όταν δεν υπάρχουν στοιχεία κλήσεων θα στέλνονται ειδοποιητικά αρχεία (notification files). Η δομή των αρχείων θα καθοριστεί από την ΑΤΗΚ και θα κοινοποιηθεί στο Δικαιούχο μετά την υπογραφή της Συμφωνίας μαζί με το Ειδικό Παράρτημα 1 για παροχή Υπηρεσιών Κινητής Πρόσβασης από την ΑΤΗΚ.

## **9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ/ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 9.1 Αν τα προβλήματα/βλάβες αφορούν την υποδομή και τις προσφερόμενες διευκολύνσεις στο Χώρο Συνεγκατάστασης, η ΑΤΗΚ:
- αναφέρει στο Δικαιούχο την ύπαρξη του προβλήματος/βλάβης όπως επίσης και τις προβλεπόμενες εργασίες στις οποίες θα προβεί και τον αναμενόμενο χρόνο αποκατάστασης.
  - ενημερώνει το Δικαιούχο για την πορεία αποκατάστασης των προβλημάτων/βλαβών.

Σε περίπτωση που το πρόβλημα/βλάβη εντοπιστεί από το Δικαιούχο ο Δικαιούχος οφείλει να επικοινωνήσει με το κέντρο ασφάλειας της ΑΤΗΚ στον τηλεφωνικό αριθμό «22707000» και στο τηλεμοιότυπο με αρ. «22702035» και να αναφέρει το πρόβλημα/βλάβη.

Η ΑΤΗΚ αναλαμβάνει σε εύλογο χρονικό διάστημα την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για την αποκατάσταση του προβλήματος/βλάβης. Ο Δικαιούχος προσφέρει κάθε αναγκαία υποστήριξη και διευκόλυνση στην ΑΤΗΚ.

- 9.2 Αν τα προβλήματα/βλάβες εντοπίζονται στον Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης του Δικαιούχου στο Χώρο Συνεγκατάστασης, ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη αποκατάστασης τους. Σε περίπτωση που απαιτείται πρόσβαση του προσωπικού του Δικαιούχου στο Χώρο Συνεγκατάστασης, ο Δικαιούχος ενημερώνει την ΑΤΗΚ για την ανάγκη αυτή επικοινωνώντας με το κέντρο ασφάλειας της ΑΤΗΚ στον τηλεφωνικό αριθμό «22707000» και στο τηλεμοιότυπο με αρ.«22702035». Η ΑΤΗΚ προσφέρει κάθε αναγκαία υποστήριξη και διευκόλυνση στο Δικαιούχο.

## **10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

- 10.1 Οι διαδικασίες που ακολουθούνται από το Δικαιούχο για την πρόσβαση σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ είναι οι ακόλουθες:
- 10.1.1 Ο Δικαιούχος θα πρέπει να προσκομίσει στην ΑΤΗΚ κατάλογο με τα στοιχεία του προσωπικού του που είναι εξουσιοδοτημένο να έχει πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης. Ο κατάλογος αυτός θα χρησιμοποιείται από την ΑΤΗΚ για έκδοση των σχετικών καρτών πρόσβασης στο Χώρο Συνεγκατάστασης.



- 10.1.2 Σε περίπτωση προγραμματισμένης εργασίας για εγκατάσταση ή συντήρηση του Εξοπλισμού Συνεγκατάστασης, ο Δικαιούχος θα πρέπει να ενημερώνει έγκαιρα την ΑΤΗΚ τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν την εκτέλεση της εργασίας.
- 10.1.3 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος επιθυμεί πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης και δεν μπορεί να δώσει το σχετικό χρόνο προειδοποίησης για προγραμματισμένη εργασία, τότε η αίτηση για πρόσβαση θα θεωρηθεί μη προγραμματισμένη.
- 10.1.4 Μη προγραμματισμένη αίτηση πρόσβασης μπορεί να υποβληθεί μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης
  - αν ο Δικαιούχος επιθυμεί πρόσβαση για διερεύνηση προβλήματος ή παρεμβολής που επηρεάζει τη λειτουργία των υπηρεσιών του
- 10.1.5 Η μέγιστη ανταπόκριση από πλευράς ΑΤΗΚ για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης είναι:
- μία (1) ώρα σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ και
  - τρεις (3) ώρες σε περίπτωση μη κανονικών ωρών εργασίας.
- 10.1.6 Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης για πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο, ο Δικαιούχος θα πρέπει να επικοινωνήσει άμεσα με το κέντρο ασφάλειας της ΑΤΗΚ στον τηλεφωνικό αριθμό «22707000» και στο τηλεομοίωτο με αρ. «22702035».
- 10.1.7 Η ΑΤΗΚ θα συνοδεύει το προσωπικό του Δικαιούχου καθόλη τη διάρκεια της επίσκεψης του στο Χώρο Συνεγκατάστασης. Ο Δικαιούχος θα καταβάλλει τέλη για συνοδευτικές υπηρεσίες.
- 10.1.8 Η ΑΤΗΚ μπορεί να εισέλθει στο Χώρο Συνεγκατάστασης σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης για να προστατέψει τόσο το δικό της εξοπλισμό όσο και τον Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης του Δικαιούχου και/ή Τρίτων Δικαιούχων Μερών. Σε τέτοια περίπτωση η ΑΤΗΚ θα ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο.

## **11. ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΕΠΑΝΑΚΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- 11.1 Το Μέρος που λαμβάνει και/ή κατέχει πληροφορίες από πρόσωπα πριν, κατά ή μετά τη διαδικασία διαπραγματεύσεων υποχρεούται να τηρεί αυτές πάντοτε ως εμπιστευτικές και να χρησιμοποιεί αυτές αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό για τον οποίο παρασχέθηκαν.
- 11.2 Οι πληροφορίες που έχουν ληφθεί από τα Μέρη δεν θα πρέπει να μεταβιβάζονται σε κανένα τρίτο μέρος, ιδίως σε άλλα τμήματα, θυγατρικές εταιρείες και συνεργάτες, στους οποίους η απόκτηση των πληροφοριών θα μπορούσε να παράσχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- 11.3 Το Μέρος από τον οποίο αποχωρεί ο Τελικός Χρήστης δεν δύναται να επικοινωνεί καθ' οιονδήποτε τρόπο με τον Τελικό Χρήστη για σκοπούς επανάκτησής του, για περίοδο τριών (3) μηνών από την ημερομηνία κοινοποίησης της βούλησης του Τελικού Χρήστη να



μετακινηθεί σε άλλο Μέρος. Η εν λόγω επικοινωνία αφορά κάθε μέσο επαφής, περιλαμβανομένης της προσωπικής επαφής και/ή της αποστολής διαφημιστικού ή άλλου υλικού μέσω του ταχυδρομείου και/ή την τηλεφωνική επαφή, που σχετίζεται με υπηρεσίες κινητού δικτύου που παρέχονται από το Μέρος από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης. Νοείται ότι επιτρέπεται στο Μέρος από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης να επικοινωνεί έμμεσα με το Τελικό Χρήστη μέσω γενικής διαφήμισης, όπως διαφήμιση σε τηλεόραση και ραδιόφωνο.

- 11.4 Η απαγόρευση επικοινωνίας όπως αναφέρεται στην παράγραφο 11.3 πιο πάνω, αφορά τόσο τον παροχέα από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης, όσο και τους προμηθευτές, τις θυγατρικές, συνεργάτες ή εταίρους του.
- 11.5 Οι πρόνοιες της παραγράφου 11.3 πιο πάνω ισχύουν μόνο για Τελικούς Χρήστες που μετακινούνται σε άλλο Μέρος για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.
- 11.6 Οι πιο πάνω πρόνοιες δεν θα περιορίζουν με οποιοδήποτε τρόπο το δικαίωμα των Τελικών Χρηστών να επικοινωνούν αυτόβουλα με οποιοδήποτε παροχέα Δικτύων και/ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για οποιονδήποτε λόγο οι ίδιοι επιθυμούν.