



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2
1. ΟΡΙΣΜΟΙ	2
2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ	3
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ	4
4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ.....	5
4.1 Υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ.....	5
4.2 Υποχρεώσεις Δικαιούχου.....	5
4.2.1 Προβλέψεις.....	5
5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	6
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ.....	6
7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	6
8. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	8
9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	8
10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ.....	10
10.3 Διαθεσιμότητα Προσφερόμενων Προϊόντων.....	11
11. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	12
11.1 Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης και Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτημάτων.....	12
12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ	13
13. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ.....	13
14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	13
14.1 Αποζημιώσεις για Παροχή Προϊόντων	13
14.2 Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών	14
14.3 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης.....	14
14.4 Καταβολή Αποζημιώσεων	16
15. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ / ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	16
16. ΕΝΤΥΠΑ	16
17. ΓΕΝΙΚΑ	16
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	17



ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου,

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

Δικαιούχος

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

ΕΠΕΙΔΗ τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών στις και

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

ΕΠΕΙΔΗ η ΑΤΗΚ συμφωνεί να παρέχει στο Δικαιούχο τα Προϊόντα στο επίπεδο που συμφωνείται με βάση την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων,

ΣΥΜΦΩΝΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

1.1 Οι ορισμοί που περιέχονται στη Συμφωνία Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ισχύουν και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων, εκτός εάν ορίζονται διαφορετικά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών ή εκτός εάν από το κείμενο της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών προκύπτει διαφορετικά.

1.2 Για σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών, ισχύουν οι παρακάτω ορισμοί:

«Συμφωνία Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών»:	σημαίνει τη συμφωνία για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που υπογράφηκε στις μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου, ως αυτή τροποποιείται από καιρό σε καιρό.
«Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών»:	σημαίνει την παρούσα συμφωνία αποτελούμενη από το προοίμιο, και τους όρους (1) μέχρι (17) και το συνημμένο Παράρτημα 1, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.
«Προϊόντα»:	σημαίνει τα προϊόντα που παρέχονται από την ΑΤΗΚ προς



	το Δικαιούχο σε συμφωνημένο επίπεδο, όπως καταγράφονται στον όρο 8 πιο κάτω.
«Χρόνος Παροχής Προϊόντων»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες ή βδομάδες) από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Προϊόντων, σύμφωνα με τον όρο 9.3 πιο κάτω, μέχρι την παράδοση των Προϊόντων, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
«Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν πλήρη απώλεια της σύνδεσης στους Κόμβους Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.
«Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν σημαντική μείωση της ποιότητας της σύνδεσης στους Κόμβους Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.
«Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε ώρες) από την παραλαβή της αναφοράς Βλάβης Προϊόντων μέχρι την αποκατάσταση της Βλάβης.
«Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων»	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Προϊόντων που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Προϊόντων.
«Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών»	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

- 2.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών καθορίζει το επίπεδο στο οποίο θα παρέχει η ΑΤΗΚ τα Προϊόντα στο Δικαιούχο.
- 2.2 Η ΑΤΗΚ σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Προϊόντων και εκπλήρωσης των όρων παροχής των Προϊόντων από το Δικαιούχο όπως προνοείται στη Συμφωνία Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, παρέχει τα Προϊόντα στο Δικαιούχο στο επίπεδο ποιότητας υπηρεσίας που καθορίζεται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- 2.3 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών και της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, υπερισχύουν οι πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- 2.4 Εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετικά, ως χρησιμοποιούνται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών (i) «περιλαμβανομένου» ή «περιλαμβανομένων» σημαίνει «περιλαμβανομένου ή περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό», (ii) λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν τον πληθυντικό, (iii) λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν τον ενικό και (iv) λέξεις που αφορούν το ένα γένος ερμηνεύονται ότι αφορούν το κάθε γένος, (v) «όρος» σημαίνει είτε ένα όρο είτε ένα υπο-όρο.
- 2.5 Οι τίτλοι και οι επικεφαλίδες των όρων εισάγονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών για λόγους ευκολίας αναφοράς μόνο και δεν αποτελούν μέρος ούτε επηρεάζουν το νόημα ή την ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.



- 2.6 Αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη διάταξη της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου θα θεωρείται ως αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών, έγγραφο ή διάταξη που βρίσκεται σε ισχύ σήμερα, ως τροποποιείται, αλλάζει, συμπληρώνεται, διαφοροποιείται, εκχωρείται ή αντικαθίσταται, από καιρό σε καιρό.
- 2.7 Αναφορά σε οποιοδήποτε νόμο ή νομοθετική πρόνοια ερμηνεύεται ως αναφορά στο νόμο ή την πρόνοια ως έχουν από καιρό σε καιρό τροποποιηθεί, διαφοροποιηθεί ή επαναθεσπισθεί.
- 2.8 Οι όροι 12, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 και 29 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που αφορούν τον Περιορισμό Ευθύνης, τον Τερματισμό/Αναστολή και Όροι για μετά τον Τερματισμό, την Εκχώρηση, τη Σχέση Μερών, τις Ειδοποιήσεις, το Ισχύον Δίκαιο, Γλώσσα και Ερμηνεία, την Επίλυση Διαφορών, Ολόκληρος Συμφωνία, Αποποιήσεις, Διαχωρισμό, Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, Δέσμευση Διαδόχων και Παροχή Αποζημιώσεων ισχύουν κατ' αναλογία στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

- 3.1 Η παροχή των Προϊόντων από την ΑΤΗΚ στο Δικαιούχο διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Παροχής Προϊόντων και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων που προνοούνται στον όρο 9 πιο κάτω.
- 3.2 Η αποκατάσταση των Βλαβών Προϊόντων από την ΑΤΗΚ διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών που προνοούνται στον όρο 10 πιο κάτω και σύμφωνα με τις διαδικασίες χειρισμού Βλαβών που περιγράφονται στον όρο 12 πιο κάτω.
- 3.3 Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Προϊόντων και του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 12 πιο κάτω.
- 3.4 Ο όρος 14 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η ΑΤΗΚ σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Προϊόντων, ενώ ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες για την αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Προϊόντων και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων) και για την αναθεώρηση της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών με βάση την εν λόγω αξιολόγηση.
- 3.5 Τα σχετικά έντυπα που οφείλουν να συμπληρώνουν τα Μέρη στα πλαίσια της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών περιέχονται στον όρο 16 πιο κάτω.
- 3.6 Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που αναγράφεται πιο πάνω και ισχύει για περίοδο [συμφωνία μεταξύ των Μερών] (αρχική περίοδος) και ανανεώνεται αυτόματα με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις για [αριθμό χρόνων], εκτός αν τερματισθεί νωρίτερα σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, εκτός του όρου



πέντε (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίσει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημόσια γνώση.

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

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ

4.1 Υποχρεώσεις της ΑΤΗΚ

4.1.1 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να παρέχει τα Προϊόντα στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζει η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

4.1.2 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλει προς το Δικαιούχο αποζημιώσεις σύμφωνα με τον όρο 14 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

4.2 Υποχρεώσεις Δικαιούχου

4.2.1 Προβλέψεις

4.2.1.1 Ο Δικαιούχος υποχρεούται να αποστέλλει στην ΑΤΗΚ προβλέψεις αναφορικά με τα πιο κάτω:

(1) για τα Προϊόντα τεχνολογίας SDH

- τον αριθμό χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών για παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ανά χωρητικότητα και ανά Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- τον αριθμό χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών για Ζεύξεις Διασύνδεσης ανά χωρητικότητα και ανά Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- τον αριθμό μερικώς μισθωμένων κυκλωμάτων ανά χωρητικότητα και ανά Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

(2) για τα Προϊόντα τεχνολογίας Ethernet/IP

- τον αριθμό χονδρικών ψηφιακών κυκλωμάτων Ethernet E-LINE ανά χωρητικότητα και ανά Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- τον αριθμό χονδρικών ψηφιακών κυκλωμάτων Ethernet E-VPN ανά χωρητικότητα και ανά Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- Το αριθμό νοητών ιδιωτικών Δικτύων (VPN) μέσω τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών.

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

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



- Μέχρι 1^η Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Ιανουαρίου.

4.2.1.3 Στις περιπτώσεις όπου οι συνολικές τριμηνιαίες προβλέψεις του Δικαιούχου είναι ιδιαίτερα αυξημένες, η ΑΤΗΚ δύναται να ζητήσει από το Δικαιούχο να επανεξετάσει τις προβλέψεις του, εντός εύλογης προθεσμίας και να τις μειώσει αναλογικά σε φυσιολογικά επίπεδα που θα προτείνει. Αν δεν επέλθει συμφωνία μεταξύ των Μερών και υπάρχει αδυναμία ανταπόκρισης της ΑΤΗΚ εντός του Χρόνου Παροχής Προϊόντων σύμφωνα με τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων, θα ενημερωθεί σχετικά ο Επίτροπος και θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφοράς.

4.2.1.4 Οι αιτήσεις για παροχή Προϊόντων που υποβάλλονται από το Δικαιούχο πρέπει να είναι ισότιμα καταναεμημένες καθόλη τη διάρκεια του μήνα.

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

5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

5.1 Τα Μέρη δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ τους σύμφωνα με τον όρο 11 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, οι πρόνοιες του οποίου ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ

6.1 Τα Μέρη δικαιούνται να τροποποιήσουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών σύμφωνα με τον όρο 17 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, οι πρόνοιες του οποίου ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

6.2 Τα Μέρη δύνανται να συμπληρώνουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών και να προσθέτουν όρους που αφορούν το επίπεδο παροχής ποιότητας υπηρεσιών πέραν του βασικού επιπέδου υπηρεσιών ((Premium SLA) στα πλαίσια εμπορικής συμφωνίας που θα συμφωνηθεί μεταξύ τους.

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

7.1 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση, είτε στην παροχή Προϊόντων, είτε στην αποκατάσταση Βλαβών Προϊόντων που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ, εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών. Ως



συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ, ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα ακόλουθα:

(α) Για την παροχή των Προϊόντων:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ·
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Προϊόντων·
3. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους·
4. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών·
5. Δεν έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες για τη Συνεγκατάσταση

(β) Για την αποκατάσταση Βλαβών των Προϊόντων:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ·
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Προϊόντων·
3. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη·
4. Όταν η Βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ·
5. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους·
6. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών·
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της ΑΤΗΚ στο χώρο του Δικαιούχου και/ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου·
8. Διακοπή υπηρεσίας η οποία προκαλείται από προβλήματα του εσωτερικού δικτύου του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου·
9. Όταν δεν αναφερθεί η Βλάβη με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία·
10. Όταν η χρήση των Προϊόντων δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών·
11. Διακοπή υπηρεσίας κατά την οποία ο Δικαιούχος και η ΑΤΗΚ συμφωνούν από κοινού όπως αποκαταστήσουν σε μεταγενέστερο χρόνο.

7.2 Σε περίπτωση που η παροχή των Προϊόντων απαιτεί την εγκατάσταση από την ΑΤΗΚ οπτικής ίνας σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών ή σε περιοχή που δεν έχει ανεπτυγμένο Δίκτυο η ΑΤΗΚ, τα αιτήματα για παροχή Προϊόντων δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

7.3 Σε περίπτωση που ο αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Προϊόντων εντός μιας (1) εβδομάδας είναι μεγαλύτερος του 50% των προβλέψεων του Δικαιούχου για το μήνα, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτήσεων. Στην περίπτωση αυτή οι αιτήσεις που ξεπερνούν το 25% των προβλέψεων εξαιρούνται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.



- 7.4 Οι αιτήσεις για παροχή Προϊόντων οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των προβλέψεων του Δικαιούχου, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- 7.5 Εάν ο Δικαιούχος δεν υποβάλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- 7.6 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση, είτε στην παροχή Προϊόντων είτε στην αποκατάσταση Βλαβών λόγω αναβάθμισης του Δικτύου της ΑΤΗΚ ή και των σχετικών υποστηρικτικών συστημάτων της ΑΤΗΚ ή/και λόγω έκτακτων εργασιών στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών.

8. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 8.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών καλύπτει τα ακόλουθα Προϊόντα που περιγράφονται στο Παράρτημα 1 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών:

(1) Προϊόντα τεχνολογίας SDH

- (α) Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών,
- (β) Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Ζεύξεις Διασύνδεσης,
- (γ) Μερικώς Μισθωμένα Κυκλώματα.

(2) Προϊόντα τεχνολογίας Ethernet/IP

- (α) Προϊόν χονδρικών ψηφιακών κυκλωμάτων Ethernet E-LINE
- (β) Προϊόν χονδρικών ψηφιακών κυκλωμάτων Ethernet E-VPN
- (γ) Προϊόν πρόσβασης σε νοητά ιδιωτικά Δίκτυα (VPN) μέσω τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών

- 8.2 Οποιοδήποτε άλλο προϊόν και/ή υπηρεσία ζητηθεί από το Δικαιούχο εξαιρείται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

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



ΠΡΟΪΟΝ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ*
Προϊόντα Τεχνολογίας SDH		
Για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του Τερματικού Τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) μέσω <u>χάλκινης Μισθωμένης Γραμμής</u> , σε περίπτωση που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ	22 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου	90%
Για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του Τερματικού Τμήματος Δ(όπου εφαρμόζεται) μέσω οπτικής ίνας, σε περίπτωση που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ και τα υποστατικά είναι ήδη συνδεδεμένα με το Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ και:		
Σε περίπτωση που οι απαραίτητοι πόροι (χωρητικότητα οπτικής ίνας, συστήματα μεταφοράς και πολυπλέκτης) είναι διαθέσιμοι	25 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου	90%
Σε περίπτωση που υπάρχει διαθέσιμη προς χρήση οπτική ίνα στο οπτικό καλώδιο που συνδέει τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη με το οπτικό Δίκτυο της ΑΤΗΚ	35 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου	90%
Για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του Τερματικού Τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) μέσω <u>οπτικής ίνας</u> , σε περίπτωση που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ και απαιτείται εγκατάσταση και σύνδεση οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ (σε περιοχή που υπάρχει αναπτυγμένος δακτύλιος οπτικών ινών ή σε περιοχή που δεν υπάρχει αναπτυγμένος δακτύλιος οπτικών ινών)		
Ετοιμασία μελέτης για δυνατότητα εγκατάστασης οπτικού καλωδίου	10 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου	90%
Προϊόντα τεχνολογίας Ethernet/IP		
Ethernet E-LINE Ethernet E-VPN Πρόσβαση σε νοητά ιδιωτικά Δίκτυα (VPN) μέσω τερματικών τμημάτων Μισθωμένων Γραμμών	Δέκα (10) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης σε περίπτωση που υπάρχει εγκαταστημένη διαθέσιμη οπτική ίνα στα υποστατικά του Δικαιούχου.	99%



	Τριάντα (30) Εργάσιμες Ημέρες από την παραλαβή της αίτησης σε περίπτωση που απαιτείται από την ΑΤΗΚ η εγκατάσταση οπτικής ίνας στα υποστατικά του Δικαιούχου σε περιοχή που καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ	95%
--	---	-----

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

Χρόνος έναρξης των εργασιών παροχής των Προϊόντων ως αναγράφεται πιο πάνω λογίζεται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου από την ΑΤΗΚ.

- 9.2 Ημερομηνία παραλαβής αίτησης για παροχή Προϊόντων θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση θα παραδίδεται μέχρι τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Προϊόντων αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση παραδίδεται μετά τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Προϊόντων αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η ΑΤΗΚ θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες.
- 9.3 Η παροχή των Προϊόντων γίνεται σε ώρα και ημέρα που προτείνεται από την ΑΤΗΚ και συμφωνείται από τα Μέρη. Σε περιπτώσεις όπου ο Δικαιούχος αδυνατεί να παραλάβει/αποδεχτεί την υπηρεσία ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη να ενημερώσει την ΑΤΗΚ και να διευθετήσει νέα ημερομηνία και ώρα παραλαβής/αποδοχής. Εφόσον συμφωνηθεί νέο χρονοδιάγραμμα παροχής εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη, η ΑΤΗΚ δεν θα δεσμεύεται από τους πιο πάνω χρόνους και ποσοστά απόδοσης.

10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

- 10.1 Ο Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων και το Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών είναι:

ΠΡΟΪΟΝ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ
Προϊόντα Τεχνολογίας SDH		
Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης		
Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	Μία (1) ημέρα από την αναφορά Βλάβης	90%
Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Ζεύξεις Διασύνδεσης	Τρεις (3) ώρες από την αναφορά Βλάβης	90%



Μερικώς Μισθωμένα Κυκλώματα	Μία (1) ημέρα από την αναφορά Βλάβης	90%
Μη κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης		
Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών	Δύο (2) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	90%
Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές για Ζεύξεις Διασύνδεσης	Έξι (6) ώρες από την αναφορά Βλάβης	90%
Μερικώς Μισθωμένα Κυκλώματα	Δύο (2) ημέρες από την αναφορά Βλάβης	90%
Προϊόντα τεχνολογίας Ethernet/IP		
Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Τρεις (3) ώρες από την αναφορά Βλάβης σε περίπτωση που η αναφορά γίνει σε εργάσιμη μέρα και ώρα.	99%
	Έξι (6) ώρες από την αναφορά Βλάβης σε περίπτωση που η αναφορά γίνει σε μη εργάσιμη μέρα.	95%
Μη κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Έξι (6) ώρες από την αναφορά Βλάβης σε περίπτωση που η αναφορά γίνει σε εργάσιμη μέρα και ώρα.	95%
	Δώδεκα ώρες από την αναφορά Βλάβης σε περίπτωση που η αναφορά γίνει σε μη εργάσιμη μέρα.	95%

*Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.

10.2 Ημερομηνία και ώρα αναφοράς Βλάβης θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής και ώρα του Έντυπου Αναφοράς Βλάβης σύμφωνα με την Παράγραφο 6 του Παραρτήματος 4 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

10.3 Διαθεσιμότητα Προσφερόμενων Προϊόντων

Η διαθεσιμότητα των Προϊόντων μετριέται ως ποσοστό σε τριμηνιαία βάση σύμφωνα με τον πιο κάτω δείκτη:



Διαθεσιμότητα (%) = Διαθέσιμος Χρόνος Κυκλώματος (ώρες) x 100

Συνολικός Αριθμός ωρών Τριμήνου

Όπου ο Διαθέσιμος χρόνος Κυκλώματος (ώρες) ορίζεται ως:

Διαθέσιμος Χρόνος Κυκλώματος (ώρες) = (συνολικός αριθμός ωρών τριμήνου) – (συνολικός χρόνος αποκατάστασης Βλαβών στη σύνδεση στο τρίμηνο σε ώρες).

Ο στόχος της διαθεσιμότητας Προϊόντων καθορίζεται στο $\geq 99.5\%$.

11. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

11.1 Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης και Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτημάτων

Ο Χρόνος Παροχής των Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης περιγράφεται στο πιο κάτω πίνακα:

<u>ΥΠΗΡΕΣΙΑ</u>	<u>ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</u>	<u>ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ*</u>
Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης		
Έλεγχος αίτησης	εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%
Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών	100%**
Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 4 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	100%
Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης	Δύο (2) μήνες από την ημερομηνία καταβολής 50% του τέλους που αφορά τη διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης	100%
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης -σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ	μία (1) ώρα σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ.	
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης – στις άλλες περιπτώσεις.	τρεις (3) ώρες στις άλλες περιπτώσεις.	

* Με την επιφύλαξη εφαρμογής του όρου 7 πιο πάνω.

** Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για Συνεγκατάσταση είναι μεγάλος και ανάλογα με το είδος Συνεγκατάστασης που ζητείται, ο Δικαιούχος πρέπει να ομαδοποιήσει και προτεραιοποιήσει τις



αιτήσεις του και τα δύο (2) Μέρη να συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των τεχνικών μελετών από την ΑΤΗΚ.»

12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ

12.1 Η διαδικασία για την αναφορά και αποκατάσταση Βλαβών για τα Προϊόντα περιγράφεται στην Παράγραφο 6 του Παραρτήματος 4 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

13. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

13.1 Τα Μέρη υποχρεούνται να καταγράφουν ετήσια τις πληροφορίες που αφορούν τις αιτήσεις για παροχή Προϊόντων, μαζί με τους αντίστοιχους Χρόνους Παροχής Προϊόντων και τις αιτήσεις για αποκατάσταση Βλαβών και τους αντίστοιχους Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων.

13.2 Η ΑΤΗΚ, θα αποστέλλει κάθε Ιανουάριο στο Δικαιούχο ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση, πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 10.1 και 10.2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου έτους αναφορικά με την παροχή Προϊόντων, την αποκατάσταση Βλαβών Προϊόντων και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Προϊόντων και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων.

13.3 Ο Δικαιούχος θα επεξεργάζεται τις πληροφορίες και θα αποστέλλει στην ΑΤΗΚ τους υπολογισμούς του αναφορικά με τις τυχόν αποζημιώσεις που διεκδικεί από την ΑΤΗΚ με βάση τη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποστολή των εντύπων που αναφέρονται στον όρο 13.2 πιο πάνω.

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

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

14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

14.1 Αποζημιώσεις για Παροχή Προϊόντων

14.1.1 Ο υπολογισμός των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Προϊόντων και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων) και οι αποζημιώσεις σε περίπτωση μη ικανοποίησης των στόχων (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων και Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών) που προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών γίνεται με βάση τον αριθμό των αιτήσεων του Δικαιούχου που υποβλήθηκαν στο υπό εξέταση έτος και έγιναν αποδεκτές από την ΑΤΗΚ.

14.1.2 Αποζημιώσεις καταβάλλονται μόνο σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Προϊόντων παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών. Νοείται ότι



αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα. Ο υπολογισμός του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων γίνεται ανά Προϊόν.

- 14.1.3 Από τον αριθμό των υποβληθέντων από το Δικαιούχο αιτήσεων για παροχή Προϊόντων, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων, αφαιρούνται όλες οι αιτήσεις που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.
- 14.1.4 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 14.1.2 πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Προϊόντων. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) εργάσιμων ημερών, θα καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 10% του εφάπαξ τέλους εγκατάστασης του σχετικού Προϊόντος ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) εργάσιμων ημερών και νοουμένου ότι η ΑΤΗΚ δεν έχει παραδώσει το Προϊόν στο Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 100% του ημερησίου τέλους παροχής του σχετικού Προϊόντος για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην παροχή του Προϊόντος. Νοείται ότι η συνολική αποζημίωση δεν πρέπει να υπερβαίνει το τέλος εγκατάστασης. Οι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται στις αιτήσεις που έχουν υποβληθεί ημερολογιακά τελευταίες.

14.2 Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών

- 14.2.1 Αποζημιώσεις καταβάλλονται στην περίπτωση που οποιοδήποτε αίτημα για αποκατάσταση Βλαβών αποκαθίστανται εκπρόθεσμα με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις Βλάβες που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα.
- 14.2.2 Από τον αριθμό των αναφορών Βλαβών από το Δικαιούχο, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών, αφαιρούνται όλες οι αναφορές Βλαβών που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.
- 14.2.3 Στην περίπτωση αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων και για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Προϊόντων και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η ΑΤΗΚ καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 100% του ανάλογου μηνιαίου τέλους παροχής Προϊόντων για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην αποκατάσταση της Βλάβης των Προϊόντων.

14.3 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης

- 14.3.1 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης καταβάλλονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) Έλεγχος Αίτησης για Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ

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



(β) Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ και Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς.

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

(γ) Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης

Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε αριθμός αιτήσεων για ετοιμασία σχετικού χώρου Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για Συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

(δ1) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης

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

(δ2) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης

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

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

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

14.3.4 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 14.4.1(α)-(ε2) πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης και ή ώρες από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) εργάσιμων ημερών, καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 15% του μηνιαίου τέλους εγκατάστασης της Υπηρεσίας ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) εργάσιμων ημερών και νοουμένου ότι η ΑΤΗΚ δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στο Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 100% του ημερησίου τέλους παροχής



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

Υπηρεσίας για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της στην παροχή της Υπηρεσίας. Οι αποζημιώσεις καταβάλλονται στις αιτήσεις που έχουν υποβληθεί ημερολογιακά τελευταίες.

14.4 Καταβολή Αποζημιώσεων

14.4.1 Οι αποζημιώσεις που αναφέρονται στους όρους 14.1 και 14.2 πιο πάνω θα συνοψίζονται στο τέλος κάθε τριμήνου και θα καταβάλλονται στο Δικαιούχο υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

15. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ/ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

15.1 Με την επιφύλαξη των προνοιών του όρου 4.1.3 πιο πάνω, οι στόχοι (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Προϊόντων και Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών) θα αξιολογούνται από τα Μέρη στο τέλος κάθε τριμήνου με την εξαγωγή των μετρήσεων. Στη βάση της δόκιμης συνεργασίας μεταξύ των Μερών, οι εν λόγω στόχοι θα μπορούν να αναπροσαρμόζονται με τα Μέρη να καταβάλλουν από κοινού προσπάθεια στην περίπτωση που η απόδοση είναι κάτω των οριοθετημένων χρόνων/στόχων. Η προσπάθεια αυτή πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα την αναθεώρηση της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών.

16. ΕΝΤΥΠΑ

16.1 Τα έντυπα με τις πληροφορίες που πρέπει να αποστέλλουν τα Μέρη, σύμφωνα με τον όρο 12 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και Υπηρεσιών, επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1.

17. ΓΕΝΙΚΑ

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

17.2 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου.

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

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

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΜΑΡΤΥΡΕΣ:

1.....

1..... (ΑΤΗΚ)

2.....

2.....



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΝΤΥΠΟ: 10.1 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»

ΠΡΟΪΟΝ: ΠΕΡΙΟΔΟΣ:

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ»						
A/A	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)
1						Η ΑΙΤΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΝΑΙ / ΟΧΙ
2						
3						
4						
5						
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΤΗΚ		
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:		ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:		ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:				
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:		ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:				
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:						



ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

ΕΝΤΥΠΟ: 10.2 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ»

ΠΡΟΪΟΝ: **ΠΕΡΙΟΔΟΣ:**

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

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΤΗΚ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ: