



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	2
1. ΟΡΙΣΜΟΙ.....	2
2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ.....	3
3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ.....	4
4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ.....	5
5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	6
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ.....	6
7. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	6
8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	8
9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	9
10. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ.....	10
11. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ.....	11
12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ.....	11
13. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ.....	12
14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....	13
15. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ/ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	16
16. ΕΝΤΥΠΑ.....	16
17. ΓΕΝΙΚΑ.....	16
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	18



## ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

### Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου,

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

### Δικαιούχος

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

**ΕΠΕΙΔΗ** τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στις ..... και

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

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

### ΣΥΜΦΩΝΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ:

#### 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

1.1 Οι ορισμοί που περιέχονται στη Συμφωνία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης θα ισχύουν και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εκτός εάν ορίζονται διαφορετικά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή εκτός εάν από το κείμενο της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών προκύπτει διαφορετικά.

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

«Συμφωνία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης»: σημαίνει τη συμφωνία για παροχή Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης που υπογράφηκε μεταξύ της ΑΤΗΚ και του Δικαιούχου, ως αυτή τροποποιείται από καιρό σε καιρό.

«Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών»: σημαίνει την παρούσα συμφωνία αποτελούμενη από το προοίμιο, και τους όρους (1) μέχρι (16) και το συνημμένο Παράρτημα 1, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

«Υπηρεσίες»: σημαίνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ΑΤΗΚ προς το Δικαιούχο σε συμφωνημένο επίπεδο, όπως καταγράφονται στον όρο 8 πιο κάτω.



«Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, σύμφωνα με τον όρο 9.3 πιο κάτω, μέχρι την παράδοση της Υπηρεσίας, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
«Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν πλήρη απώλεια της σύνδεσης στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ.
«Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν μερική απώλεια της σύνδεσης στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ (απώλεια μερικών Νοητών Συνδέσεων IP).
«Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας μέχρι την αποκατάσταση της Βλάβης.
«Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών»	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσίας.
«Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών»	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που είναι υπόχρεα η ΑΤΗΚ να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

## **2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ**

- 2.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καθορίζει το επίπεδο στο οποίο θα παρέχει η ΑΤΗΚ τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο.
- 2.2 Η ΑΤΗΚ σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Υπηρεσιών και εκπλήρωσης των όρων παροχής και αποκατάστασης βλαβών στις Υπηρεσίες από το Δικαιούχο όπως προνοείται στη Συμφωνία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, θα παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζεται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.3 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης, θα υπερισχύουν οι πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.4 Εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετικά, ως χρησιμοποιούνται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (i) «περιλαμβανομένου» ή «περιλαμβανομένων» σημαίνει «περιλαμβανομένου ή περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό», (ii) λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν τον πληθυντικό, (iii) λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν τον ενικό και (iv) λέξεις που αφορούν το ένα γένος θα ερμηνεύονται ότι αφορούν το κάθε γένος, (v) «όρος» σημαίνει είτε ένα όρο είτε ένα υπο-όρο.



- 2.5 Οι τίτλοι και οι επικεφαλίδες των όρων εισάγονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για λόγους ευκολίας αναφοράς μόνο και δεν αποτελούν μέρος ούτε επηρεάζουν το νόημα ή την ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 2.6 Αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη διάταξη της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου θα θεωρείται ως αναφορά στην παρούσα Συμφωνία, έγγραφο ή διάταξη που βρίσκεται σε ισχύ σήμερα, ως τροποποιείται, αλλάζει, συμπληρώνεται, διαφοροποιείται, εκχωρείται ή αντικαθίσταται, από καιρό σε καιρό.
- 2.7 Αναφορά σε οποιοδήποτε νόμο ή νομοθετική πρόνοια θα ερμηνεύεται ως αναφορά στο νόμο ή την πρόνοια ως έχουν από καιρό σε καιρό τροποποιηθεί, διαφοροποιηθεί ή επαναθεσπισθεί.
- 2.8 Οι όροι 12, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 και 29 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης που αφορούν τον Περιορισμό Ευθύνης, τον Τερματισμό/Αναστολή και τους όρους για μετά τον Τερματισμό, την Εκχώρηση, τη Σχέση Μεταξύ των Μερών, τις Ειδοποιήσεις, το Ισχύον Δίκαιο, Γλώσσα και Ερμηνεία, Επίλυση Διαφορών, Ολόκληρος Συμφωνία, Αποποιήσεις, Διαχωρισμό, Δικαίωμα Πνευματικής Ιδιοκτησίας, Δέσμευση Διαδόχων και Παροχή Αποζημιώσεων, θα ισχύουν κατ' αναλογία στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

### **3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

- 3.1 Η παροχή των Υπηρεσιών από την ΑΤΗΚ στο Δικαιούχο θα διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών που προνοούνται στον όρο 9 πιο κάτω.
- 3.2 Η αποκατάσταση των Βλαβών Υπηρεσιών από την ΑΤΗΚ θα διεκπεριώνεται εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών που προνοούνται στον όρο 10 πιο κάτω και σύμφωνα με τις διαδικασίες αποκατάστασης Βλαβών που περιγράφονται στον όρο 11 πιο κάτω.
- 3.3 Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 12 πιο κάτω.
- 3.4 Ο όρος 13 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η ΑΤΗΚ σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Υπηρεσιών, ενώ ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες για την αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών) και για την αναθεώρηση της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών με βάση την εν λόγω αξιολόγηση.
- 3.5 Τα σχετικά έντυπα που οφείλουν να συμπληρώνουν τα Μέρη στα πλαίσια της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών περιέχονται στον όρο 16 πιο κάτω.



- 3.6 Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που αναγράφεται πιο πάνω και θα ισχύει για περίοδο [*συμφωνία μεταξύ των Μερών*] (αρχική περίοδος) και θα ανανεώνεται αυτόματα με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις για [αριθμό χρόνων], εκτός αν τερματισθεί νωρίτερα σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας, εκτός του όρου πέντε (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίσει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημόσια γνώση.

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

## **4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ**

### **4.1 Υποχρεώσεις ΑΤΗΚ**

- 4.1.1 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζει η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 4.1.2 Η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλει προς το Δικαιούχο αποζημιώσεις σύμφωνα με τον όρο 13 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

### **4.2 Υποχρεώσεις Δικαιούχου**

#### **4.2.1 Προβλέψεις**

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

- τον αριθμό των Νοητών Συνδέσεων IP για πρόσθετα ΠΨΣΓ (DSLAM) ή/και ΑΠΨΣΓ (RDSLAM)
- τον αριθμό των Προσβάσεων Ethernet στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ
- τον αριθμό των Προσβάσεων 2 Naked DSL ανά ΠΨΣΓ (DSLAM) ή/και ΑΠΨΣΓ (RDSLAM) και
- τον αριθμό των Προσβάσεων 3 Naked DSL ανά ΠΨΣΓ (DSLAM) ή/και ΑΠΨΣΓ (RDSLAM), ανά Κτήριο ΑΤΗΚ, ανά επαρχία.

4.2.1.2 Οι προβλέψεις θα πρέπει να γίνονται για περίοδο έξι (6) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο. Η υποβολή των προβλέψεων θα γίνεται ανά τρίμηνο ως ακολούθως:

- Μέχρι 1<sup>η</sup> Φεβρουαρίου κάθε έτους για το τρίμηνο που αρχίζει την 1<sup>η</sup> Απριλίου.
- Μέχρι 1<sup>η</sup> Μαΐου κάθε έτους για το τρίμηνο που αρχίζει την 1<sup>η</sup> Ιουλίου.
- Μέχρι 1<sup>η</sup> Αυγούστου κάθε έτους για το τρίμηνο που αρχίζει την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου.
- Μέχρι 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου κάθε έτους για το τρίμηνο που αρχίζει την 1<sup>η</sup> 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. Αν δεν επέλθει συμφωνία μεταξύ των Μερών και υπάρχει αδυναμία ανταπόκρισης της ΑΤΗΚ εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών σύμφωνα με τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών, θα ενημερωθεί σχετικά ο Επίτροπος και θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφοράς.

Σε περιπτώσεις υποβολής προβλέψεων που υπερβαίνουν το 50% του μέσου όρου των αιτήσεων του προηγούμενου έτους και ο αριθμός των αιτήσεων δεν είναι ανάλογος των προβλέψεων, η ΑΤΗΚ δικαιούται να χρεώσει στο Δικαιούχο το κόστος το οποίο υπέστη για να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις αναμενόμενα αυξημένες αιτήσεις του Δικαιούχου.

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

## **5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

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

## **6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ**

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

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

7.1 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην αποκατάσταση βλαβών που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ, γεγονός το οποίο η ΑΤΗΚ οφείλει να τεκμηριώσει, θα εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΑΤΗΚ, ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα ακόλουθα:

(α) Για την παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών όπως π.χ. βλάβη σχετική με την ηλεκτροδότηση περιοχής κ.λ.π.



3. Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών λόγω προγραμματισμένων εργασιών της ΑΤΗΚ·
4. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου·
5. Όταν δεν έχει ακολουθηθεί από το Δικαιούχο η συμφωνημένη διαδικασία για την παροχή των Υπηρεσιών.
6. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης·
7. Οποιαδήποτε άλλη ενέργεια, η οποία δεν ελέγχεται από την ΑΤΗΚ (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρεται η μη τήρηση προθεσμιών από τρίτους, η έλλειψη υλικών στην αγορά, κ.λ.π.)·

(β) Για την αποκατάσταση Βλαβών των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ από άλλους εκτός της ΑΤΗΚ, π.χ. εκκαφές από τρίτους κ.λ.π·
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της ΑΤΗΚ, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών·
3. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Τελικού Χρήστη στις περιπτώσεις που η ΑΤΗΚ δεν παρέχει Υπηρεσία Ευρυζωνικής Πρόσβασης με διαμορφωτή/αποδιαμορφωτή.
4. Διακοπή Υπηρεσίας που πιθανό να προκληθεί από προγραμματισμένες εργασίες στο Δίκτυο της ΑΤΗΚ, για τις οποίες όμως ο Δικαιούχος έχει ενημερωθεί εκ των προτέρων
5. Όταν δεν έχει ακολουθηθεί από το Δικαιούχο η συμφωνημένη διαδικασία για την αναφορά Βλαβών.
6. Διακοπή υπηρεσίας η οποία προκαλείται από προβλήματα του εσωτερικού δικτύου του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου.
7. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου·
8. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της ΑΤΗΚ, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 14 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης·
9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της ΑΤΗΚ στο χώρο του Δικαιούχου και/ή του Τελικού Χρήστη του Δικαιούχου·
10. Όταν δεν αναφερθεί η Βλάβη με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία·
11. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης.
12. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.
13. Διακοπή υπηρεσίας κατά την οποία ο Δικαιούχος (με ευθύνη ενημέρωσης του Τελικού Χρήστη του) και η ΑΤΗΚ συμφωνούν από κοινού όπως αποκαταστήσουν σε μεταγενέστερο χρόνο (π.χ. δυσκολία Τελικού Χρήστη να δώσει πρόσβαση στα Υποστατικά του ή για περιπτώσεις όπου μεσολαβεί Σαββατοκύριακο ή αργία.

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



- 7.2 Σε περίπτωση που η παροχή των Υπηρεσιών 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 οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.3 Σε περίπτωση που ο αριθμός των υποβληθέντων αιτήσεων από τον Δικαιούχο για παροχή Υπηρεσιών εντός μίας (1) εβδομάδας είναι μεγαλύτερος του 50% των προβλέψεων του Δικαιούχου για το μήνα, τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτήσεων κατόπιν προτεραιοποίησης των αιτήσεων από τον Δικαιούχο. Στην περίπτωση αυτή το 25% των αιτήσεων παραμένει εντός των όρων της παρούσας Συμφωνίας με το υπόλοιπο πέραν του 25% των αιτήσεων να υπόκειται στο νέο συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τους υπόλοιπους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας να ισχύουν.
- 7.4 Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των προβλέψεων του Δικαιούχου, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.5 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 Υπηρεσίας.
- 7.6 Σε περίπτωση παροχής Πρόσβασης 2 DSL με επιπρόσθετο VLAN ή 2 Naked DSL σε συνδυασμό με την παροχή Υπηρεσίας Φορητότητας Γεωγραφικού Αριθμού, εάν ο Δικαιούχος αιτηθεί αναμονή της παροχής της Υπηρεσίας Φορητότητας Γεωγραφικών Αριθμών σύμφωνα με τον παράγραφο 7.3.15 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 2 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης, οι σχετικές αιτήσεις για παροχή Πρόσβασης 2 DSL ή 2 Naked DSL εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

## **8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

- 8.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας καλύπτει τις ακόλουθες Υπηρεσίες Ευρυζωνικής Πρόσβασης που περιγράφονται στις παραγράφους 2.1, 2.1.2, 2.2, 3.1, και 3.2 του Παραρτήματος 1 του Ειδικού Παραρτήματος 2 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης.
- (α) Παροχή Νοητών Συνδέσεων IP για συνδέσεις με πρόσθετα ΠΨΣΓ (DSLAM) και ΑΠΨΣΓ (RDSLAM),
  - (β) Πρόσβαση Ethernet ,
  - (γ) Παροχή ΝΙΔ
  - (δ) Πρόσβαση 2 Naked DSL,
  - (ε) Πρόσβαση 3 Naked DSL,
  - (στ) Πρόσβαση Multicasting
  - (η) Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με ξεχωριστό Δωμάτιο Συνεγκατάστασης για το Δικαιούχο,
  - (θ) Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με κοινό Δωμάτιο Συνεγκατάστασης για το Δικαιούχο και Τρίτα Δικαιούχα Μέρη,



(i) Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση σε δωμάτιο/χώρο στο Κτήριο ΑΤΗΚ όπου βρίσκεται εγκατεστημένος εξοπλισμός της ΑΤΗΚ.

8.2 Οποιοδήποτε άλλο προϊόν και/ή υπηρεσία ζητηθεί από το Δικαιούχο εξαιρείται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Τα Μέρη διατηρούν το δικαίωμα της διαπραγμάτευσης για σύναψη συμφωνίας με διευρυμένους όρους οι οποίοι θα εμπίπτουν σε εμπορική συμφωνία μεταξύ τους.

## 9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Νοητή Σύνδεση IP σε πρόσθετα ΠΨΣΓ (DSLAM) ή ΑΠΨΣΓ (RDSLAM)	Τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	95%
Σύνδεση στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ	Δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης σε περίπτωση που υπάρχει εγκαταστημένη διαθέσιμη οπτική ίνα στα υποστατικά του Δικαιούχου  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	99%  95%
Πρόσβαση 2 Naked DSL (σε υφιστάμενη τηλεφωνική γραμμή)	Οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	99%
Πρόσβαση 2 Naked DSL (σε νέο Τοπικό Βρόχο)	Δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	99%
Πρόσβαση 3 Naked DSL(σε υφιστάμενη τηλεφωνική γραμμή)	Οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	99%
Πρόσβαση 3 Naked DSL (σε νέο Τοπικό Βρόχο)	Δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	99%
Πρόσβαση Multicasting	Οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης	99%

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ (BITSTREAM)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΚΔΟΣΗ 2022-1 15/03/2022



- 9.2 Ημερομηνία παραλαβής αίτησης για παροχή Υπηρεσίας 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 π.μ. της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση παραδίδεται μετά τις 09:00 π.μ. της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η ΑΤΗΚ θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες.
- 9.3 Η παροχή των Υπηρεσιών θα γίνεται κατά την ημερομηνία που καθορίζεται από την ΑΤΗΚ. Σε περιπτώσεις που ο Δικαιούχος σε συνδυασμό με τον Τελικό Χρήστη αδυνατεί να παραλάβει/αποδεχτεί την υπηρεσία ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη να ενημερώσει την ΑΤΗΚ και να διευθετήσει νέα ημερομηνία και ώρα παραλαβής. 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 ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**

- 10.1 Ο Χρόνος Παροχής των Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης είναι:

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	<b>ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ *</b>
<b>Διαδικασία Παροχής συνεγκατάστασης</b>		
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 Παράρτημα 5 του Ειδικού Παραρτήματος 2 της Συμφωνίας Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.	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%

\* 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 θα πρέπει να



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

## 11. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ
Σύνδεση στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ - 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%
Σύνδεση στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ - 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%
Πρόσβαση 2 Naked DSL	Τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την αναφορά Βλάβης	95%
Πρόσβαση 3 Naked DSL	Τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την αναφορά Βλάβης	95%
Πρόσβαση Multicasting	Τρεις (3) εργάσιμες ημέρες από την αναφορά Βλάβης	95%

11.2 Ημερομηνία αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του έντυπου αναφοράς Βλάβης σύμφωνα με τις παραγράφους 9.2 και 9.3 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 2 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

## 12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ

12.1 Η διαδικασία για την αναφορά και αποκατάσταση Βλαβών για τις Υπηρεσίες περιγράφεται στις Παραγράφους 9.1, 9.2, 9.3 και 9.4 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 2 της Συμφωνίας Ευρυζωνικής Πρόσβασης.



## **13. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ**

- 13.1 Τα Μέρη υποχρεούνται να καταγράφουν ετήσια τις πληροφορίες που αφορούν τις αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών, μαζί με τους αντίστοιχους Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και τις αιτήσεις για αποκατάσταση Βλαβών και τους αντίστοιχους Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.
- 13.2 Η ΑΤΗΚ, θα αποστέλλει κάθε Ιανουάριο στο Δικαιούχο ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση ..... και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση ....., πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 9.1 και 9.2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου έτους αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών, την αποκατάσταση Βλαβών Υπηρεσιών και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.
- 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 Υπηρεσιών, όχι αργότερα από είκοσι (20) ημέρες από την αποστολή των εντύπων που αναφέρονται στον όρο 12.2 πιο πάνω.

Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν θα δικαιούται να αποστείλει τέτοιους υπολογισμούς εκτός της προαναφερόμενης προθεσμίας των είκοσι (20) εργάσιμων 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.

Σε περίπτωση που τα Μέρη δεν συμφωνούν με το ύψος των αποζημιώσεων που θα πρέπει να καταβληθούν, θα πρέπει αμέσως και χωρίς καθυστέρηση, το Μέρος που αμφισβητεί, να γνωστοποιήσει γραπτώς στο άλλο Μέρος την αμφισβήτηση του ύψους της αποζημίωσης. Η γραπτή ενημέρωση για την αμφισβήτηση θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που να υποστηρίζουν τη θέση του Μέρους, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων παροχής υπηρεσίας ή αποκατάστασης βλάβης που η ΑΤΗΚ αποστέλλει σε έντυπη μορφή μετά από κάθε παράδοση υπηρεσίας και/ή αποκατάσταση βλάβης. Η αμφισβήτηση των πληροφοριών της ΑΤΗΚ καθώς και του ύψους των σχετικών αποζημιώσεων μπορεί να γίνει το αργότερο εντός ενός (1) Μήνα από την ημερομηνία κοινοποίησης των πληροφοριών αυτών από την ΑΤΗΚ στον Δικαιούχο.

- 13.4.1 Εάν τα Μέρη δεν καταφέρουν να επιλύσουν την διαφορά εντός δύο (2) εβδομάδων από τη γνωστοποίηση της αμφισβήτησης σύμφωνα με τον όρο 12.4.1 πιο πάνω ή μέσα σε τέτοια χρονική παράταση όπως θα συμφωνηθεί γραπτώς μεταξύ των Μερών, οποιοδήποτε Μέρος μπορεί να παραπέμψει την υπό αμφισβήτηση υπόθεση, αφού ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος για την πρόθεση του αυτή, για διερεύνηση και απόφαση στον Επίτροπο του οποίου η απόφαση θα είναι τελεσίδικη για την επίλυση της διαφοράς.



## 14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

### 14.1 Αποζημιώσεις για Παροχή Υπηρεσιών

14.1.1 Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

(α) Σύνδεση στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ  
Σε όλες τις περιπτώσεις υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Σύνδεσης στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ που έχουν ικανοποιηθεί εκπρόθεσμα.

(β) Νοητή Σύνδεση IP σε πρόσθετα ΠΨΣΓ (DSLAM) ή ΑΠΨΣΓ (RDSLAM)

Σε όλες τις περιπτώσεις υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Νοητής Σύνδεσης IP σε πρόσθετα ΠΨΣΓ (DSLAM) ή ΑΠΨΣΓ (RDSLAM) που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

(γ) Παροχή ΝΙΔ

Σε όλες τις περιπτώσεις υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Νοητού Ιδιωτικού Δικτύου από την που έχουν ικανοποιηθεί εκπρόθεσμα.

(δ) Προσβάσεις Naked 2 DSL ή Προσβάσεις 3 Naked DSL.

Σε όλες τις περιπτώσεις υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Προσβάσεων 2 Naked DSL ή Προσβάσεων 3 Naked DSL που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

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

14.1.3 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 14.1.2 πιο πάνω, θα υπολογίζονται με βάση τις ημερολογιακές ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, θα καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 20% του τέλους παροχής της ανάλογης Υπηρεσίας (ανά προϊόν) ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) ημερολογιακών ημερών και νοουμένου ότι η ΑΤΗΚ δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στο Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ημερησίου τέλους το οποίο υπολογίζεται ως το 1/30 του αθροίσματος του μηνιαίου παγίου και του μεσοσταθμιστικού τέλους από την παροχή οικιακών ευρυζωνικών υπηρεσιών Home DSL Access [( Πάγιο + ( αριθμός συνδρομητών DSL Access 512 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 1000 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 2000 x συνδρομή + αριθμός συνδρομητών DSL Access 4000 x συνδρομή)/ Συνολικός αριθμός συνδρομητών DSL Home)]/30.



## **14.2 Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών**

- 14.2.1 Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται σε όλες τις περιπτώσεις που ο αριθμός των Βλαβών που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα γίνεται με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- 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 Σύνδεσης στο Δίκτυο IP της ΑΤΗΚ και για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η ΑΤΗΚ θα καταβάλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 1/12 του ημερησίου εσόδου το οποίο υπολογίζεται ως το 1/30 του αθροίσματος του μηνιαίου παγίου και του μεσοσταθμιστικού τέλους από την παροχή οικιακών ευρυζωνικών υπηρεσιών Home DSL Access [( Πάγιο + ( αριθμός συνδρομητών DSL Access 512 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 1000 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 2000 x συνδρομή + αριθμός συνδρομητών DSL Access 4000 x συνδρομή)/ Συνολικός αριθμός συνδρομητών DSL Home)]/30.
- 14.2.4 Στην περίπτωση αποκατάστασης Βλαβών Προσβάσεων 2 xDSL ή των Προσβάσεων 3 xDSL και για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η ΑΤΗΚ θα καταβάλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ημερησίου εσόδου το οποίο υπολογίζεται ως το 1/30 του αθροίσματος του μηνιαίου παγίου και του μεσοσταθμιστικού τέλους από την παροχή οικιακών ευρυζωνικών υπηρεσιών Home DSL Access [( Πάγιο + ( αριθμός συνδρομητών DSL Access 512 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 1000 x συνδρομή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 2000 x συνδρομή + αριθμός συνδρομητών DSL Access 4000 x συνδρομή)/ Συνολικός αριθμός συνδρομητών DSL Home)]/30.

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



- (γ) Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση  
Σε περίπτωση που αριθμός προσφορών για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στο Τοπικό Βρόχο και Τοπικό Υπό-Βρόχο που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.
- (δ) Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης  
Σε περίπτωση που αριθμός αιτήσεων για ετοιμασία σχετικού χώρου Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της ΑΤΗΚ και στο Τοπικό Βρόχο και Τοπικό Υπό-Βρόχο που παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.
- (ε1) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης  
Σε περίπτωση που αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης - σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας ΑΤΗΚ υλοποιείται από την ΑΤΗΚ εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.
- (ε2) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης  
Σε περίπτωση που αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης – στις άλλες περιπτώσεις υλοποιείται από την ΑΤΗΚ εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.
- 14.3.2 Σε περίπτωση που αριθμός υποβληθέντων αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο εντός του υπό εξέταση τριμήνου, υπερβαίνει των 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 14.3.1 (α) - (ε2) πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις ημερολογιακές ημέρες και/ή ώρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ΑΤΗΚ μέχρι και πέντε (5) ημερολογιακών ημερών, καταβάλλονται από την ΑΤΗΚ αποζημιώσεις ίσες με το 20% του μηνιαίου τέλους παροχής της Υπηρεσίας ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) ημερολογιακών ημερών και νοουμένου ότι η ΑΤΗΚ δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στο Δικαιούχο, η ΑΤΗΚ υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 200% του ημερησίου τέλους το οποίο υπολογίζεται ως το 1/30 του αθροίσματος του μηνιαίου παγίου και του μεσοσταθμιστικού τέλους από την παροχή οικιακών ευρυζωνικών υπηρεσιών Home DSL Access [( Πάγιο + ( αριθμός



συνδρομητών DSL Access 512 x συνδρομητή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 1000 x συνδρομητή+ αριθμός συνδρομητών DSL Access 2000 x συνδρομητή + αριθμός συνδρομητών DSL Access 4000 x συνδρομητή)/ Συνολικός αριθμός συνδρομητών DSL Home)/30. 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, 14.2 και 14.3 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 Οι στόχοι (Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών 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 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 Υπηρεσιών, επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1.

#### **17. ΓΕΝΙΚΑ**

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

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



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

## **ΜΑΡΤΥΡΕΣ**

1.....

2.....

## **ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

1..... (ΑΤΗΚ)

2.....



# ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ..... ΠΕΡΙΟΔΟΣ: .....

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

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ (BITSTREAM)  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΕΚΔΟΣΗ 2022-1 15/03/2022



# ΑΡΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

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

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ:** ..... **ΠΕΡΙΟΔΟΣ:** .....

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

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΕΙΔΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ (BITSTREAM)  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΕΚΔΟΣΗ 2022-1 15/03/2022