



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

10 Αυγούστου 2018

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 3313

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 855/001

Τροποποίηση της εγκριθείσης με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 766/020/15-6-2016 Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» για το Έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Αφού έλαβε υπόψη:

α) Τις διατάξεις του ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημόσιων Έργων και άλλες διατάξεις», ιδίως τα άρθρο 12, σημεία κατ', μγ' και μδ' (Α' 82),

β) τις διατάξεις του ν. 4313/2014 «Ρυθμίσεις θεμάτων Μεταφορών, Τηλεπικοινωνιών και Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 261),

γ) τις διατάξεις του ν. 3389/2005 «Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα» (232' Α), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το ν. 3483/2006 (Α' 169),

δ) το π.δ. 60/2007 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2004/18/ΕΚ «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών» (Α' 64),

ε) την αριθμ. (2007) 5339/26-10-2007 απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση του Επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης,

στ) την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 766/020/15-6-2016 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» για το Έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας» (Α' 2128),

ζ) την αριθμ. ΕΕΤΤ 5942/22-2-2018 επιστολή της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» με θέμα: «Υποβολή της Προτεινόμενης Συμπληρωματικής Προσφοράς Αναφοράς από την RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ Α.Ε.Ε.Σ. σχετικά το ανωτέρω έργο προς έγκριση»,

η) την αριθμ. ΕΕΤΤ 11242/16-4-2018 επιστολή της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» με θέμα: «Επανυποβολή της Προτεινόμενης Συμπληρωματικής Προσφοράς Αναφοράς από την RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ Α.Ε.Ε.Σ. σχετικά το ανωτέρω έργο προς έγκριση»,

θ) την αριθμ. ΕΕΤΤ 13372/7-5-2018 επιστολή της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» με θέμα: «Επανυποβολή της Προτεινόμενης Συμπληρωματικής Προσφοράς Αναφοράς από την RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ Α.Ε.Ε.Σ. σχετικά το ανωτέρω έργο προς έγκριση»,

ι) την αριθμ. ΕΕΤΤ 14011/11-5-2018 επιστολή της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» με θέμα: «Επανυποβολή της Προτεινόμενης Συμπληρωματικής Προσφοράς Αναφοράς από την RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ Α.Ε.Ε.Σ. σχετικά το ανωτέρω έργο προς έγκριση»,

ια) την αριθμ. 5481/30-5-2018 απόφαση της ΚτΠ ΑΕ με αριθμ. ΕΕΤΤ 16543/4-6-2018 με θέμα: «Αποδοχή πρόσθετων υπηρεσιών από τον ΙΦΣ της αριθμ. 1248/2014 Σύμβασης Σύμπραξης του έργου «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ» για τη Γεωγραφική Ζώνη 2 του Έργου»,

ιβ) το γεγονός ότι από τις διατάξεις της ληφθείσας απόφασης δεν δημιουργείται δαπάνη σε βάρος ούτε του κρατικού προϋπολογισμού αλλά ούτε και του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

ιγ) την αριθμ. 32329/05.06.2018 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ.

Και εκτιμώντας ότι:

α) Στις 10-11-2011 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την απόφασή της C (2011) 8122 και θέμα "State Aid SA 32866 (2011/N)-Broadband development in Greek rural areas", αποφάσισε ότι το κρατικό μέτρο που της κοινοποίησαν οι Ελληνικές αρχές και αφορούσε στην Ανάπτυξη Ευρυ-

ζωνικών υποδομών σε Αγροτικές «λευκές» υποδομές της Ελληνικής Επικράτειας, είναι συμβατό με το άρθρο 107 (3) C της ΣΛΕΕ. Οι πηγές της εν λόγω κρατικής χρηματοδότησης ήταν το πρόγραμμα «Αγροτική Ανάπτυξη της Ελλάδος 2007-2013», το Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή σύγκλιση» καθώς και άλλα εθνικά κονδύλια.

β) Με την αριθμ.15414/21-11-2013 απόφαση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ), αποφασίστηκε η Διενέργεια Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε αγροτικές λευκές περιοχές της Ελληνικής επικράτειας και Υπηρεσίες εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης υποδομών με ΣΔΙΤ» και δημοσιεύτηκε η σχετική Διακήρυξη για την υποβολή προσφορών από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

γ) Με την ακολουθηθείσα αριθμ. 14940/22-08-2014 απόφαση της ΚτΠ, με θέμα «Κατακύρωση αποτελέσματος του Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού της αριθμ. 15414/21-11-2013 διακήρυξης για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε αγροτικές λευκές περιοχές της Ελληνικής επικράτειας και Υπηρεσίες εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης υποδομών με ΣΔΙΤ», κατακυρώθηκε το ως άνω έργο στις εταιρείες «ΟΤΕ Α.Ε» και στην Ένωση εταιρειών «INTRAKAT-INTRACOM HOLDINGS-HELLAS ONLINE SA» στις γεωγραφικές ενότητες 1,3 και 2 αντίστοιχα, με το ποσό της εγκριθείσας χρηματοδότησης.

δ) Στις συνέχεια, υπεγράφησαν οι σχετικές αριθμ. 1239/2014, 1249/2014 και 1248/2014 συμβάσεις με την ΚτΠ και τις εταιρείες «ΟΤΕ RURAL NORTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ», «ΟΤΕ RURAL SOUTH ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ» και «RURAL CONNECT ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ» και «INTRAKAT-INTRACOM HOLDINGS-HELLAS ONLINE».

ε) Όπως προβλέπεται στο εδάφιο μδ' του άρθρου 12 του ν. 4070/2012 «Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ», «...Η ΕΕΤΤ ελέγχει και εποπτεύει την εφαρμογή υποχρεώσεων παροχής χονδρικής πρόσβασης και συναφών ευκολιών, ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, δημοσιότητας και μη διακριτικής μεταχείρισης όσον αφορά την χονδρική πρόσβαση και δημοσίευση προσφορών αναφοράς, όπως αυτές εκάστοτε ισχύουν, που επιβάλλονται σε φορείς οι οποίοι αναπτύσσουν και παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με δημόσια συγχρηματοδότηση και η υλοποίησή τους έχει εγκριθεί με απόφαση της Ε.Ε.....».

στ) Περαιτέρω, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο σημείο 8.4.1 της διακήρυξης του σχετικού ως άνω διαγωνισμού: «Η ΕΕΤΤ για τους παρόχους που αναμένεται να προκύψουν ως διαχειριστές δικτύων από αυτό το έργο αναλαμβάνει να: α) εγκρίνει την Προσφορά Αναφοράς του ΙΦΣ, η οποία αναμένεται να περιγράφει το πλαίσιο παροχής των χονδρικών υπηρεσιών πρόσβασης προς τους παρόχους-πελάτες του ΙΦΣ, β) να πραγματοποιήσει διαδικασίες επίλυσης Διαφορών μεταξύ του ΙΦΣ και των παρόχων-πελατών αυτών (εφόσον προκύψει ανάγκη) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο νόμο 4070/10-04-2012 περί Ρυθμίσεων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφο-

ρών, Δημοσίων Έργων και άλλων διατάξεων, γ) να επιβάλλει τις υποχρεώσεις κοστολόγησης στον ΙΦΣ και τις τεχνικές λεπτομέρειες της υλοποίησης του εσωτερικού κοστολογικού συστήματος του ΙΦΣ, και δ) να πραγματοποιεί τους περιοδικούς κοστολογικούς ελέγχους του κοστολογικού συστήματος του ΙΦΣ. Ο έλεγχος θα πραγματοποιείται από εξειδικευμένο ανεξάρτητο ελεγκτή.

ζ) Επίσης, στο κείμενο των ως άνω υπογραφέντων συμβάσεων και δη στο σημείο 1.8 αυτών με τίτλο «Ζητήματα Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» ορίζεται πως: «Η ΕΕΤΤ εποπτεύει και ελέγχει την τήρηση των όρων της παρούσας μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της με βάση το Νόμο 4070/2012. Για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού, η ΕΕΤΤ θα συμβληθεί με τον ΙΦΣ για τον διορισμό Ανεξάρτητου Ελεγκτή ΕΕΤΤ όσον αφορά τα θέματα που άπτονται του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας και αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ.».

η) Σε συνέχεια των ανωτέρω, ως προβλεπόμενα στις σχετικές υποχρεώσεις των συμβατικών κειμένων, και δη στις υποχρεώσεις των ΙΦΣ, η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» υπέβαλε στις 16-02-2016 προς έγκριση στην ΕΕΤΤ την σχετική Προσφορά Αναφοράς της για το εν λόγω έργο, η οποία εγκρίθηκε από την ΕΕΤΤ με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 766/020/15-6-2016 και τίτλο «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» για το Έργο Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας» (Α' 2128).

θ) Περαιτέρω, στο σημείο 14.6 της σχετικής διακήρυξης με τίτλο «Εξέλιξη και επέκταση υπηρεσιών» ορίζεται πως: «..... Ο ΙΦΣ δύναται να σχεδιάσει και να παρέχει κάθε άλλη υπηρεσία που:

- αφορά διάθεση παθητικής υποδομής ή χωρητικότητας και συνδυάζει τα βασικά συστατικά μέρη του δικτύου, τα οποία του έχουν κατασκευαστεί κατά την Α Φάση, είτε έχει αναπτύξει ο ΙΦΣ στην πορεία του χρόνου,
- συνάδει με τις βασικές αρχές λειτουργίας του ΙΦΣ, το πλαίσιο υποχρεώσεών του και δεν έρχεται σε αντίθεση με το εθνικό και κοινοτικό δίκαιο, ιδιαίτερα αυτό που αφορά τον ανταγωνισμό και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες,
- απευθύνεται στους προβλεπόμενους πελάτες και σε καμία περίπτωση δεν αφορά υπηρεσίες λιανικής προς τελικούς χρήστες.

Σε κάθε περίπτωση, ισχύουν οι υποχρεώσεις που αναφέρονται ρητά στην παρ. 13.2 της παρούσης. Υπηρεσίες που δεν προβλέπονται ρητά από την παρούσα Διακήρυξη υπόκεινται σε προηγούμενο έλεγχο και έγκριση από τους εξουσιοδοτημένους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας της Αναθέτουσας Αρχής, πριν τη διάθεσή τους στην αγορά.».

ι) Επίσης, στο κείμενο των ως άνω υπογραφέντων συμβάσεων και δη στο σημείο 23 αυτών με τίτλο «Πρόσθετες Υπηρεσίες» ορίζεται πως: «23.1 Χωρίς να θίγονται οι υποχρεώσεις του ΙΦΣ από τη Σύμβαση Σύμπραξης, ο ΙΦΣ δύναται να σχεδιάσει και να παρέχει στις Λευκές Περιοχές της Γεωγραφικής Ζώνης κάθε άλλη υπηρεσία που:

23.1.1. αφορά σε διάθεση παθητικής υποδομής ή χωρητικότητας και συνδυάζει τα βασικά συστατικά μέρη του Δικτύου τα οποία είτε έχουν κατασκευαστεί κατά την Περίοδο Εργασιών, είτε έχει αναπτύξει εν γένει ο ΙΦΣ,

23.1.2 συνάδει με τις βασικές αρχές λειτουργίας του ΙΦΣ, το πλαίσιο των υποχρεώσεων του και δεν έρχεται σε αντίθεση με το εθνικό και κοινοτικό δίκαιο, ιδιαίτερα αυτό που αφορά τον ανταγωνισμό και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες,

23.1.3 απευθύνεται σε πελάτες χονδρικής και σε καμία περίπτωση δεν αφορά υπηρεσίες λιανικής προς τελικούς χρήστες.

23.2 Πριν από τη διάθεση των ανωτέρω υπηρεσιών στην αγορά, ο ΙΦΣ υποχρεούται να υποβάλλει στην ΚτΠ σχέδιο παροχής πρόσθετων υπηρεσιών, σύμφωνα με τη Διαδικασία Ελέγχου του Παραρτήματος 3 της παρούσας.»,

ια) Στις 22-2-2018 με την υπό σχετ.ζ' επιστολή της η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» υπέβαλε στην ΕΕΤΤ την τελική συμπληρωματική προσφορά αναφοράς της για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών στο πλαίσιο του Έργου «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας» (Α' 2128).

ιβ) Με την ως άνω συμπληρωματική προσφορά αναφοράς της η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» προτείνει την προσθήκη δύο νέων ενότητων 9 και 10 στην υφιστάμενη προσφορά αναφοράς που εγκρίθηκε με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 766/020/15-6-2016 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» για το Έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας» (Α' 2128).

ιγ) Στις 16-4-2018 με την υπό σχετ.η' επιστολή της, η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» επανυπέβαλε στην ΕΕΤΤ την συμπληρωματική προσφορά αναφοράς της έχοντας ενσωματώσει τις παρατηρήσεις/προτάσεις της ΕΕΤΤ.

ιδ) Στις 7-5-2018 με την υπό σχετ.θ' επιστολή της η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» επανυπέβαλε στην ΕΕΤΤ την συμπληρωματική προσφορά αναφοράς της, έχοντας ενσωματώσει τις παρατηρήσεις/προτάσεις της ΕΕΤΤ.

ιε) Στις 11-5-2018 με την υπό σχετ. ι' επιστολή της, η εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» υπέβαλε στην ΕΕΤΤ το τελικό κείμενο της συμπληρωματικής Προσφοράς Αναφοράς, στο οποίο είχε πλέον ενσωματώσει το σύνολο των παρατηρήσεων/προτάσεων της ΕΕΤΤ.

ιστ) Στις 30-5-2018, η ΚτΠ ΑΕ με την αριθμ. 5481/30-5-2018 απόφασή της (σχετ.ια), με θέμα «Αποδοχή πρόσθετων υπηρεσιών από τον ΙΦΣ της αριθμ. 1248/2014 Σύμβασης Σύμπραξης του έργου «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της

Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ» για τη Γεωγραφική Ζώνη 2 του Έργου», αποδέχθηκε τις πρόσθετες υπηρεσίες που προτάθηκαν από την εταιρεία «Rural Connect Α.Ε.Ε.Σ.» με την Συμπληρωματική Προσφορά Αναφοράς της τελευταίας, αποφασίζει:

Α. Εγκρίνει την πρόταση της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.», η οποία υποβλήθηκε στην ΕΕΤΤ με την με αριθμ. 14011/11-5-2018 επιστολή της (σχετ.ι) για την συμπλήρωση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 766/020/15-6-2016 Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.», για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας», με την προσθήκη των δύο νέων ενότητων 9 και 10, για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, δεδομένης της αποδοχής των ως άνω υπηρεσιών από την «ΚτΠ ΑΕ».

Β. Προσθέτει τις ενότητες 9 και 10 του παραρτήματος Α της παρούσας ως δύο νέες συμπληρωματικές ενότητες 9 και 10 στην ΑΠ ΕΕΤΤ 766/020/15-6-2016 «Προσφορά Αναφοράς της εταιρείας Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.», για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές Λευκές περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας».

Γ. Καλεί την εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.», εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών (από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, να υποβάλει στην ΕΕΤΤ, καθώς και να αναρτήσει στην ιστοσελίδα της, το κωδικοποιημένο το κείμενο της Προσφοράς Αναφοράς της για το έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας».

Δ. Εντέλλεται την κοινοποίηση της παρούσας καθώς και του συνημμένου σε αυτήν Παραρτήματος Α στην «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», καθώς και στην εταιρεία «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.».

Ε. Ορίζει την δημοσίευση της παρούσας καθώς και του συνημμένου σε αυτήν Παραρτήματος Α, στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Νέες Ενότητες 9 και 10 της Προσφοράς Αναφοράς της εταιρείας «Rural Connect Ευρυζωνικά Δίκτυα Α.Ε.Ε.Σ.» για το Έργο «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας και Υπηρεσίες Εκμετάλλευσης-Αξιοποίησης των Υποδομών με ΣΔΙΤ στη γεωγραφική ενότητα 2, βάσει της αριθμ. 1248/29-12-2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ της ΚτΠ και της ως άνω εταιρείας.

Ενότητες 9 και 10 της Προσφοράς Αναφοράς της «RURAL CONNECT Α.Ε.Ε.Σ.»

Υπηρεσίες τύπου BITSTREAM CLASS V

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

9	ΕΝΟΤΗΤΑ 9 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V
9.1	Συντμήσεις
9.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
9.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ
9.4	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL CLASS V
9.5	ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
9.6	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ
9.7	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V
9.7.1	Στοιχεία της υπηρεσίας
9.7.2	Διαδικασία Παροχής BITSTREAM DSL CLASS V
9.7.3	Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης
9.7.4	Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας
9.7.5	Παράδοση-Παραλαβή Υπηρεσίας
9.7.6	Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο
9.7.7	Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου
9.7.8	Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού
9.7.9	Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V
9.7.10	Ακύρωση αίτησης παροχής
9.7.11	Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας
9.7.12	Κατάργηση υπηρεσίας
9.7.13	Λίστα Αναμονής για Αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V
9.8	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
9.8.1	Γενικά
9.8.2	Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου
9.8.3	Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V
9.8.4	Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού
9.8.5	Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ
9.8.6	Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC
9.8.7	Ακύρωση αναγγελίας βλάβης
9.8.8	Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες
9.9	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM DSL CLASS V
9.9.1	Γενικά
9.9.2	Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC»
9.9.3	Προβλέψεις ΠΥ
9.9.4	Παράδοση υπηρεσιών
9.9.5	Βλάβες υπηρεσιών
9.10	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL CLASS V
9.10.1	Αριθμός VLANs
9.10.2	Μηχανισμοί QoS
9.10.3	Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου
9.10.4	Multicast/IPTV
9.10.5	Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των IPTV υπηρεσιών του παρόχου
9.10.6	Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V

9.11	Υποβολή αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή
9.11.1	Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή
9.11.2	Αίτηση/Εξουσιοδότηση καταναλωτή
10	ΕΝΟΤΗΤΑ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V
10.1	Συντμήσεις
10.2	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
10.3	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ
10.4	ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
10.5	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ
10.6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V
10.6.1	Στοιχεία της υπηρεσίας
10.6.2	Διαδικασία Παροχής BITSTREAM LTE CLASS V
10.6.3	Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης
10.6.4	Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας
10.6.5	Παράδοση-Παραλαβή Υπηρεσίας
10.6.6	Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο
10.6.7	Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου
10.6.8	Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού
10.6.9	Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V
10.6.10	Ακύρωση αίτησης παροχής
10.6.11	Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας
10.6.12	Κατάργηση υπηρεσίας
10.7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
10.7.1	Γενικά
10.7.2	Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου
10.7.3	Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V
10.7.4	Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού
10.7.5	Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ
10.7.6	Ακύρωση αναγγελίας βλάβης
10.7.7	Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες
10.8	ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM LTE CLASS V
10.8.1	Γενικά
10.8.2	Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC»
10.8.3	Προβλέψεις ΠΥ
10.8.4	Παράδοση υπηρεσιών
10.8.5	Βλάβες υπηρεσιών
10.9	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V
10.9.1	Αριθμός VLANs
10.9.2	Μηχανισμοί QoS
10.9.3	Πληροφορίες Συνδρομητικής Ζευξης
10.9.4	Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V
10.10	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ
10.10.1	Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM LTE CLASS V από τον συνδρομητή
10.10.2	Αίτηση/Εξουσιοδότηση καταναλωτή

9	ΕΝΟΤΗΤΑ 9 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V
9.1	Συντημήσεις
A/K	Αστικό Κέντρο
Π/Σ	Πληροφοριακό Σύστημα της Rural Connect
ΤοB	Τοπικός Βρόχος
ΤοΥB	Τοπικός Υποβρόχος
RC	Rural Connect
ΠΥ	Πάροχος Υπηρεσίας
ΠΧΤΥ	Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου
ΚΠΣΠ DSL	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας xDSL της Rural Connect
ΚΠΣΠ LTE	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect
ΥΚΚ	Υπαίθριος Κατανεμητής Καλωδίων
RIX	Περιφερειακός κόμβος διασύνδεσης νησίδας της Rural Connect
ΦΑΥ	Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου
ΦΑΣΤΧ	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη
WCRM_ΠΧΤΥ	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΧΤΥ
ΚΟΙ	Καλώδιο Οπτικών Ινών

9.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V της Rural Connect (RC) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ενσύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του xDSL εξοπλισμού της RC, ο οποίος είναι εγκατεστημένος στον Κόμβο Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας xDSL της Rural Connect (ΚΠΣΠ DSL).

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται τόσο ο εξοπλισμός της RC, στο ΚΠΣΠ DSL κοντά στον Τελικό Χρήστη, όσο και σχετικό κύκλωμα πλήρους Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥB) το οποίο και μισθώνει η RC από τον Πάροχο Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ).

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το σημείο τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού του ΠΧΤΥ (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό RIX της RC.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και
- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο RIX της RC στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των ΚΠΣΠ DSL (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V παρέχεται μόνο στα σημεία που υπάρχει εγκατεστημένος κόμβος ΚΠΣΠ DSL. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ.

Το σημείο παρουσίας (RIX) της RC συγκεντρώνει συνδέσεις των οποίων ο ΤοΥB ανήκει σε ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (A/K) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, A/K και RIX της RC ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ.

9.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Προϋπόθεση 1: Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνο με το παρόν Σύμβαση με την RC.

- Προϋπόθεση 2: Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ DSL και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.

- Προϋπόθεση 3: Να είναι εφικτή η παροχή ΤοΥB για τον Τελικό Χρήστη από τον ΠΧΤΥ, σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς ΑΠΤοB του ΠΧΤΥ.

- Προϋπόθεση 4: Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ DSL της RC. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω του Π/Σ.

9.4 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ BITSTREAM DSL CLASS V

Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας ΤοΥB, όπως αυτή περιγράφεται στη σχετική ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδειοδοτητής Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΠΧΤΥ.

9.5 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ DSL και την διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2., ενώ εξαρτάται άμεσα από τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤοΥB του ΠΧΤΥ.

9.6 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας είναι αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης BITSTREAM DSL CLASS V υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου 9.7.12.

9.7 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM DSL CLASS V

9.7.1 Στοιχεία της υπηρεσίας

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ DSL, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των προαιρετικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακα 9 1. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο Π/Σ. Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στον Πίνακα 9-1.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (ΝΑΙ/ΟΧΙ)
BITSTREAM DSL CLASS V30	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps/μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 3 Mbps	ΟΧΙ
BITSTREAM DSL CLASS V50	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 50 Mbps/μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 5 Mbps	ΟΧΙ

Πίνακας 9 - 1 Υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V 9.7.2 Διαδικασία Παροχής BITSTREAM DSL CLASS V

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει η RC, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα στον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχεται αν αυτός βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί ΚΠΣΠ DSL της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V. Επίσης, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει η RC στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Με χρήση του ΦΑΥ στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο της RC.
- Συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή.
- Προαιρετικά, με τον Φανταστικό Αριθμό Βρόχου (ΦΑΒ)/Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ για υφιστάμενο συνδρομητή που όμως δεν είναι ενεργός στο δίκτυο της RC. Την πληροφορία διαθεσιμότητας όσον αφορά στον προσδιορισμό του ΤΚΜ την αντλεί η RC κάνοντας χρήση του εργαλείου εύρεσης ΤΚΜ με βάση τον ΦΑΒ ή τον Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ, που παρέχει ο ΠΧΤΥ.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 της παραγράφου 9.11.2 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει

σχετικό αίτημα στην RC και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής BITSTREAM DSL CLASS V σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ της RC, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ της RC.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη που καταχωρεί ο ΠΥ στο Π/Σ της RC καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους.
- Με χρήση του ΦΑΥ στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Κατά την καταχώρηση του νέου αιτήματος στο Π/Σ της RC θα εισάγεται από τον ΠΥ και ο κωδικός ΤΚΜ και υποχρεωτικά το Α/Κ βάσει πληροφορίας Α/Κ και ΤΚΜ που μπορεί να λάβει μέσω του Π/Σ του ΠΧΤΥ.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ της RC. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ της RC, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους.

Η φόρμα της αίτησης στο Π/Σ της RC θα περιλαμβάνει τουλάχιστον όλα τα υποχρεωτικά πεδία που υπάρχουν στη φόρμα της αίτησης ΤοΥΒ στο Π/Σ του ΠΧΤΥ, προκειμένου να είναι εφικτή η κατάθεση του αιτήματος ΤοΥΒ από την RC.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται και

ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει στο στάδιο του ελέγχου επιλεξιμότητας.

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει α) τον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας και β) τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM).

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας ελέγχει αν το Α/Κ και ο ΤΚΜ που έχει καταχωρήσει υποχρεωτικά ο ΠΥ στο Π/Σ της RC περιλαμβάνεται στους ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ οι οποίοι και έχουν διασυνδεθεί με ΚΠΣΠ DSL RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V.

Εάν με βάση τον τύπο του αιτήματος ή την χρησιμοποιούμενη τεχνολογία του ΤΚΜ προκύπτει ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης τότε η RC θα προχωρεί σε έλεγχο επιλεξιμότητας λαμβάνοντας υπόψη πλέον της πληροφορίας του ΤΚΜ, τη διεύθυνση του συνδρομητή.

Επιπλέον σε περίπτωση που ο ΠΥ καταθέσει αίτημα με λανθασμένο ΤΚΜ, αυτή θα απορρίπτεται από τον ΠΧΤΥ όμως κατά την απόρριψη θα κοινοποιείται ο σωστός ΤΚΜ τον οποίο η RC θα επικοινωνεί στον ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος του Π/Σ.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, δηλαδή η σχετική ΥΚΕΕ ή ΥΚΚ εντοπίζεται και καλύπτεται από την RC, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου της RC, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται σχετικό μήνυμα μέσω του Π/Σ για το ότι απαιτείται αναβάθμιση δικτύου της RC.

Σε κάθε περίπτωση η οριστική παροχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ. Εναλλακτικά ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση του Βήματος 5.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο η RC θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ

- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση πόρτας στο DSLAM και η RC προχωράει σε αντίστοιχο αίτημα ΤοΥΒ προς τον ΠΧΤΥ (εφόσον απαιτείται, με βάση τον τύπο της αίτησης του πελάτη)

- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων, ενημερώνοντας με κατάλληλο μήνυμα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.6.2

Η σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος BITSTREAM DSL CLASS V είναι περιοριστικά όσοι αναφέρονται στο σχε-

τικό κεφάλαιο της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ (Επιλεξιμότητα ΤοΥΒ/Λόγοι απόρριψης) και επιπλέον ως πρόσθετοι λόγοι από την RC μπορεί να αφορά έναν εκ των κάτωθι κατηγοριών:

- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης.
- Λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση.
- Άγνωστη διεύθυνση.

- Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από την RC μετά την πάροδο τριμήνου από την αρχική αίτηση (αφορά αιτήματα που έχουν μπει σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων της RC).

- Ο Τελικός Χρήστης δεν βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα της RC όπως ανακοινώνονται στο Π/Σ της RC.

Βήμα 2: Αίτημα υπηρεσίας ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, η RC κάνει χρήση της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ και υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που ο συγκεκριμένος ΤοΥΒ μισθώνεται ήδη από την RC, τότε ακολουθείται το Βήμα 3, ως κάτωθι.

Η αίτηση διαφοροποιείται ανάλογα με την τρέχουσα κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη ή εάν δεν υπάρχει υφιστάμενη σύνδεση, υποβάλλεται αίτηση νέας σύνδεσης.

Ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης θα είναι ο Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου που θα λαμβάνεται από τον ΠΧΤΥ.

Βήμα 3

Στη περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ, η RC ελέγχει αν ο ΦΑΥ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC και στην περίπτωση αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 7 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 9.7.5 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας (χωρίς να υποβληθεί κανένα αίτημα προς τον ΠΧΤΥ).

Βήμα 4

Η RC υποβάλει αίτημα Ενεργού ή Ανενεργού ΤοΥΒ αντίστοιχα προς τον ΠΧΤΥ, μεταβιβάζοντας στο WCRM_ΠΧΤΥ το αίτημα του ΠΥ. Ταυτόχρονα δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου της RC που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ. Σε αυτό το στάδιο δεν πραγματοποιείται ακόμη η διαδικασία ενεργοποίησης παροχής της υπηρεσίας (provisioning), καθώς είναι πιθανόν το αίτημα ΤοΥΒ να απορριφθεί ή/και να μην υλοποιηθεί από τον ΠΧΤΥ.

Βήμα 5

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας η RC μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του Π/Σ τις απαραίτητες ενημερώσεις/πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικού Αριθμού Υποβρόχου, που περιέχονται στη διάθεσή του από το WCRM_ΠΧΤΥ. Μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ ενημερώνεται και ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή σε περίπτωση ΤοΥΒ προερχόμενου από το δίκτυο του ΠΧΤΥ. Εφόσον ο ΤοΥΒ είναι στο δίκτυο της RC ενημερώνεται από το Π/Σ, σύμφωνα με το βήμα 3. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την επιλεξιμότητα ή μη του ΤοΥΒ, σύμφωνα με τις διαδικασίες ελέγχου που ακολουθούνται από τον ΠΧΤΥ.

Εάν το αίτημα ΤοΥΒ είναι επιλέξιμο, ο ΠΥ ενημερώνεται από το Π/Σ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του ΤοΥΒ (και αν πρόκειται για αίτημα Ανενεργού ΤοΥΒ και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο του ΠΧΤΥ στη διεύθυνση του τελικού χρήστη). Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

Εάν το αίτημα είναι μη επιλέξιμο, ο λόγος απόρριψης του ΤοΥΒ (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σχετική παράγραφο «Επιλεξιμότητα/Λόγοι Απόρριψης» του εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ που αφορά στην παροχή Τοπικού Υποβρόχου) διαβιβάζεται από το Π/Σ προς τον ΠΥ και η διαδικασία τερματίζεται. Η RC απελευθερώνει τους δικτυακούς πόρους που είχε δεσμεύσει.

Βήμα 6α Περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ

Η υλοποίηση της παράδοσης του ενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει την RC σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ. Η RC ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην σχετική παράγραφο της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης».

Βήμα 6β Περίπτωση ανενεργού ΤοΥΒ

Η υλοποίηση της παράδοσης του ανενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει την RC. Η RC ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Ο ΠΥ δύναται, εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει ορίσει ο ΠΧΤΥ, να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών κατασκευής του ζεύγους σύνδεσης του ΤοΥΒ στη διεύθυνση που έχει οριστεί να τερματίζει ο ΤοΥΒ χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΥ δύναται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο Π/Σ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.3.

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.6.

Βήμα 7

Η RC στη περίπτωση που α) το αίτημα παροχής του ΤοΥΒ δεν απορριφθεί από τον ΠΧΤΥ ή β) πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο RC (Βήμα 3), προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου της RC ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως

μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από την RC και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο της RC.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το της RC για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V. Στην περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της παραγράφου 9.9.4.1., ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του Π/Σ της RC στην περίπτωση που ο ΤοΥΒ ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, η RC και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του BITSTREAM DSL CLASS V να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

Βήμα 8

Η RC ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ για την ολοκλήρωση της κατασκευής του αιτήματος ΤοΥΒ και αντίστοιχα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος BITSTREAM DSL CLASS V, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κ.λπ.) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση-παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 9.7.5.

9.7.3 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης

Σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V προς την RC, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του σχετικού ΤοΥΒ, ενημερώνει την RC μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται άμεσα μέσω του Π/Σ, για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ΤοΥΒ, όπως ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

9.7.4 Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Η αίτηση της αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας θα γίνεται για ενεργές συνδέσεις BITSTREAM DSL CLASS V μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του Π/Σ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών παραμέτρων. Ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος αλλαγής ταχύτητας, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ.

9.7.5 Παράδοση-Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασιμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος

BITSTREAM DSL CLASS V να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το BITSTREAM DSL CLASS V:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο Π/Σ «Αποδοχή BITSTREAM DSL CLASS V».

2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο Π/Σ «Μη Αποδοχή BITSTREAM DSL CLASS V». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο 9.8 (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο Π/Σ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από την RC. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.

- Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο φυσικό μέσο, περιοχής ευθύνης ΠΧΤΥ τότε η RC δηλώνει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (ΕΗ) από τη μη αποδοχή του ΠΥ «Μη αποδοχή Υποβρόχου» στο WCRM_ΠΧΤΥ. Ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ, κατόπιν ολοκλήρωσης χειρισμού της μη αποδοχής της RC.

- Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης της RC ή στο φυσικό μέσο ευθύνης ΠΧΤΥ, ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM DSL CLASS V, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM DSL CLASS V, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ.

- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον ΠΥ που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από την RC προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V,

- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη της RC, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του BITSTREAM DSL CLASS V),

- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM DSL CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V.

9.7.6 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο

9.7.6.1 Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση

Εάν η RC σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε

επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου της RC. Εάν ο ΠΧΤΥ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε ισχύουν τα προβλεπόμενα στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου της RC ή του ΠΧΤΥ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που η RC ή ο ΠΧΤΥ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε η RC ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, η οποία στην περίπτωση υλοποίησης BITSTREAM DSL CLASS V ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας της RC, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

- i. παγώνει το αίτημα στο Π/Σ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και

- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- i. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.

- ii. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το Π/Σ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

9.7.6.2 Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης

Όταν η μετάβαση συνεργείου της RC κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης, στο χώρο του τελικού χρήστη είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους, αυτή θα πραγματοποιείται εντός του χρονικού παραθύρου τεσσάρων (4) εργασιμικών ωρών, μετά από σχετική ενημέρωση του ΠΥ από την RC, μέσω του Π/Σ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου της RC στο χώρο του τελικού χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης (π.χ. άρση βλάβης), δεν θα γίνονται επεμβάσεις οι οποίες θα επηρεάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΠΥ. Ο τεχνικός της RC σε κάθε περίπτωση θα επισυνάπτει φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συνημμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα υπάρχει στο Π/Σ. Η RC χρεώνει άσκοπη μετάβαση μετά την επίσκεψη του τεχνικού του στο χώρο του πελάτη σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του ΠΥ ή το οίκημα ευρέθης κλειστό. Στην περίπτωση που κατά την αρχική δήλωση βλάβης δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη του ΠΥ (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατή η άρση της βλάβης από την RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα της RC, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και η RC θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπης μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού. Εάν χρειάζεται να μεταβεί συνεργείο του ΠΧΤΥ στο χώρο του τελικού χρήστη, εφαρμόζονται οι διαδικασίες της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ, ενώ η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται από την RC, μέσω του Π/Σ.

9.7.7 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου της RC το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας.

Ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του Π/Σ της RC με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος. Επιπρόσθετα, θα έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ να βλέπει σε ενιαία λίστα το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του και τη σειρά προτεραιότητας του καθενός από αυτά, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των άλλων ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ ακυρώσει το αίτημα πριν την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου τότε η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ. Εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου, η RC θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η γραμμή, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ.

9.7.8 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού

Στην περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από

πλευράς RC, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς RC, τότε η RC θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο Π/Σ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση η RC δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

Ειδικά στην περίπτωση υλοποίησης BITSTREAM DSL CLASS V και αλλαγής ημερομηνίας από τον ΠΧΤΥ η νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

9.7.9 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

i. Αίτηση νέας σύνδεσης BITSTREAM DSL CLASS V σε ανενεργό υποβρόχο.

ii. Αίτηση μετάβασης από BITSTREAM DSL CLASS V ΠΥ1 σε BITSTREAM DSL CLASS V ΠΥ2.

iii. Αίτηση παροχής BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο υποβρόχο/βρόχο. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RC.

iv. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

v. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο Π/Σ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο για το οποίο υπεβλήθη η αίτηση. Ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν. Επιπλέον ο ΠΥ υποχρεούται να αναγράφει στο λογαριασμό του συνδρομητή και το φανταστικό αριθμό υποβρόχου που λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.

- Σε κάθε περίπτωση η RC λαμβάνει όλα εκείνα τα

μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

9.7.10 Ακύρωση αίτησης παροχής

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής BITSTREAM DSL CLASS V ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησής του.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC ή/και του ΠΧΤΥ. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός της RC, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

9.7.11 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

Εάν η αίτηση αφορά αλλαγή της ταχύτητας της σύνδεσης, ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ της RC.

9.7.12 Κατάργηση υπηρεσίας

Μία σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του BITSTREAM DSL CLASS V από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση.

Η κατάργηση υλοποιείται εντός δέκα (10) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

9.7.13 Λίστα Αναμονής για Αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V

Ειδικά για τα αιτήματα BITSTREAM DSL CLASS V σε Ανενεργό ΤοΥΒ που δε μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα επειδή υπάρχει έλλειψη ζευγών απερχόμενου δικτύου πρόσβασης του ΠΧΤΥ ή για τα οποία απαιτείται ειδική κατασκευή εντός 200 μέτρων από τον ΠΧΤΥ, εντάσσονται σε λίστα αναμονής και εφαρμόζονται όσα περιγράφονται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΠΧΤΥ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο.

Το χρονικό διάστημα που τα αιτήματα παραμένουν σε αναμονή θεωρείται ανενεργός χρόνος. Σε αυτή την περίπτωση η ακύρωση εκκρεμούς αιτήματος από τον ΠΥ δεν επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος και το αίτημα είναι πλέον εφικτό να ικανοποιηθεί, ο ΠΥ χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης.

9.8 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

9.8.1 Γενικά

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις BITSTREAM DSL CLASS V καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα της RC.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το Π/Σ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο Π/Σ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (MAB) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάστασης προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα της RC:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.
- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά της RC.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες η RC έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και RC.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «Επιστροφή στον ΠΥ» στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.
- «Προς Επανεέλεγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.
- «Απαιτείται μετάβαση στον χώρο του συνδρομητή» στις περιπτώσεις όπου για λόγους ελέγχου, συνεργείο της RC θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή.
- «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ», για βλάβες όπου το πρόβλημα εντοπίστηκε στον τοπικό υποβρόχο και αφορούν τον ΠΧΤΥ.

- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται από τον ΠΧΤΥ

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το Π/Σ η οποία θα περιλαμβάνει τον MAB, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

9.8.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του

τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο Π/Σ το σχετικό ΦΑΥ στην περίπτωση του προϊόντος BITSTREAM DSL CLASS V.

Το Π/Σ επιστρέφει:

- Αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΥ ή ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.

- Αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΥ/Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή ο ΦΑΥ/Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος ΦΑΥ/Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη».

- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό RC που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυο του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει το συγκεκριμένο Πελάτη, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ειδικού τύπου βλάβη στο Π/Σ χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό RC που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΥ/Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα RC μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από την RC. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA BITSTREAM DSL CLASS V. Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικ-

κασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία, ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του Π/Σ και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης. Η πολιτική ορθής χρήσης διαμορφώνεται με βάση το προφίλ βλαβών του ΠΥ ως εξής: Ο κάθε πάροχος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου της παρούσας παραγράφου στη διάρκεια ενός μηνός, αριθμό φορών ίσον με τον μέσο όρο ανά μήνα του αριθμού των βλαβών που υπέβαλλε ο πάροχος το προηγούμενο τρίμηνο προσαυξημένο κατά ποσοστό 10%.

9.8.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V

9.8.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης RC).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε η RC να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΥ	<Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου>
Σχετικοί MAB	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης>
Συμπληρώνεται προαιρετικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί MAB	
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Έλεγχος από Σ.Ο. ΤοΥΒ (εισαγωγή-χαλύβδινο) μέχρι Πελάτη Τηλεπ. Παρόχου; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ-ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ BAD-ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΥΡ-ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP ΔΙΤΥ-ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ IPTV ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΧΤΥ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΑΠ-ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΔΠΔ-ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ IP
Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ

Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Upstream)	<free text> Υποβάλλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Μετρήσεις attenuation (Downstream)	<free text> Υποβάλλεται μόνο στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα Συγχρονισμού» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».
Περιγραφή Βλάβης	< free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< Τηλέφωνο >
Αποδοχή όρων*	Checkbox αποδοχής κειμένου-Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και εξουσιοδοτώ την RC να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Ονοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

* Υποχρεωτικό πεδίο

Το Π/Σ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το Π/Σ.

9.8.3.2 Επίλυση βλαβών

Βήμα 1

Η RC φροντίζει για την επίλυση της βλάβης σε συνεννόηση όπου χρειαστεί με τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των RC ή ΠΧΤΥ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

2. Έκτακτες εργασίες της RC, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

3. Έκτακτες εργασίες του ΠΧΤΥ, επίσης ενημερώνεται ο ΠΥ από την RC εφόσον ο τελευταίος έχει λάβει γνώση από τον ΠΧΤΥ, και ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη εντοπιστεί στο τμήμα του ΠΧΤΥ η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ».

Βήμα 2α

Στην περίπτωση όπου η βλάβη μεταβεί σε κατάσταση αναγγελίας προς τον ΠΧΤΥ ακολουθούνται οι σχετικές διαδικασίες βλαβοδιαχείρισης ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Η RC διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης. Για λόγους σαφήνειας, η προς εξέλιξη βλάβη θα φέρει συμπληρωματικές πληροφορίες που θα αφορούν τα εξής:

α. την κατάσταση της ανάθεσης προς τον ΠΧΤΥ και πιθανό χρόνο ολοκλήρωσης του ελέγχου εφόσον αυτός έχει ανακοινωθεί στο αντίστοιχο ΠΣ (WCRM_ΠΧΤΥ)

β. την κατάσταση της βλάβης η οποία θα λαμβάνει υπόψη και τις σχετικές ενέργειες που δύναται να πραγματοποιηθούν από την RC για τον επανέλεγχο και επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας

γ. τις αντίστοιχες ημερομηνίες αναγγελίας, συσχέτισης ειδικής βλάβης, πιθανής ολοκλήρωσης και τελικής ολοκλήρωσης τόσο από τον ΠΧΤΥ όσο και της RC

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων ή/και για να απομονωθεί ο ΤοΥΒ από την εσωτερική καλωδίωση του τελικού χρήστη-συνδρομητή ο ΠΥ θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση της RC ή του ΠΧΤΥ στην εισαγωγή/χαλύβδινο του κτηρίου του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στην RC το τηλέφωνο του κέντρου διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Η RC χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής:

α. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην εισαγωγή/χαλύβδινο από τα συνεργεία της RC ή ΠΧΤΥ

β. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

Βήμα 2β

Στην περίπτωση όπου η βλάβη δεν απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ» η RC προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί και των ποιοτικών παραμέτρων της συγκεκριμένης γραμμής ή/και περιοχής.

Βήμα 3

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

Α. Σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»: Η RC θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 20% της συνολικής ονομαστικής ταχύτητας (upstream και downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο Π/Σ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας του τρέχοντος εμπορικού πακέτου ή από την ταχύτητα του αμέσως μικρότερου πακέτου χονδρικής από το τρέχον, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.4.

Εφόσον έχει υποβληθεί βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» όπου παρά τις ενέργειες που έχουν γίνει δεν κατέστη εφικτό να επιτευχθεί ταχύτητα μεγαλύτερη ή ίση από το ανωτέρω κατώφλι και ο ΠΥ δεν υποβάλει αίτημα υποβάθμισης, ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει νέα βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ», εφόσον όμως και πάλι η μετρούμενη ταχύτητα συγχρονισμού που αναρτάται στο Π/Σ μετά από ενέργειες στα συστήματα διαχείρισης της RC παραμένει μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας, η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ με κατάλληλη χρέωση του ΠΥ με το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Β. Σύμπτωμα «ΣΑΠ-ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ»: Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο

περιοχής ευθύνης της RC και να έχει αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση του πελάτη. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή τέλος άσκοπης μετάβασης ανάλογα με την περίπτωση.

Βήμα 4

Με την ολοκλήρωση-επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει η RC στην προσφορά αναφοράς του και στο Π/Σ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα. Στην περίπτωση ευθύνης ΠΧΤΥ η βλάβη θα κλείνει ως υπαιτιότητα RC, αλλά θα καταγράφεται η ευθύνη και του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στο ΠΥ:

- Α. Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε μία (1) εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση που ο επανελέγχος της RC επιστρέψει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:

- ο «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.

- ο «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από την RC η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών.

- Β. Να αιτείται συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΥ και RC. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC».

- Γ. Να αιτείται, εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΧΤΥ-RC για την από κοινού διερεύνηση του πιθανού προβλήματος. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ» και μεταβιβάζονται οι απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ. Στην περίπτωση που το «συνδυαστικό ραντεβού» είναι υπαιτιότητας ΠΥ τότε θα υπόκειται στο «Τέλος άσκοπης μετάβασης», καθώς και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης» που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ,

Για τις περιπτώσεις (Α), (Β) και (Γ) το επιτρεπτό χρονικό διάστημα του αιτήματος επανελέγχου ή συνδυαστικού ανά περίπτωση, θα ορίζεται στις δύο (2) ΕΗ από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από την RC. Μετά την παρέλευση των δύο (2) ΕΗ, δεν θα είναι δυνατή καταχώρησης τέτοιου αιτήματος.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
BOX, ESCALIT	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
BOX, ESCALIT	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/REBOOT/RELOAD	RC
BRAS/BNG	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ BRAS	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΧCONNECT	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ DSLAM	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ SPLITTER ΟΡΙΟΥ DSLAM	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	RESET	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	REBOOT	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	SWITCH OVER	RC
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
DSLAM	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ TROUBLESHOOTING LINE PROFILE	RC
DSLAM	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ DSLAM	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
KV/CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
KV/CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ KV	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX-ΕΣΚΑΛΙΤ)	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΛ. ΒΛΑΒΗΣ, ΔΟΘΗΚΕ ΓΙΑ ΑΡΣΗ	RC
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ-Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΑΥΤΟΣΤΗΡΙΚΤΟΥ/ ΕΝΑΕΡΙΟΥ ΚΑΛΩΔΙΟΥ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ-Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ-Χ/Κ	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ-Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Χ/Κ-ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	RC
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ)	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΚΛΕΙΣΤΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΜΑΣ ΑΡΝΗΘΗΚΑΝ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	ΠΥ

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΣΗΜΕΙΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΑΛΛΑΓΗ ΣΗΜΕΙΟΥ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ RC ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΥ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΧΤΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΧΤΥ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	RC
CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ CABINET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC

9.8.4 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς την RC, που η RC έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από την RC.

2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που η RC έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από την RC.

Βήμα 1

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο Π/Σ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

Βήμα 2

Η RC ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν

πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

9.8.5 Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ

Βήμα 1

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο Π/Σ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.30, 10.00, 11.30, 13.00 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός της RC αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για την RC.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου,

την κάθετη καλωδίωση και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC.

Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

Βήμα 2

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στην RC. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ RC και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, η RC καταβάλλει στον ΠΥ τόσο τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, όσο και τέλος άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης για την αρχική βλάβη, ανάλογα με τις ενέργειες που έγιναν (ως άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης ορίζεται η μετάβαση του συνεργείου του ΠΥ για νέο έλεγχο της βλάβης για την οποία εκ των υστέρων-από το συνδυαστικό ραντεβού-αποδείχθηκε ότι δεν έφερε υπαιτιότητα ο ΠΥ).

Σε περίπτωση που από τη διαδικασία ελέγχου προκύψει ότι η υπαιτιότητα είναι του ΠΧΤΥ και η RC εσφαλμένα έκρινε ότι δεν χρειάζεται να καλέσει τον ΠΧΤΥ, τότε η RC χρεώνεται με τέλος για "άσκοπη μετάβαση".

9.8.6 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC

Τυχόν συνδυαστικά ραντεβού με τον ΠΧΤΥ θα καλούνται αποκλειστικά από την RC αφού πρώτα έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές τεχνικές παράμετροι. Το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΧΤΥ-RC δεν αποτελεί μέρος της παρούσας αλλά διέπεται από τους κανόνες της εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο χρόνος δε ολοκλήρωσης του συνδυαστικού θεωρείται ανενεργός για την RC αφού στην ουσία αποτελεί επέκταση της τυπικής διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης και χρησιμοποιείται από την RC ως ύστατο μέσο επίλυσης τεχνικού προβλήματος εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Ο ΠΥ δύναται να παρευρεθεί στο συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-RC μόνο στο άκρο του τελικού συνδρομητή με σκοπό να επιβεβαιώσει την επίλυση του προβλήματος και την ολοκλήρωση πλήρων δοκιμών.

Ο ΠΥ σε καμία περίπτωση δεν θα λάβει ενεργά μέρος στην διευθέτηση οποιουδήποτε τεχνικού ζητήματος με τον ΠΧΤΥ.

9.8.7 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ δύναται να προβεί ατελώς σε ακύρωση της βλάβης έως και 1 ώρα μετά την αναγγελία της βλάβης (για την οποία ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω της RC) εφόσον η RC στο μεταξύ δεν έχει δηλώσει ακόμα βλάβη στον ΠΧΤΥ ή δεν έχει προχωρήσει σε ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC, επομένως θα χρεώνεται και με το αντίστοιχο τέλος. Σε περίπτωση που παρέλθει το παραπάνω διάστημα (1 ώρα) ή η RC έχει δηλώσει βλάβη στον ΠΧΤΥ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή μετάβασης ανάλογα με την κατάσταση διαχείρισης της βλάβης που έχει κοι-

νοποιηθεί στον ΠΥ. Η βλάβη θα διέρχεται από διακριτές καταστάσεις ώστε ο ΠΥ να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποια θα είναι η οικονομική επίπτωση από την ακύρωση της βλάβης (εάν υπάρχει δυνατότητα ατελούς ακύρωσης, εάν έχουν γίνει ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC ή εάν η βλάβη έχει δηλωθεί στον ΠΧΤΥ).

9.8.8 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες μπορεί να αφορούν είτε υποδομές της RC είτε υποδομές του ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΧΤΥ, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα προσφορά αναφοράς, η RC διαβιβάζει τη σχετική πληροφορία όπως την λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές της RC ισχύουν τα εξής:

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπíπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων, ή/και KV
- μεταζεύξεις,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ DSL με το RIX),
- αναβάθμιση ΚΠΣΠ DSL,
- μετατόπιση οπτικών ινών

Η RC διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ DSL με το RIX), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, η RC θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Η RC δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος) ή λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας.

Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 όλων των ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των ΠΥ, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω του Π/Σ προς τους ΠΥ τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να

επιβεβαιώσει άμεσα, εντός δύο (2) ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των πέντε (5) ΕΗ μπορεί κατ' εξαίρεση να συντηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

- i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)
- ii. Τον τύπο (έκτακτη/προγραμματισμένη)
- iii. Σύντομη περιγραφή της
- iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες
- v. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.
- vi. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
- vii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)
- viii. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

- Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.
- Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.
- Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.
- Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

9.9 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM DSL CLASS V

9.9.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης της RC κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Η RC θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο,
- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

9.9.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας RC»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή/και αμέλεια) της RC, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Επιπλέον, δεν υπολογίζονται καθυστερήσεις οφειλόμενες στον ΠΧΤΥ.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC», ορίζονται τα παρακάτω:

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων
2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα της RC
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.

4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.

5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC

6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.

8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος

9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα της RC

2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας

3. Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από διακοπή Παρόχου ρεύματος

4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη

5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC,

6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.

8. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

9. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος.

10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

9.9.3 Προβλέψεις ΠΥ

Η RC ανακοινώνει στο Π/Σ της τους ΚΠΣΠ DSL στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, τις αντίστοιχες υπαιθρίες καμπίνες (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του ΠΧΤΥ που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών.

9.9.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V

Για τους σκοπούς της παροχής προβλέψεων εκ μέρους των ΠΥ, θα ακολουθούνται οι όροι που καθορίζονται στο τμήμα της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό υποβρόχο του ΠΧΤΥ, ως εκάστοτε ισχύει για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου και ειδικότερα ως προς τα ακόλουθα:

- την ομαδοποίηση των Α/Κ στην οποία έχει προβεί ο ΠΧΤΥ βάσει των Αποφάσεων Ανάθεσης της ΕΕΤΤ,
- τη συχνότητα υποβολής των προβλέψεων,
- το χρονικό βάθος της πρόβλεψης και την ανάλυση της σε επίπεδο μήνα ή τριμήνου

Ως προς την προθεσμία υποβολής, οι ΠΥ θα πρέπει να υποβάλουν τις προβλέψεις τους τουλάχιστον δέκα (10) ΕΗ νωρίτερα από την αντίστοιχη προθεσμία που καθορίζεται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου. Συγκεκριμένα:

- Κάθε ΠΥ υποβάλει διακριτές προβλέψεις στην RC, σύμφωνα με τις διατάξεις της προσφοράς αναφοράς για την πρόσβαση στον ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ (ομαδοποίηση Α/Κ, χρονικός ορίζοντας προβλέψεων, κ.λπ.). Μη υποβολή προβλέψεων εκ μέρους ενός ΠΥ θα εξαιρεί την RC από υποχρέωση καταβολής ρήτρας για τα αιτήματα που θα υποβάλει στην συγκεκριμένη περίοδο.

• Η RC υποβάλει διακριτές προβλέψεις, ανά ΠΥ (με συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης) στον ΠΧΤΥ, μέσω του ΠΣ του ΠΧΤΥ, χωρίς να πραγματοποιείται από πλευράς RC, καμία αλλαγή ή αναπροσαρμογή επί του πλήθους των προβλέψεων που του υπέβαλε ο ΠΥ.

• Αντίστοιχα η RC θα υποβάλλει στον ΠΧΤΥ διακριτά αιτήματα (με συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης) για κάθε ΠΥ ξεχωριστά στα πλαίσια υποβολής αιτημάτων ΤοΥΒ.

Ο ΠΧΤΥ υπολογίζει το ύψος της ρήτρας για κάθε ΠΥ ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις που υπέβαλε ο ΠΥ, μέσω της RC και τις αντίστοιχες υλοποιήσεις κατά το διάστημα απολογισμού. Δεδομένου ότι οι υλοποιήσεις γίνονται για αιτήματα που υποβάλλουν οι ΠΥ στο πλαίσιο σύμβασης για υπηρεσίες ΤοΥΒ μεταξύ της RC και του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει τις ρήτρες που έχει αποδεχθεί στην RC και η RC πιστώνει στο επόμενο λογαριασμό του ΠΥ το ποσό που αναλογεί στον ΠΥ.

Το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ λογίζεται ως ανενεργός χρόνος για την παροχή του BITSTREAM DSL CLASS V και δεν προσμετράται στο σχετικό SLA μεταξύ του ΠΥ και της RC. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της συμμόρφωσης ή όχι του ΠΧΤΥ με το σχετικό SLA για την παροχή ΤοΥΒ μεταξύ της RC και του ΠΧΤΥ καθώς και των όποιων ρητρών τυχόν προκύψουν από τη μη συμμόρφωση του ΠΧΤΥ.

9.9.4 Παράδοση υπηρεσιών

Ορισμοί

Πραγματικός χρόνος παράδοσης: Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την έναρξη της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π/Σ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π/Σ.

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Συμφωνία βλαβών: Η συμφωνία μεταξύ RC & ΠΥ, για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΥ, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε η RC και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ): Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ): Ορίζεται από την RC ένα οκτάωρο μεταξύ 07.00 πμ έως 16.00 μμ

Χρόνος παράδοσης: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στην RC, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π/Σ.

Ανενεργός χρόνος SLA για την παράδοση (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος παράδοσης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC, λογίζεται και το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ.

Ανενεργός χρόνος SLA για την άρση βλάβης (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC, λογίζεται και κάθε σχετική ενέργεια/διαδικασία χειρισμού που εκκινεί προς τον ΠΧΤΥ μέχρι και την ολοκλήρωσή της, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας συνδυαστικού ραντεβού.

9.9.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών Bitstream DSL CLASS V, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στην RC. Η RC θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
2	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ

3	Παράδοση BITSTREAM DSL CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη BITSTREAM DSL CLASS V της RC	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ

Στους ανωτέρω χρόνους δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την παροχή ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ στην RC. Κατά τη διάρκεια παροχής του ΤοΥΒ η σχετική αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση, «Αναμονή Παράδοσης ΤοΥΒ».

Σε κάθε περίπτωση η RC παρέχει διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν βήματα των διαδικασιών παράδοσης υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας.

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα RC, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

9.9.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

9.9.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία η RC προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για BITSTREAM DSL CLASS V, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά της RC, καταπίπτει σε βάρος της RC ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης

ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Η RC απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω ρήτρας εάν η απόρριψη της αίτησης του ΠΥ οφείλεται στην απόρριψη του σχετιζόμενου αιτήματος ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ ή το αίτημα του ΠΥ απορρίφθηκε από την RC ως αποτέλεσμα μη αποδεκτής υποβολής αντίστοιχου αιτήματος ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που ο ΠΧΤΥ απορρίψει μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας τον ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί η RC στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V στον ΠΥ, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας απόρριψης μετά την επιλεξιμότητα, η οποία προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στην RC.

9.9.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης» με υπαιτιότητα της RC θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα
1η-6η	Το 3% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7η-12η	Το 6% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13η και μετά	Το 12% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V, εάν η καθυστέρηση οφείλεται στον ΠΧΤΥ κατά την παράδοση του ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί η RC στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V στον ΠΥ, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στην RC.

9.9.5 Βλάβες υπηρεσιών

9.9.5.1 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

9.9.5.1.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Η RC υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης BITSTREAM DSL CLASS V
BITSTREAM DSL CLASS V	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στην RC.

Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V, στον χρόνο αυτό δεν προσμετρείται ο χρόνος ο οποίος πιθανά απαιτηθεί για την άρση τυχούσας βλάβης στον ΤοΥΒ οπότε και η βλάβη θα βρίσκεται σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ». Ο χρόνος από την στιγμή της δήλωσης βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάσταση της από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός.

Στην περίπτωση που η δήλωση βλάβης αφορά τη μη αποδοχή υπηρεσίας από τον ΠΥ, ο χρόνος από τη δήλωση βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάστασή της

από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός όσον αφορά τον χρόνο παράδοσης της υπηρεσίας από την RC στον ΠΥ. Ο χρόνος άρσης βλάβης στο πλαίσιο μη αποδοχής υπηρεσίας από τον ΠΥ θα περιλαμβάνεται στον χρόνο παράδοσης της υπηρεσίας και οι συγκεκριμένες βλάβες δεν θα συμμετέχουν στον υπολογισμό ρητρών από βλάβες.

Σε περίπτωση που, σύμφωνα με την ισχύουσα προ-σφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει στην RC ρήτρα για καθυστέρηση άρσης βλάβης ΤοΥΒ που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM DSL CLASS V, η RC καταβάλει στον ΠΥ το 75% της συγκεκριμένης ρήτρας.

9.9.5.1.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που η RC υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του ΠΥ, δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, η RC για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο Π/Σ της RC χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Εφαρμόσιμη Ρήτρα
1η-4η	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5η και μετά	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM DSL CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των BITSTREAM DSL CLASS V (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

9.10 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM DSL CLASS V

9.10.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο η RC παρέχει τουλάχιστον 4 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 836: χρήση τηλεόρασης-Video (IPTV/VoD)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP)

για οικιακούς χρήστες

- VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

9.10.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης με τα αντίστοιχα ποσοστά ως εξής:

Class	Ποσοστό κίνησης
Control class	2%
High class	10%
Medium class	38%
Best effort	50%

Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο της RC. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- CLASS_Control: 802.1p = 6,7
- CLASS_High: 802.1p = 4,5
- CLASS_Medium: 802.1p = 2,3
- Best_Effort: υπόλοιπες τιμές

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης, από την πλευρά της RC γίνεται έλεγχος του ρυθμού κίνησης για κάθε κλάση και επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι το ποσοστό του εύρους ζώνης του uplink που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κλάση (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από την RC και θα δρομολογείται στο δίκτυο της RC ως Best Effort.

Ο εξοπλισμός κόμβου συγκέντρωσης διατηρεί τα 802.1p markings της εισερχόμενης κίνησης.

9.10.3 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου

Μέσω του Π/Σ, η RC θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση BITSTREAM DSL CLASS V και ειδικότερα τα στοιχεία:

- DSLAM/OLT type
- DLSAM/OLT code
- DSLAM/OLT slot
- DSLAM/OLT port

Τα παραπάνω στοιχεία μαζί με την πληροφορία του ΦΑΥ, θα ενημερώνονται στο Π/Σ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και με χρήση μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning).

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου της RC και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες-χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs

ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, η RC ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

9.10.4 Multicast/IPTV

Οι υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V θα δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο την παροχή υπηρεσίας IPTV.

Για το σκοπό αυτό σε κάθε κόμβο συγκέντρωσης RIX ο ΠΥ θα παραδίδει σε ξεχωριστό λογικό κύκλωμα (L2 VLAN), μέσα από το υπάρχον φυσικό κύκλωμα διασύνδεσής του, την multicast κίνηση την οποία θέλει να διαθέσει προς τους τελικούς του πελάτες-χρήστες.

Για την επικοινωνία με τον τελικό πελάτη-χρήστη θα χρησιμοποιείται το VLAN 836 και το πρωτόκολλο IGMPv2 το οποίο θα πρέπει να υποστηρίζεται από το CPE ή/και το STB του ΠΥ.

Ο μέγιστος αριθμός multicast groups τα οποία υποστηρίζονται ανά ΠΥ θα αποτελέσει σημείο διευκρίνησης με βάση τα αιτήματα των ΠΥ και το συνολικό αριθμό multicast groups όλων των ΠΥ τα οποία θα κληθεί να υποστηρίξει το δίκτυο της RC, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών του εξοπλισμού της RC.

9.10.5 Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των irtn υπηρεσιών του παρόχου

Η υπηρεσία IPTV στην πλευρά της RC θα παρέχεται μέσω διαφορετικού προφίλ στο δίκτυο πρόσβασης, το οποίο θα ενεργοποιεί την δυνατότητα multicast για το συγκεκριμένο VLAN. Το προφίλ αυτό θα παρέχεται σε κάθε υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V ανεξάρτητα από το ρυθμό καθόδου εφ' όσον είναι τεχνικά εφικτό. Ο ΠΥ μπορεί να επιλέγει το προφίλ που απαιτείται, ώστε να παρέχει ή να καταργεί την υπηρεσία IPTV στους συνδρομητές του, με την αντίστοιχη εφάπαξ χρέωση. Ειδικότερα θα παρέχονται οι κάτωθι δυνατότητες από το αρχικό αίτημα:

- Κατάθεση αίτησης με συγκεκριμένη παράμετρο, η οποία θα πρέπει να ενεργοποιεί από την αρχή το IPTV profile αντί του default profile, ώστε ο συνδρομητής να λαμβάνει υπηρεσία άμεσα.
- Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για τροποποίηση profile IPTV
- Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για επαναφορά profile IPTV

Στη περίπτωση της εκ των υστέρων κατάθεσης το αίτημα αλλαγής του profile υποβάλλεται στο Π/Σ και ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών (2 ΕΗ) από την ημερομηνία υποβολής, με την ολοκλήρωση του οποίου ο ΠΥ χρεώνεται με το εφάπαξ τέλος αλλαγής profile, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Σε περίπτωση αλλαγής ορίου κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, θα ενεργοποιείται στον συνδρομητή το profile το οποίο είχε στο προηγούμενο όριο, χωρίς την ανάγκη πρόσθετης αίτησης.

9.10.6 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Δικτύου και Πελάτη)

συμβατός με προδιαγραφές που θέτει η RC με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει η RC στο Π/Σ.

Η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο RC και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία BITSTREAM DSL CLASS V, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΥ ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες η RC λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΥ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που η RC διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό, ενημερώνοντας παράλληλα τον ΠΥ, ο οποίος με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη.

Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ.

9.11 Υποβολή αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή

9.11.1 Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM DSL CLASS V από τον συνδρομητή

Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες BITSTREAM DSL CLASS V με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες, των οποίων τα έννομα αποτελέσματα εκκινούν από την ημερομηνία παράδοσης του τοπικού βρόχου/υποβρόχου.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών.

ρειών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο Π/Σ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης/δήλωσης του καταναλωτή.

Ο νόμιμος κάτοχος της γραμμής είναι το φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τον ΟΤΕ ή τον Πάροχο ο λογαριασμός για τις υπηρεσίες που παρέχονται πάνω από τον ΤοΒ ή ΤοΥΒ. Η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με την προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού του συνδρομητή.

9.11.2 Αίτηση/Εξουσιοδότηση καταναλωτή

Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών BITSTREAM DSL CLASS V σε ενεργό συνδρομητή ΠΧΤΥ

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η.....
.....
του....., με ΑΔΤ....., Εκδ.
Αρχή....., με ΑΦΜ.....
και ΔΟΥ....., κάτοικος της
Πόλης:....., Περιοχή:.....,
Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος της
τηλεφωνικής σύνδεσης.....
(10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρεία..... νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περι

προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία:

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Ονοματεπώνυμο:

Ονοματεπώνυμο:

Υπογραφή

Υπογραφή

10 ΕΝΟΤΗΤΑ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V

10.1 Συντμήσεις

A/K	Αστικό Κέντρο
Π/Σ	Πληροφοριακό Σύστημα της Rural Connect
RC	Rural Connect
ΠΥ	Πάροχος Υπηρεσίας
ΚΠΣΠ LTE	Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect
RIX	Περιφερειακός κόμβος διασύνδεσης νησίδας της Rural Connect
ΚΟΙ	Καλώδιο Οπτικών Ινών
ΦΑΣΤΧ	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη

10.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V της Rural Connect (RC) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του LTE εξοπλισμού της RC, ο οποίος είναι εγκατεστημένος στον Κόμβος Πρόσβασης Συνάθροισης και Πολυπλεξίας τεχνολογίας LTE της Rural Connect (ΚΠΣΠ LTE).

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός της RC, στο ΚΠΣΠ LTE κοντά στον Τελικό Χρήστη.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη Διεπαφή τύπου Ethernet (100BASE-TX) της συσκευής πρόσβασης LTE MODEM της RURAL CONNECT στο χώρο του Τελικού Χρήστη, (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό RIX της RC.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- Διεπαφή τύπου Ethernet (100BASE-TX) της συσκευής πρόσβασης LTE MODEM της RURAL CONNECT στο χώρο του Τελικού Χρήστη, και

- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο RIX της RC στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των ΚΠΣΠ LTE (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V παρέχεται μόνο στα σημεία που υπάρχει εγκατεστημένος κόμβος ΚΠΣΠ LTE. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ.

Το σημείο παρουσίας (RIX) της RC συγκεντρώνει συνδέσεις των ΚΠΣΠ LTE. Η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου ο τελικός χρήστης δεν καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ LTE της RC.

10.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

• Προϋπόθεση 1: Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με το παρόν Σύμβαση με την RC.

• Προϋπόθεση 2: Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει την υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ LTE και να έχει διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.

• Προϋπόθεση 3: Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης του ΚΠΣΠ LTE της RC. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω των Π/Σ.

10.4 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Φιλοξενίας στο RIX της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου ΚΠΣΠ LTE και την διασυνδεθεί στο δίκτυο της RURAL CONNECT μέσω της υπηρεσίας BITSTREAM RIX που περιγράφεται στην παράγραφο 4.1.2.

10.5 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΚΑΛΥΨΗ

Η παροχή της υπηρεσίας είναι αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης BITSTREAM LTE CLASS V υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου 9.7.12.

10.6 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ BITSTREAM LTE CLASS V

10.6.1 Στοιχεία της υπηρεσίας

Σε κάθε οικισμό που καλύπτεται από κόμβο ΚΠΣΠ LTE, προσφέρεται το σύνολο ή μέρος των προαιρετικών σύμφωνα με την διακήρυξη υπηρεσιών που περιγράφονται στον Πίνακα 10 1. Η αναλυτική λίστα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε οικισμό αναρτάται στο Π/Σ. Τα πακέτα των υπηρεσιών αναλύονται στον Πίνακα 10 1.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Downstream/Upstream)	Υποχρεωτική Υπηρεσία Σύμφωνα με την Διακήρυξη (NAI/OXI)
BITSTREAM LTE CLASS V30	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 30 Mbps/μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 3 Mbps	OXI
BITSTREAM LTE CLASS V50	μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 50 Mbps/μέγιστος ρυθμός μετάδοσης 5 Mbps	OXI

Πίνακα 10-1 Υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

10.6.2 Διαδικασία Παροχής BITSTREAM LTE CLASS V

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει η RC, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της

υπηρεσίας. Συγκεκριμένα στον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχεται αν αυτός βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου ΚΠΣΠ LTE της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V. Επίσης, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει η RC στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).

- Με χρήση του ΦΑΣΤΧ στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο της RC.

- Συντεταγμένες με χρήση της εφαρμογής google earth για τον προσδιορισμό της διεύθυνσης του τελικού συνδρομητή.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V. Επίσης η πρωτότυπη αίτηση παροχής BITSTREAM LTE CLASS V περιλαμβάνει αποδοχή του συνδρομητή για την εγκατάσταση στις εγκαταστάσεις του συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) της RURAL CONNECT. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 της παραγράφου 10.10.2 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στην RC και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής BITSTREAM LTE CLASS V σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ της RC, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ της RC.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη που καταχωρεί ο ΠΥ στο Π/Σ της RC καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ της RC. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ της RC, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσης τους.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει στο στάδιο του ελέγχου επιλεξιμότητας.

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει α) τον έλεγχο ότι η εν λόγω διεύθυνση εξυπηρετείται από ΚΠΣΠ LTE και παρέχεται BITSTREAM LTE CLASS V και β) τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη χωρητικότητα στο ΚΠΣΠ LTE).

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης ΚΠΣΠ LTE της RC, με αποτέλεσμα η RC να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη χωρητικότητα στο ΚΠΣΠ LTE)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου της RC, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται σχετικό μήνυμα μέσω του Π/Σ για το ότι απαιτείται αναβάθμιση δικτύου της RC.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο η RC θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση χωρητικότητας στο ΚΠΣΠ LTE
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων, ενημερώνοντας με κατάλληλο μήνυμα τον ΠΥ μέσω του Π/Σ.

Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.7.

Η σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος BITSTREAM LTE CLASS V μπορεί να αφορά έναν εκ των κάτωθι κατηγοριών:

- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση
- Άγνωστη διεύθυνση
- Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από την RC μετά την πάροδο τριμήνου από την αρχική αίτηση (αφορά αιτήματα που έχουν μπει σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων της RC)
- Ο Τελικός Χρήστης δεν βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου ΚΠΣΠ LTE της RC όπως ανακοινώνεται στο Π/Σ της RC.

Βήμα 2

Η RC ελέγχει αν ο ΦΑΣΤΧ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στην RC και στην περίπτωση που στον συγκεκριμένο τελικό χρήστη παρέχεται ήδη υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V από την RC αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 5 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 10.6.5 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας.

Βήμα 3

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας η RC μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του Π/Σ τις απαραίτητες ενημερώσεις/πληροφορίες συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ).

Εφόσον είναι εφικτή η ικανοποίηση του αιτήματος, ο ΠΥ θα ενημερώνεται για την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης μέσω του Π/Σ της RURAL CONNECT και το προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του BITSTREAM LTE CLASS V, και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο της RC στη διεύθυνση του τελικού χρήστη. Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

Βήμα 4

Η υλοποίηση της παράδοσης της εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία η RC έχει ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ. Ο ΠΥ δύναται, εντός του χρονικού περιθωρίου που έχει ορίσει η RC, να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών εγκατάσταση συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΥ δύναται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο Π/Σ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 9.7.3

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.6.

Βήμα 5

Η RC προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου της RC ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από την RC και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο της RC.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το της RC για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του BITSTREAM LTE CLASS V. Στην περίπτωση που στον συγκεκριμένο τελικό χρήστη παρέχεται ήδη υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V από την RC, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της παραγράφου 10.8.4.1, ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του της RC στην περίπτωση που ο τελικός χρήστης ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο της RC.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, η RC και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του BITSTREAM LTE CLASS V να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

Βήμα 6

Η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος BITSTREAM LTE CLASS V, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κ.λπ.) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση-παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 10.6.5.

10.6.3 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης

Σε περίπτωση που η RC, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία εγκατάστασης συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη, ενημερώνεται ο ΠΥ άμεσα μέσω του Π/Σ, για το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση εγκατάστασης συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) εξωτερικού ή εσωτερικού χώρου στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη.

10.6.4 Αίτηση για αλλαγή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Η αίτηση της αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας θα γίνεται για ενεργές συνδέσεις BITSTREAM LTE CLASS V μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του Π/Σ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών παραμέτρων. Ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος αλλαγής ταχύτητας, ενώ από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ.

10.6.5 Παράδοση-Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του Π/Σ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος BITSTREAM LTE CLASS V να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το BITSTREAM LTE CLASS V:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο Π/Σ «Αποδοχή BITSTREAM LTE CLASS V».

2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο Π/Σ «Μη Αποδοχή BITSTREAM LTE CLASS V». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο 10.7 (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο Π/Σ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από την RC. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM LTE CLASS V θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.

- Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης της RC ως ημερομηνία παράδοσης του BITSTREAM LTE CLASS V, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του BITSTREAM LTE CLASS V, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ.

- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον ΠΥ που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από την RC προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V,

- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη της RC, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του BITSTREAM LTE CLASS V),

- στην περίπτωση μη αποδοχής του BITSTREAM LTE CLASS V όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V.

10.6.6 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο

10.6.6.1 Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση

Εάν η RC σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης

της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου της RC. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του Π/Σ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου της RC, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που η RC δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου και τυχόν προβλεπόμενο «Τέλος άσκοπης μετάβασης».

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε η RC ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας της RC, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

i. παγώνει το αίτημα στο Π/Σ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και

ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολουθώντας διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

i. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.

ii. Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το Π/Σ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

10.6.6.2 Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης

Όταν η μετάβαση συνεργείου της RC κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης, στο χώρο του τελικού χρήστη είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους, αυτή θα πραγματοποιείται εντός του χρονικού παραθύρου τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών, μετά από σχετική ενημέρωση του ΠΥ από την RC, μέσω του Π/Σ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου της RC στο χώρο του τελικού χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης (π.χ. άρση βλάβης), δεν θα γίνονται επεμβάσεις οι οποίες θα επηρεάζουν τις υπηρεσίες που

προσφέρει ο ΠΥ. Ο τεχνικός της RC σε κάθε περίπτωση θα επισυνάπτει φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα υπάρχει στο Π/Σ. Η RC χρεώνει άσκοπη μετάβαση μετά την επίσκεψη του τεχνικού του στο χώρο του πελάτη σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η υπαιτιότητα της βλάβης είναι του ΠΥ ή το οίκημα ευρέθη κλειστό. Στην περίπτωση που κατά την αρχική δήλωση βλάβης δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη του ΠΥ (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατή η άρση της βλάβης από την RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο εάν λήξει με υπαιτιότητα της RC, δεν θα αλλάξει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και η RC θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπης μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού

10.6.7 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου της RC το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας.

Ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του Π/Σ της RC με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος. Επιπρόσθετα, θα έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ να βλέπει σε ενιαία λίστα το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του και τη σειρά προτεραιότητας του καθενός από αυτά, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των άλλων ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ ακυρώσει το αίτημα πριν την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου τότε η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ. Εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από την RC, μέσω του Π/Σ, για εύρεση του σχετικού πόρου, η RC θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ.

10.6.8 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς RC, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς RC, τότε η RC θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο Π/Σ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση η RC δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών

εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

10.6.9 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V

Για την παροχή της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

i. Αίτηση νέας σύνδεσης BITSTREAM LTE CLASS V. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή της RC.

ii. Αίτηση μετάβασης από BITSTREAM LTE CLASS V ΠΥ1 σε BITSTREAM LTE CLASS V ΠΥ2.

iii. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

iv. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο Π/Σ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο για το οποίο υπεβλήθη η αίτηση. Ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν.

- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.

- Σε κάθε περίπτωση η RC λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

10.6.10 Ακύρωση αίτησης παροχής

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής BITSTREAM LTE CLASS V ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης του.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα της. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός της RC, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

10.6.11 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

Εάν η αίτηση αφορά αλλαγή της ταχύτητας της σύνδεσης, ο ΠΥ θα χρεώνεται το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος, ενώ

από την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής ταχύτητας και έκτοτε θα αναπροσαρμόζονται τα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας ώστε να αντιστοιχούν στη νέα ταχύτητα.

Σε κάθε περίπτωση η RC δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του Π/Σ της RC.

10.6.12 Κατάργηση υπηρεσίας

Μία σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του BITSTREAM LTE CLASS V από τον ΠΥ, είτε

- με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Η κατάργηση υλοποιείται εντός δέκα (10) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

10.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

10.7.1 Γενικά

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις BITSTREAM LTE CLASS V καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα της RC.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το Π/Σ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο Π/Σ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (MAB) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάστασης προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα της RC:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.

- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά της RC.

- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες η RC έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.

- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και RC.

- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.

- «Επιστροφή στον ΠΥ» στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.

- «Προς Επανελέγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.

- «Απαιτείται μετάβαση στον χώρο του συνδρομητή» στις περιπτώσεις όπου για λόγους ελέγχου, συνεργείο

της RC θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το Π/Σ η οποία θα περιλαμβάνει τον MAB, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

10.7.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο Π/Σ το σχετικό Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ) στην περίπτωση του προϊόντος BITSTREAM LTE CLASS V.

Το Π/Σ επιστρέφει:

- Αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΣΤΧ αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.

- Αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΣΤΧ ή ο ΦΑΣΤΧ χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη».

- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό RC που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυό του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει το συγκεκριμένο Πελάτη, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ειδικού τύπου βλάβη στο Π/Σ χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό RC που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΣΤΧ/Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα RC μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε

το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από την RC. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA BITSTREAM LTE CLASS V. Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία, ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του Π/Σ και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης. Η πολιτική ορθής χρήσης διαμορφώνεται με βάση το προφίλ βλαβών του ΠΥ ως εξής: Ο κάθε πάροχος έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τη διαδικασία προκαταρκτικού ελέγχου της παρούσας παραγράφου στη διάρκεια ενός μηνός, αριθμό φορών ίσο με τον μέσο όρο ανά μήνα του αριθμού των βλαβών που υπέβαλλε ο πάροχος το προηγούμενο τρίμηνο προσαυξημένο κατά ποσοστό 10%.

10.7.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V

10.7.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης RC).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε η RC να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

ΦΑΣΤΧ	< Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη >
Σχετικοί MAB	<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης> Συμπληρώνεται προαιρετικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί MAB
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< free text >
Σύμπτωμα Βλάβης	< δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ-ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ ΔΥΡ-ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP ΔΙΤΥ-ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΙpTV ΧΤΥ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΑΠ-ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΔΠΔ-ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ
Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ

Περιγραφή Βλάβης	< free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< Τηλέφωνο >
Αποδοχή όρων*	Checkbox αποδοχής κειμένου-Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και εξουσιοδοτώ την RC να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Ονοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

* Υποχρεωτικό πεδίο

Το Π/Σ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το Π/Σ.

10.7.3.2 Επίλυση βλαβών

Βήμα 1

Η RC φροντίζει για την επίλυση της βλάβης.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των RC, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

2. Έκτακτες εργασίες της RC, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

Βήμα 2α

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) που είναι εγκατεστημένη στις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη η RC διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης.

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) ο ΠΥ θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση της RC στον χώρο εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) στο κτήριο του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στην RC το τηλέφωνο του κέντρου διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Η RC χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής:

a. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) από τα συνεργεία της RC

b. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

Βήμα 3

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

A. Σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»: Η RC θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη

υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 20% της συνολικής ονομαστικής ταχύτητας (upstream και downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο Π/Σ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας του τρέχοντος εμπορικού πακέτου ή από την ταχύτητα του αμέσως μικρότερου πακέτου χονδρικής από το τρέχον, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 10.6.4.

Εφόσον έχει υποβληθεί βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» όπου παρά τις ενέργειες που έχουν γίνει δεν κατέστη εφικτό να επιτευχθεί ταχύτητα μεγαλύτερη ή ίση από το ανωτέρω κατώφλι και ο ΠΥ δεν υποβάλει αίτημα υποβάθμισης, ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει νέα βλάβη με σύμπτωμα «ΧΜΤ-ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ», εφόσον όμως και πάλι η μετρούμενη ταχύτητα συγχρονισμού που αναρτάται στο Π/Σ μετά από ενέργειες στα συστήματα διαχείρισης της RC παραμένει μικρότερη από το 80% της ονομαστικής τιμής ταχύτητας, η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ με κατάλληλη χρέωση του ΠΥ με το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

B. Σύμπτωμα «ΣΑΠ-ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ»: Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης της RC και να έχει αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση του πελάτη. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή τέλος άσκοπης μετάβασης ανάλογα με την περίπτωση.

Βήμα 4

Με την ολοκλήρωση-επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται σε σχετικό Πίνακα που δημοσιεύει η RC στην προσφορά αναφοράς του και στο Π/Σ και περιέχει τουλάχιστον την υπαιτιότητα και την αιτία βλάβης σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στον ΠΥ:

• Α. Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε μία (1) εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση που ο επανέ-

λεγχος της RC επιστρέψει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:

- «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.

- «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από την RC η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών.

• Β. Να αιτείται συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΥ και RC. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με την RC».

Για τις περιπτώσεις (Α) και (Β) το επιτρεπτό χρονικό διάστημα του αιτήματος επανελέγχου ή συνδυαστικού ανά περίπτωση, θα ορίζεται στις δύο (2) ΕΗ από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από την RC. Μετά την παρέλευση των δύο (2) ΕΗ, δεν θα είναι δυνατή καταχώρησης τέτοιου αιτήματος.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/REBOOT/RELOAD	RC
BRAS/BNG	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ BRAS	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΧCONNECT	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	RESET	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
ENODEB	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΟΜΒΟΥ	REBOOT	RC
ENODEB	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΕΥΞΗΣ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ TROUBLESHOOTING PROFILE	RC
ENODEB	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΚΟΜΒΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΖΕΥΞΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ)	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΚΛΕΙΣΤΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΜΑΣ ΑΡΝΗΘΗΚΑΝ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ RC ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΥ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΗΣ RC ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	RC

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ RC	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/REBOOT/RELOAD	RC
ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΙΣΘΟΖΕΥΞΗΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	RC

10.7.4 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς την RC, που η RC έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από την RC.

2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που η RC έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από την RC.

Βήμα 1

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο Π/Σ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, η RC ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του Π/Σ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

Βήμα 2

Η RC ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού RC-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

10.7.5 Συνδυαστικό ραντεβού RC-ΠΥ

Βήμα 1

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιη-

θεί στο Π/Σ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.30, 10.00, 11.30, 13.00 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός της RC αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για την RC.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου, τον χώρο εγκατάστασης της συσκευής πρόσβασης LTE (LTE MODEM) και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη μετάβαση της RC.

Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού που δεν διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

Βήμα 2

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέ-

ωση είτε στον ΠΥ είτε στην RC. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ RC και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα RC, η RC καταβάλλει στον ΠΥ τόσο τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, όσο και τέλος άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης για την αρχική βλάβη, ανάλογα με τις ενέργειες που έγιναν (ως άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης ορίζεται η μετάβαση του συνεργείου του ΠΥ για νέο έλεγχο της βλάβης για την οποία εκ των υστέρων-από το συνδυαστικό ραντεβού-αποδείχθηκε ότι δεν έφερε υπαιτιότητα ο ΠΥ).

10.7.6 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ δύναται να προβεί ατελώς σε ακύρωση της βλάβης έως και 1 ώρα μετά την αναγγελία της βλάβης (για την οποία ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω της RC) εφόσον η RC στο μεταξύ δεν έχει προχωρήσει σε ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC, επομένως θα χρεώνεται και με το αντίστοιχο τέλος. Σε περίπτωση που παρέλθει το παραπάνω διάστημα (1 ώρα), ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης απασχόλησης ή μετάβασης ανάλογα με την κατάσταση διαχείρισης της βλάβης που έχει κοινοποιηθεί στον ΠΥ. Η βλάβη θα διέρχεται από διακριτές καταστάσεις ώστε ο ΠΥ να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή ποια θα είναι η οικονομική επίπτωση από την ακύρωση της βλάβης (εάν υπάρχει δυνατότητα ατελούς ακύρωσης, εάν έχουν γίνει ενέργειες για μετάβαση συνεργείου της RC).

10.7.7 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες αφορούν υποδομές της RC.

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX),
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου ασυρματικών υποδομών οπισθόζευξης (υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX),
- αναβάθμιση ΚΠΣΠ LTE,
- μετατόπιση οπτικών ινών.

Η RC διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών ή ασυρματικών υποδομών που διασύνδεουν το ΚΠΣΠ LTE με το RIX), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, η RC θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Η RC δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος) ή λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας.

Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα

δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 όλων των ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των ΠΥ, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω του Π/Σ προς τους ΠΥ τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα, εντός δύο (2) ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των πέντε (5) ΕΗ μπορεί κατ'εξάιρεση να συντηρηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

- i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)
- ii. Τον τύπο (έκτακτη/προγραμματισμένη)
- iii. Σύντομη περιγραφή της
- iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες
- v. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.
- vi. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
- vii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)
- viii. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιηθεί και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

- Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.

- Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.

- Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.

- Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

10.8 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) BITSTREAM LTE CLASS V

10.8.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης της RC κατά την παράδοση υπηρεσίας, την με-

ταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Η RC θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο,

- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

10.8.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητα RC»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή/και αμέλεια) της RC, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC», ορίζονται τα παρακάτω:

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων
2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ή υποδομές οπισθόζευξης της RC

3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.

4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.

5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC

6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.

8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος

9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου.

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ή υποδομές οπισθόζευξης της RC

2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας

3. Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου της RC από διακοπή Παρόχου ρεύματος

4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη

5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα RC,

6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.

8. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος.

9. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της RC σε εγκατάσταση ευθύνης RC από υπαιτιότητα τρίτου

10.8.3 Προβλέψεις ΠΥ

Η RC ανακοινώνει στο Π/Σ της τους ΚΠΣΠ LTE στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, τους αντίστοιχους οικισμούς που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών.

10.8.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V

Ο ΠΥ για το σύνολο των υπηρεσιών Bitstream LTE CLASS V θα αποστέλλει στην RURAL CONNECT προβλέψεις για τα αιτήματα που προτίθεται να υποβάλει για κάθε επιμέρους υπηρεσία, ανά RIX και ανά οικισμό προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη ικανοποίηση της ζήτησης και να συμπεριληφθούν τα κυκλώματα BITSTREAM LTE CLASS V στην υποχρέωση τήρησης SLA χρόνων παράδοσης. Οι προβλέψεις αφορούν:

- Πλήθος νέων αιτημάτων Bitstream LTE CLASS V ανά RIX.

- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.

- Αποστολή στην RURAL CONNECT επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:

- Μέχρι 10 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.

- Μέχρι 10 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.

- Μέχρι 10 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.

- Μέχρι 10 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π/Σ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά ΠΥ και ανά RIX, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών.

Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10%, θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε η RURAL CONNECT δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο ως εξής:

Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις BITSTREAM LTE CLASS V για το επόμενο τρίμηνο (Παν) ισούνται με το άθροισμα των αιτημάτων που υποβλήθηκαν στο προηγούμενο τρίμηνο αυξημένου κατά 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΥ. Ο επιμερισμός των προβλέψεων ανά μήνα (Πι) θα γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

$$\Pi_i = \frac{\text{Παν} \times \text{Ππαρόχου } i}{\sum \text{Ππαρόχου } i}$$

Π_i: η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα i

i: ο μήνας i με i=1 έως 3

Π_{αν}: οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο

Π_{παρόχου i}: η αρχική πρόβλεψη του παρόχου για τον μήνα i

Εάν ο ΠΥ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στην SLA συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

10.8.4 Παράδοση υπηρεσιών

Ορισμοί

Πραγματικός χρόνος παράδοσης: Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την έναρξη της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π/Σ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π/Σ.

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Συμφωνία βλαβών: Η συμφωνία μεταξύ RC & ΠΥ, για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο ΠΥ, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε η RC και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ): Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ): Ορίζεται από την RC ένα οκτάωρο μεταξύ 07.00 πμ έως 16.00 μμ

Χρόνος παράδοσης: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στην RC, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π/Σ.

Ανενεργός χρόνος SLA για τη παράδοση (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος παράδοσης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου της RC.

Ανενεργός χρόνος SLA για τη άρση βλάβης (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της RC.

10.8.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών Bitstream LTE CLASS V, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στην RC. Η RC θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
2	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
3	Παράδοση BITSTREAM LTE CLASS V σε υφιστάμενο τελικό χρήστη BITSTREAM LTE CLASS V της RC	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ
4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ

Σε κάθε περίπτωση η RC παρέχει διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν βήματα των διαδικασιών παράδοσης υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας.

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα RC, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

10.8.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

10.8.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία η RC προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για BITSTREAM LTE CLASS V, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά της RC, καταπίπτει σε βάρος της RC ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

10.8.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης» με υπαιτιότητα της RC θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα
1η-6η	Το 3% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7η-12η	Το 6% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13η και μετά	Το 12% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

10.8.5 Βλάβες υπηρεσιών

10.8.5.1 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

10.8.5.1.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Η RC υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης BITSTREAM LTE CLASS V
BITSTREAM LTE CLASS V	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη ή βλάβη του δικτύου ασυρματικών υποδομών οπισθόζευξης	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στην RC.

10.8.5.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που η RC υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Εφαρμόσιμη Ρήτρα
1η-4η	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5η και μετά	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος BITSTREAM LTE CLASS V, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των BITSTREAM LTE CLASS V (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα RC». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

10.9 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V

10.9.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο η RC παρέχει τουλάχιστον 3 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

10.9.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης με τα αντίστοιχα ποσοστά ως εξής:

Class	Ποσοστό κίνησης
Control class	2%
High class	10%
Medium class	38%
Best effort	50%

Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο της RC. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- CLASS_Control: 802.1p = 6,7
- CLASS_High: 802.1p = 4,5
- CLASS_Medium: 802.1p = 2,3
- Best_Effort: υπόλοιπες τιμές

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης, από την πλευρά της RC γίνεται έλεγχος του ρυθμού κίνησης για κάθε κλάση και επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι το ποσοστό του εύρους ζώνης του uplink που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κλάση (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από την RC και θα δρομολογείται στο δίκτυο της RC ως Best Effort.

Ο εξοπλισμός κόμβου συγκέντρωσης διατηρεί τα 802.1p markings της εισερχόμενης κίνησης.

10.9.3 Πληροφορίες Συνδρομητικής Ζευξης

Μέσω του Π/Σ, η RC θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση BITSTREAM LTE CLASS V και ειδικότερα τα στοιχεία:

- LTE type
- LTE code
- LTE sector
- LTE port

Τα παραπάνω στοιχεία μαζί με την πληροφορία ΦΑΣΤΧ θα ενημερώνονται στο Π/Σ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning).

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου της RC και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες-χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, η RC ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

10.9.4 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Δικτύου και Πελάτη) συμβατός με προδιαγραφές που θέτει η RC με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι συγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει η RC στο Π/Σ.

Η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο RC και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα η RC ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία BITSTREAM LTE CLASS V, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον ΠΥ ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες η RC λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΥ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που η RC διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό, ενημερώνοντας παράλληλα τον ΠΥ, ο οποίος με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη.

10.10 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ BITSTREAM LTE CLASS V ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

10.10.1 Διαδικασία υποβολής αιτήσεων BITSTREAM LTE CLASS V από τον συνδρομητή

Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες BITSTREAM LTE CLASS V με τους ακόλουθους τρόπους:

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

Η εν λόγω αίτηση αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες και συνιστά καταγγελία των σχετικών συμβάσεων τις οποίες ο συνδρομητής έχει συνάψει με τον Πάροχο από τον οποίο ελάμβανε υπηρεσίες.

Ο τελικός χρήστης δεσμεύεται να εξοφλήσει απολογιστικά τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανε από τους Παρόχους μέχρι την ημερομηνία διακοπής και αναλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέψει στους εν λόγω Παρόχους τις οποιαδήποτε τερματικές διατάξεις (κυριότητας των εν λόγω Παρόχων) που αυτοί είχαν τυχόν εγκαταστήσει στο χώρο του για την υποστήριξη της παροχής των λαμβανομένων υπηρεσιών. Η καταβολή των οφειλομένων του συνδρομητή προς τους εν λόγω Παρόχους δεν αποτελεί προϋπόθεση για τη διακοπή των υπηρεσιών που λαμβάνει από αυτούς και την παροχή υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V.

Ο Πάροχος υποχρεούται να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο Π/Σ της RURAL CONNECT εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης/δήλωσης του καταναλωτή.

Ο νόμιμος κάτοχος της σύνδεσης είναι το φυσικό πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται από τον Πάροχο ο λογαριασμός για τις υπηρεσίες που παρέχονται πάνω

από τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη (ΦΑΣΤΧ). Η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με την προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού του συνδρομητή.

10.10.2 Αίτηση/Εξουσιοδότηση καταναλωτή

Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών BITSTREAM LTE CLASS V

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η
 του, με
 ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή,
 με ΑΦΜ και ΔΟΥ
, κάτοικος της Πό-
 λης:....., Περιοχή:.....,
 Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος της
 τηλεφωνικής σύνδεσης
 (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρείανόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Συναινώ για την εγκατάσταση στις εγκαταστάσεις μου συσκευής πρόσβασης τεχνολογίας LTE (LTE MODEM) της RURAL CONNECT μέσω της οποίας θα παρέχεται η υπηρεσία.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος και Ημερ/νία:

Ο Εξουσιοδοτών	Ο Εξουσιοδοτούμενος
Όνοματεπώνυμο:	Όνοματεπώνυμο:
Υπογραφή	

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 11 Ιουνίου 2018

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αίτησης, για την οποία αρκεί η συμπλήρωση των αναγκαίων στοιχείων σε ειδική φόρμα στον ιστότοπο **www.et.gr**.

- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας μέσω των ΚΕΠ, είτε με ετήσια συνδρομή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών. Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσαυξάνεται κατά 0,30 €. Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

A. Τα κείμενα προς δημοσίευση στο ΦΕΚ, από τις υπηρεσίες και τους φορείς του δημοσίου, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση **webmaster.et@et.gr** με χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής και χρονοσήμανσης.

B. Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

- Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσίευματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Καποδιστρίου 34, τ.κ. 10432, Αθήνα	Ιστότοπος: www.et.gr
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000 - fax: 210 5279054	Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: helpdesk.et@et.gr
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ	Αποστολή ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ: webmaster.et@et.gr
Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)	Πληροφορίες για γενικό πρωτόκολλο και αλληλογραφία: grammateia@et.gr
Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γρ. 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)	
Παραλαβή Δημ. Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279167, 210 5279139)	
Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα ως Παρασκευή: 8:00 - 13:30	

Πείτε μας τη γνώμη σας,

για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα στον ιστότοπό μας.

