

**ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ
ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Fiber2All Μονοπρόσωπη Α.Ε.

07/2025

1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΓΕΝΙΚΑ.....	7
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1.2. ΟΡΙΣΜΟΙ	7
1.3. ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ	8
1.4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU – ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	9
1.4.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	9
1.4.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ	9
1.4.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	10
1.5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ WCRM_ΠΠ.....	11
1.5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ Π/Σ WCRM_ΠΠ	11
1.5.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ	12
1.5.3. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	13
1.5.4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	13
1.5.5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ WCRM.....	15
1.5.6. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - KPIs	15
1.6. ΈΚΤΑΚΤΕΣ/ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ	18
2.1 ΓΕΝΙΚΑ	18
2.2 ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ	18
2.3 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ	20
2.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	21
2.5 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ /ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ	21
2.5.1ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ	22
2.5.2ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ	22
2.5.3ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΩΝ ΤΟΥ ΠΠ	23
2.5.4ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΩΝ ΜΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ.....	23
2.5.5ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΠ	25
2.6 ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	25
2.7 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ	27
2.8 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ.....	28

2.8.1ΓΕΝΙΚΑ	28
2.8.2ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ	29
2.8.3ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΕΣ.....	29
2.8.4ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	30
2.8.5ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ.....	31
2.8.6ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ	31
2.8.7ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ	32
2.8.8ΚΑΤΑΠΤΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ.....	33
2.8.9ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ (Η/ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΜΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ)	33
2.8.10 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ	33
2.8.11 ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ.....	34
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTχ.....	36
A. ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC	36
A.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC - ΓΕΝΙΚΑ.....	36
A.1.1 ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC	36
A.1.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC.....	37
A.1.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC.....	37
A.1.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	40
A.1.5 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	40
A.1.6 ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΡΟΧΟΥΣ	41
A.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ VLU/FTTC	41
A.2.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ VLU/FTTC	41
A.2.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	41
A.2.3 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ.....	42
A.2.4 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	47
A.2.5 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	47
A.2.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ ΚΤΙΡΙΟ	48
A.2.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	50
A.2.8 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	50
A.2.9 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU	50
A.2.10 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	51
A.2.11 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	51
A.2.12 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	52

A.2.13 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ /ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTC ΣΕ ΕΝΕΡΓΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ ΠΧΤΥ	53
A.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTC.....	54
A.3.1 ΓΕΝΙΚΑ	54
A.3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ	55
A.3.3 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU/FTTC.....	55
A.3.4 ΕΠΙΛΥΣΗ ΒΛΑΒΩΝ	58
A.3.5 ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	66
A.3.6 ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΠ-ΠΥ.....	66
A.3.7 ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΧΤΥ-ΠΠ.....	67
A.3.8 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	68
A.3.9.ΑΚΥΡΩΣΗ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	68
B. ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH	68
β.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTH	68
β.1.1 Τρόπος Υλοποίησης - Αρχιτεκτονική.....	71
β.1.2 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTH	71
β.1.3 Περιορισμοί στην διάθεση της Υπηρεσίας από ΤΟΝ ΠΥ.....	71
β.1.4 Στοιχεία Υπηρεσίας	71
β.1.5 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους	72
B.2 Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VLU/FTTH.....	74
B.2.1 Αίτηση για νέα σύνδεση.....	74
B.2.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	74
B.2.3 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	75
B.2.4 ΠΑΡΑΔΟΣΗ- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	84
B.2.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ ΚΤΙΡΙΟ	85
B.2.6 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	86
B.2.7 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU	87
B.2.8 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	88
B.2.9 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	88
B.2.10 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	88

B.2.11 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ B2. ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTH	89
B.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTH	90
B.3.1 ΓΕΝΙΚΑ	90
B.3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ	91
B.3.3 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU/FTTH	92
B.3.3.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΒΛΑΒΗΣ.....	92
B.3.3.2 ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	96
B.3.3.3 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	96
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTx	97
1. ΑΡΙΘΜΟΣ VLANS.....	97
2. ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS.....	97
3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ	98
4. MULTICAST / IPTV.....	99
5. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΔΙΚΟΥ PROFILE ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ IPTV ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ	99
6. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU	100
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (Ο.Κ.ΣΥ.)	103
1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	103
2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ	104
3. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	104
4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	105
4.1. ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	105
4.2. ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΑΥΞΗΣΗΣ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	106
4.3. ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	106
4.4. ΑΙΤΗΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ/ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ.....	107
4.5. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΜΒΩΝ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ	107
5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.....	108
5.1. ΓΕΝΙΚΑ	108
5.2. ΒΗΜΑΤΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.	108
5.3. ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	110
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ(BASIC SLA) VLU	111
1 ΓΕΝΙΚΑ.....	111
2. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΠ»	111

3.	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ.....	113
3.1	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC	113
3.2	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ο.Κ.ΣΥ.....	114
3.3	ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH.....	115
4.	ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	116
5.	ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ.....	117
6.	ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ.....	119
6.1.	ΡΗΤΡΑ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΩΣ ΕΠΙΛΕΞΙΜΗ.....	119
6.2.	ΡΗΤΡΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU	119
7.	ΒΛΑΒΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	121
7.1.	ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	121
7.2.	ΡΗΤΡΕΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	122
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5 ΕΙΔΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ ΠΥ *.....	124

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΓΕΝΙΚΑ

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (εφεξής Προσφορά), εκδίδεται σε εφαρμογή της υπ. Αριθμ. 1156/5/02-06-2025 (ΦΕΚ 3159/Β/24-06-2025) απόφασης της ΕΕΤΤ «Τεχνικές προδιαγραφές και ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling - VLU)» (καλούμενη η «Απόφαση ΕΕΤΤ») και αφορά στην υποχρέωση της Fiber2All Μονοπρόσωπη Α.Ε (εφεξής Fiber2All) να παρέχει στους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους υπηρεσίες χονδρικής Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), τηρώντας τις αρχές της αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης) και της διαφάνειας.

Για την εφαρμογή της Προσφοράς θα υπογραφεί σύμβαση παροχής χονδρικής υπηρεσίας VLU (καλούμενη η «Σύμβαση») την οποία συνάπτει η Fiber2All (ως Πάροχος Πρόσβασης ή ΠΠ), με τον υποψήφιο δικαιούχο Πάροχο (Πάροχο Υπηρεσίας ή ΠΥ), με σκοπό ο τελευταίος να προμηθεύεται υπηρεσίες Χονδρικής Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (εφ' εξής υπηρεσίες VLU/FTTx). Οι όροι και οι προϋποθέσεις είναι σύμφωνοι με την παρούσα.

1.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Λέξεις ή φράσεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται στην παρούσα Προσφορά, έχουν την έννοια η οποία τους αποδίδεται στην ΑΠ ΕΕΤΤ 1156/5/02-06-2025 (3159/Β/24-06-2025), στο Ν.4070/2012 (Νόμος) και εν γένει στις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ελλείψει δε αυτών, στο σχετικό δευτερογενές δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ιδίως στις Οδηγίες 2002/21/ΕΚ, 2002/19/ΕΚ και 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Πάροχος Πρόσβασης (ΠΠ): Η Fiber2All, η οποία έχει υπεισέλθει αυτοδικαίως δυνάμει καθολικής διαδοχής σύμφωνα με τον νόμο σε όλα εν γένει τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τις έννομες σχέσεις της VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ και στην οποία έχει γίνει η ανάθεση της περιοχής της Υπαίθριας Καμπίνας Ενεργού Εξοπλισμού (ΥΚΕΕ) ή του Υπαίθριου Κατανεμητή Καλωδίων (ΥΚΚ) από την ΕΕΤΤ βάσει του Παραρτήματος 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), ως εκάστοτε ισχύει και παρέχει στους υπόλοιπους παρόχους το εικονικό προϊόν VLU (Virtual Local Unbundling), δυνάμει των ειδικότερων όρων και προδιαγραφών όπως ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ.

Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ): Ο πάροχος της λιανικής υπηρεσίας, ο οποίος προμηθεύεται την υπηρεσία VLU από την Fiber2All.

Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ): Ο πάροχος που ελέγχει το δίκτυο πρόσβασης και διαθέτει στον ΠΠ υπηρεσίες πρόσβασης στον ΤοΥΒ.

Δίκτυο Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA): ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης το οποίο αποτελείται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει από οπτικά στοιχεία δικτύου (optical elements), ικανό να παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

xDSL (Digital Subscriber Line –Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή τεχνολογίας ADSL και VDSL): Τεχνολογία πρόσβασης xDSL μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν πολύ υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων.

Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ) – Virtual Local Unbundling (VLU):

Το λογικό κύκλωμα από το οποίο παρέχονται στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) χονδρικά προϊόντα εικονικής ευρυζωνικής πρόσβασης και συνδέει τον τερματικό εξοπλισμό στο χώρο του Τελικού Χρήστη με τον αντίστοιχο κόμβο συγκέντρωσης του ΠΠ.

Π/Σ WCRM-ΠΠ: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ σχεδιασμένο για την υποστήριξη των διαδικασιών του εικονικού προϊόντος VLU.

Ο.Κ.ΣΥ. - Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση: Η υπηρεσία του ΠΠ, η οποία διασυνδέει με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, τον εξοπλισμό του ΠΥ με τον κόμβο πολυπλεξίας (L2/L3 switch) στο σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ.

Home Passed: Κτίριο εντός της περιοχής ανάπτυξης του δικτύου NGA του ΠΠ για το οποίο έχει πραγματοποιηθεί η αναμονή σύνδεσης.

1.3. ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

A/K	Αστικό Κέντρο
Π/Σ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΤοΒ	Τοπικός Βρόχος
ΤοΥΒ	Τοπικός Υποβρόχος
Ο.Κ.ΣΥ	Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση
ΠΠ	Πάροχος Πρόσβασης
ΠΥ	Πάροχος Υπηρεσίας
ΠΧΤΥ	Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου
ΥΚΕΕ	Υπαίθρια Καμπίνα Ενεργού Εξοπλισμού
ΥΚΚ	Υπαίθριος Κατανεμητής Καλωδίων
ΚV	ΚΑΦΑΟ ΟΤΕ
PoP	Point of Presence – Σημείο Παρουσίας
VLU	Virtual Local Unbundling - Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ)
VULA/FTTC	Virtual Unbundling Local Access- τεχνολογίας FTTC - Το εμπορικό προϊόν Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης της Fiber2All
VULA/FTTH	Virtual Unbundling Local Access- τεχνολογίας FTTH - Το εμπορικό προϊόν Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης της Fiber2All

ΦΑΥ	Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου
ΦΑΣΤΧ	Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη
WCRM_ΠΠ	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΠ
WCRM_ΠΧΤΥ	Πληροφοριακό Σύστημα ΠΧΤΥ
ΚΟΙ	Καλώδιο Οπτικών Ινών

1.4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU – ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1.4.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι προϋποθέσεις και διαδικασίες διάθεσης των χονδρικών υπηρεσιών Virtual Local Unbundling (VLU) του ΠΠ, αναλόγως της αρχιτεκτονικής δικτύου FTTx που έχει υλοποιηθεί ανά περιοχή Α/Κ, προσδιορίζονται αναλυτικά στο Παράρτημα 1. Μέσω των υπηρεσιών που λαμβάνει ο ΠΥ από τον ΠΠ, μπορεί να παρέχει ενδεικτικά τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Τηλεόρασης (IPTV)
- Video on Demand
- Τηλεφωνίας (VoIP)
- Λοιπές Υπηρεσίες

1.4.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

Η διάρκεια παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC είναι αορίστου χρόνου. Ο Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ) δύναται οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί να καταργήσει την υπηρεσία VLU/FTTC, υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου «ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ» που προβλέπεται στο Παράρτημα 1.

Για τις υπηρεσίες VLU/FTTH ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση είναι δύο (2) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας VLU/FTTH), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των δύο (2) μηνών έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης VLU/FTTH. Ο ΠΥ δύναται να αιτηθεί κατάργηση και πριν από την λήξη του ελάχιστου χρόνου, καταβάλλοντας ωστόσο τα αναλογούντα τέλη του εναπομείναντος διαστήματος μέχρι τη λήξη των δύο (2) μηνών.

Για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ., με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΠΠ και ΠΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση είναι έξι (6) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των έξι (6) μηνών έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ. Ο ΠΥ δύναται να αιτηθεί κατάργηση και πριν από την λήξη του ελάχιστου χρόνου, καταβάλλοντας ωστόσο τα αναλογούντα τέλη του εναπομείναντος διαστήματος μέχρι τη λήξη των έξι (6) μηνών.

1.4.3 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στις περιοχές που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για υλοποίηση δικτύου NGA, η διάθεση των σχετικών προϊόντων χονδρικής VLU/FTTx με εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ τιμές πρέπει να γίνει το αργότερο την ίδια ημέρα με την λιανική διάθεση των αντίστοιχων προϊόντων στις ίδιες περιοχές από τον ΠΠ, υπό την προϋπόθεση ότι συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

- Τρεις (3) μήνες πριν την εκτιμώμενη διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ γνωστοποιεί το μη δεσμευτικό πλάνο του με τις προγραμματισμένες καμπίνες/περιοχές οι οποίες θα τεθούν σε λειτουργία.
- Δύο (2) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει γνωστοποιήσει τις προγραμματισμένες καμπίνες/περιοχές οι οποίες θα τεθούν σε λειτουργία στο τέλος του διμήνου και έχει ενημερώσει σχετικά με τα σημεία συγκέντρωσης. . Ειδικά για τις περιπτώσεις για τις οποίες θα απαιτηθεί σύνδεση με νέο κόμβο συγκέντρωσης, η γνωστοποίηση των προγραμματισμένων καμπινών θα γίνεται τουλάχιστον τρεις (3) μήνες προ της ενεργοποίησής τους. Εάν απαιτηθεί αναστολή (χαρακτηρισμός pending) της αρχικά προγραμματισμένης ημερομηνίας εμπορικής διάθεσης, ο ΠΠ ενημερώνει έως και 1 εβδομάδα νωρίτερα σχετικά με την αναστολή. Οι διευθύνσεις αυτές μπορούν να δοθούν εμπορικά ως εξής:
 - Εφόσον στο Αστικό Κέντρο έχει ήδη δοθεί εμπορικά η υπηρεσία VLU/FTTx, με ενημέρωση των ΠΥ τουλάχιστον 2 εβδομάδες πριν την τελική ημερομηνία εμπορικής διάθεσης
 - Εφόσον στο Αστικό Κέντρο δεν έχει δοθεί εμπορικά η υπηρεσία VLU/FTTx, με ενημέρωση των ΠΥ τουλάχιστον 1 μήνα πριν την τελική ημερομηνία εμπορικής διάθεσης
- Μεμονωμένες περιπτώσεις κτηρίων (πεζόδρομοι, πρόσκαιρη τεχνική αδυναμία, νεόδημητα, διασπάσεις / συγχωνεύσεις κτηρίων ή διευθύνσεων κλπ) εξαιρούνται της παραπάνω διαδικασίας και σε περίπτωση που είχε αναβληθεί η εμπορική τους διάθεση, μπορούν να δοθούν εμπορικά με ενημέρωση των ΠΥ τουλάχιστον 2 εβδομάδες νωρίτερα.
- Τέσσερις (4) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει δημοσιεύσει προσφορά αναφοράς σύμφωνη με τις προδιαγραφές που ορίζονται στην Απόφαση ΕΕΤΤ.
- Τέσσερις (4) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση συμμόρφωσης της προσφοράς αναφοράς σύμφωνα με την Απόφαση ΕΕΤΤ.
- Δύο (2) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ έχει διαθέσει δοκιμαστικό περιβάλλον του GUI/Webportal του Π/Σ WCRM_ΠΠ, ώστε να μπορεί να ελεγχθεί πλήρως η λειτουργικότητά του. Το εν λόγω περιβάλλον υποστηρίζει δυνατότητα μαζικής καταχώρησης αιτημάτων. Σε περίπτωση που το ΠΣ WCRM υποστηρίζει τεχνικές διεπαφές APIs και ο ΠΠ έχει διαθέσει τις σχετικές προδιαγραφές και πλήρες περιβάλλον δοκιμών στους ΠΥ τουλάχιστον δύο μήνες πριν την έναρξη διάθεσης των προϊόντων, το περιβάλλον GUI/Webportal δεν είναι υποχρεωτικό να παρέχει τη δυνατότητα μαζικής υποβολής των αιτημάτων.
- Δύο (2) μήνες πριν την διάθεση των υπηρεσιών ο ΠΠ διαθέτει υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ. στα σημεία παρουσίας που θα ενεργοποιηθούν καμπίνες. Μέχρι την υλοποίηση της διαδικασίας παραγγελιοληψίας υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, οι αιτήσεις εξυπηρετούνται με μη αυτοματοποιημένο τρόπο.

- Την ημέρα διάθεσης των υπηρεσιών είναι λειτουργική για τον ΠΥ η παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται στο παρόν στα σημεία παρουσίας που θα ενεργοποιηθούν καμπίνες, καθώς και το περιβάλλον GUI/webportal ή/και οι τεχνικές διεπαφές API.

Η γνωστοποίηση των καμπινών/περιοχών που ο ΠΠ θα ενεργοποιήσει, δύο (2) μήνες πριν την έναρξη διάθεσης λιανικών υπηρεσιών στις εν λόγω καμπίνες, θα γίνεται μέσω αρχείων τα οποία θα γνωστοποιούνται μεταξύ των ΠΠ με κοινή γραμμογράφηση (format) για όλους τους παρόχους, η οποία θα συμφωνείται από τους ΠΠ. Κάθε αλλαγή στην κοινή γραμμογράφηση θα επικοινωνείται στους ΠΥ τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την εφαρμογή της. Ο ΠΠ υπό την προϋπόθεση τήρησης της ανωτέρω περιόδου, όσον αφορά την χρονική ενημέρωση των ΠΥ, δύναται να συμπεριλάβει στο αρχείο πρόσθετες πληροφορίες και χωρίς την σύμφωνη γνώμη των ΠΠ εφόσον δεν μεταβάλλουν την γραμμογράφηση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας.

Μετά την έναρξη παροχής υπηρεσιών VLU/FTTx, η διάθεση των σχετικών προϊόντων χονδρικής VLU/FTTx διαφορετικών ταχυτήτων με εγκεκριμένες από την ΕΕΤΤ τιμές, πρέπει να γίνει το αργότερο την ίδια ημέρα με την λιανική διάθεση των αντίστοιχων προϊόντων υπό την προϋπόθεση ότι οι νέες ταχύτητες χονδρικής έχουν ανακοινωθεί τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν τη λιανική διάθεση των αντίστοιχων προϊόντων από τον ΠΠ.

Σε περίπτωση που κάποιος ΠΥ προμηθευτεί χονδρική υπηρεσία VLU/FTTx και τη διαθέσει εμπορικά σε τελικό χρήστη πριν το πέρας του διμήνου, ο ΠΠ δύναται να προβεί άμεσα σε διάθεση των σχετικών λιανικών προϊόντων του. Με τον όρο εμπορική διάθεση σε τελικό χρήστη νοείται η υποβολή του πρώτου αιτήματος πελάτη ΠΥ στο ΠΣ WCRM_ΠΠ ανεξαρτήτως της πορείας του (πχ απόρριψη από τον ΠΧΤΥ) ή/και του χρόνου ολοκλήρωσής του. Στην έννοια της εμπορικής διάθεσης δεν νοούνται τυχόν πιλοτικά αιτήματα που έχει υποβάλλει ο ΠΥ κατόπιν συμφωνίας με τον ΠΠ, προκειμένου να δοκιμαστεί η διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

Μετά την έναρξη παροχής των υπηρεσιών με βάση την παρούσα από τον ΠΠ, ο ΠΠ μπορεί να διαθέτει ταυτόχρονα σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής ένα προϊόν εφόσον συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

1. Έτερος ΠΠ δίνει βάσει της ανωτέρω διαδικασίας το ίδιο χονδρικό προϊόν.
2. Έχει ενημερώσει τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν για την έναρξη παροχής του συγκεκριμένου προϊόντος σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής.

Μετά τη θέση σε λειτουργία του Π/Σ WCRM_ΠΠ και για οποιαδήποτε αλλαγή προκύπτει στο Π/Σ, ο ΠΠ θα διαθέτει δοκιμαστικό περιβάλλον για εύλογο χρονικό διάστημα πριν την ένταξη της αλλαγής στην παραγωγή όπως ορίζεται αναλυτικά στην ενότητα 1.5.

1.5. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ WCRM_ΠΠ

1.5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ Π/Σ WCRM_ΠΠ

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM_ΠΠ χρησιμοποιείται για την κατάθεση αιτήσεων για παράδοση των χονδρικών υπηρεσιών VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ, καθώς και για την υποβολή αιτημάτων βλαβοδιαχείρισης VLU/FTTx.

Σε κάθε αίτημα ΠΥ που υποβάλλεται στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, αποδίδεται αυτόματα μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης του ηλεκτρονικού αιτήματος και καταγράφεται η ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του. Για τις διεργασίες που ακολουθούν το αίτημα και υπάρχει ηλεκτρονική καταγραφή, το Π/Σ WCRM_ΠΠ ενημερώνει αυτόματα τον ΠΥ για την κατάσταση του αιτήματος. Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει το Π/Σ WCRM_ΠΠ για κάθε αλλαγή κατάστασης των αιτήσεων του εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας. Ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ να εκτυπώνει την σχετική αίτηση στην οποία φαίνεται ο μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης, η σχετική ημερομηνία και ώρα και η κατάσταση του αιτήματος την στιγμή της εκτύπωσης, τα οποία και αποτελούν αποδεικτικό στοιχείο σε περιπτώσεις διαφωνίας.

1.5.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM_ΠΠ, αποτελείται από:

- Το GUI / webportal
- Τις τεχνικές διεπαφές API

Το Π/Σ είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμο στους ΠΥ που έχουν υπογράψει συμφωνία εμπιστευτικότητας με τον ΠΠ καθώς και στην ΕΕΤΤ.

Το πληροφοριακό σύστημα (GUI-Graphical user Interface) είναι διαθέσιμο σε έναν κοινόχρηστο χώρο (web portal) στο διαδικτυακό τόπο του ΠΠ (www.fiber2all.com), στον οποίο θα έχουν πρόσβαση οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες των συμφωνηθέντων ΠΥ.

Στο πληροφοριακό σύστημα Wholesale έχουν υλοποιηθεί τεχνικές διεπαφές APIs (Web Services Application Programmer's Interface) που επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του Π/Σ WCRM_ΠΠ και των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΠΥ, του ΠΧΤΥ ή/και της ΕΕΤΤ. Στο Π/Σ WCRM_ΠΠ έχουν προβλεφθεί και υλοποιηθεί όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την διασφάλιση των δεδομένων και την εξασφάλιση της ορθής πρόσβασης των ΠΥ στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ βάσει της πολιτικής ασφάλειας του ΠΠ (Security Specifications) που θα επικοινωνηθεί στους ΠΥ.

Οι τεχνικές διεπαφές APIs ορίζονται και έχουν υλοποιηθεί βάσει των Διεθνών Προτύπων Web Services (Web Services global protocols) με κοινές προδιαγραφές για όλους τους ΠΠ, οι οποίες αφορούν τις βασικές λειτουργίες για τη διαχείριση των προϊόντων χονδρικής VLU, καθώς και κοινό release management, σύμφωνα με το οποίο οι ΠΠ και ο ΠΧΤΥ θα ενεργοποιούν ταυτόχρονα τις νέες εκδόσεις του λογισμικού των πληροφοριακών τους συστημάτων.

Τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από κάθε κύρια έκδοση του λογισμικού (major release) και ένα (1) μήνα πριν από διορθωτικές ή συμπληρωματικές εκδόσεις, οι ΠΠ και ο ΠΧΤΥ θα διαθέτουν πλήρως λειτουργικό περιβάλλον δοκιμών (GUI/APIs), όπου όλοι οι πάροχοι θα μπορούν να εκτελούν τα δοκιμαστικά σενάρια. Όταν ο ΠΠ αναβάλλει για μεταγενέστερο χρονικό σημείο την προγραμματισμένη ημερομηνία εφαρμογής αλλαγών στο Πληροφοριακό του Σύστημα θα πρέπει να ανακοινώνει την νέα ακριβή ημερομηνία έκδοσης του λογισμικού τουλάχιστον τρείς (3) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα από τις εργασίες αναβάθμισης και εφαρμογής.

Ο ΠΠ θα επιτρέπει την κατάθεση αιτημάτων και βλαβών των υπηρεσιών μέσω API και επιπλέον ο ΠΠ θα ενημερώνει και με μηνύματα push τον ΠΥ για όλες τις πληροφορίες και τις αλλαγές καταστάσεων στη ροή της αίτησης ή της βλάβης.

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία ενιαίου πληροφοριακού περιβάλλοντος ελέγχων (test environment), το οποίο θα είναι διαθέσιμο τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη διάθεσης των χονδρικών υπηρεσιών μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Στο περιβάλλον αυτό θα πραγματοποιούνται όλοι οι απαιτούμενοι έλεγχοι για την ορθή λειτουργία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων. Η εφαρμογή των εκάστοτε αλλαγών που θα πραγματοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ και των άλλων Παρόχων Υπηρεσίας θα ορίζεται από την διαδικασία Release Management και θα ελέγχονται στο test περιβάλλον πριν την εφαρμογή στα παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα. Τα βήματα και οι διαδικασίες του Release Management θα επικοινωνούνται από τον ΠΠ προς τους ΠΥ. Οι εμπλεκόμενοι άνθρωποι ανά ΠΥ και οι αντίστοιχοι ρόλοι και αρμοδιότητες, θα συμφωνούνται μεταξύ ΠΠ-ΠΥ.

1.5.3. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Στο πληροφοριακό σύστημα Π/Σ WCRM_ΠΠ θα έχουν πρόσβαση οι χρήστες των ΠΥ. Για την εισαγωγή κάποιου χρήστη στο σύστημα, απαιτείται η χρήση κωδικού ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password) που θα δοθεί από τον ΠΠ στους ΠΥ. Από την μεριά τους οι ΠΥ θα πρέπει να γνωστοποιήσουν στον ΠΠ τα ονόματα των εξουσιοδοτημένων χρηστών. Για τη πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα και τις σχετικές πληροφορίες διαχείρισης, ο ΠΠ θα κοινοποιήσει τη σχετική διαδικασία στον ΠΥ.

Με την ενεργοποίηση της πρόσβασης και της χρήσης του ΠΣ WCRM_ΠΠ, τεκμαίρεται ότι ο ΠΥ αναγνωρίζει ότι οι αιτήσεις που στη συνέχεια θα κατατεθούν προέρχονται από τον/τους χρήστες του.

1.5.4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει τον ΠΥ αναφορικά με την χρήση του πληροφοριακού συστήματος. Η ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνουν οι ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ πρέπει να είναι τουλάχιστον αντίστοιχη με την ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνει το αντίστοιχο προσωπικό του ΠΠ.

Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ οφείλει να εξασφαλίζει στους Παρόχους τα εξής:

- Διαθεσιμότητα Εφαρμογής ανά έτος μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης του συστήματος της τάξεως του 99.95%.
- Άμεση απόκριση στα ηλεκτρονικά αιτήματα που καταχωρούνται στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ από τους ΠΥ ή/και από την ΕΕΤΤ της τάξεως του 95%.
- Ορισμός Προγραμματισμένης Διακοπής Υπηρεσίας (Πλάνο Προγραμματισμένης Διακοπής Υπηρεσίας Απλής μέχρι 8 ώρες το μήνα /Εκτεταμένης μέχρι 18 ώρες το μήνα) και ενημέρωσης Παρόχων τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής.
- Οι αλλαγές/επεκτάσεις που αφορούν στην λειτουργικότητα του Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ θα πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

- Σε περίπτωση νέων προϊόντων ή αλλαγών που επηρεάζουν την υφιστάμενη λειτουργία του συστήματος, ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει τους ΠΥ και την ΕΕΤΤ για την νέα έκδοση του λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος (Release) τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την ένταξη των αλλαγών/επεκτάσεων στο Πληροφοριακό του Σύστημα.
- Σε περίπτωση, όμως, που η διάθεση της νέας έκδοσης πρέπει να επέλθει νωρίτερα από την προηγούμενη διάρκεια τότε ο ΠΠ θα ενημερώνει τους παρόχους με την νέα ημερομηνία παραλαβής και εγκατάστασης του λογισμικού, παρέχοντας παράλληλα πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση.
- Ο ΠΠ οφείλει να παρέχει στους Παρόχους την πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση του ΠΣ.
- Κάθε ενημέρωση/επέκταση λογισμικού δοκιμάζεται για εύλογο χρονικό διάστημα από τους Παρόχους Υπηρεσίας στο δοκιμαστικό περιβάλλον που παρέχει ο ΠΠ.
- Ο ΠΠ θα ενημερώνει για την ολοκλήρωση της υλοποίησης και την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο ΠΣ της τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή.
- Ο ΠΠ θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η νέα έκδοση λογισμικού θα είναι συμβατή με την προηγούμενη λειτουργία του ΠΣ.
- Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ανάκτησης των δεδομένων (recovery tool).
- Ο ΠΠ διατηρεί κεντρικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον οποίο δημοσιεύει στην ιστοσελίδα του (www.fiber2all.com) και στον οποίο οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν ερωτήματα ή/και αναφορές προβλημάτων σχετικά με την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος. Οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν αναφορές στα ακόλουθα:
 - Αδυναμία Πρόσβασης στο ΠΣ
 - Αδυναμία Υποβολής Αιτήματος στο ΠΣ
 - Αδυναμία Υποβολής Προβλέψεων στο ΠΣ
 - Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων των πληροφοριών που αναρτώνται στο ΠΣ
 - Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων σε μενού του ΠΣ
 - Αδυναμία Ανταπόκρισης των τεχνικών διεπαφών API
- Για τις ως άνω περιπτώσεις αναφορών του ΠΣ, ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης.
- Η ενημέρωση για θέματα σχετικά με την πορεία των αιτημάτων κατασκευής και βλαβών θα πραγματοποιείται μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ. Επίσης, μέσω του ΠΣ ο ΠΥ θα ενημερώνεται για οποιαδήποτε αλλαγή στην προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής ή άρση βλάβης.
- Ερωτήματα σχετικά με διευκρινήσεις αιτημάτων/βλαβών ή/και ειδικές περιπτώσεις παραδόσεων/βλαβών θα αποστέλλονται από τους Παρόχους σε λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αναλόγως του αιτήματος, που δημοσιεύει ο ΠΠ στην ιστοσελίδα του (www.fiber2all.com). Ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων

ημερών και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης.

1.5.5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ WCRM

Στα περιεχόμενα του συστήματος θα φαίνονται διακριτά οι περιγραφές των wholesale υπηρεσιών FTTx, ανά ενότητα (μενού στο GUI section).

1.5.6. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - KPIs

Ο ΠΠ θα δημοσιοποιεί στο WCRM_ΠΠ ανά τρίμηνο τους δείκτες αποδοτικότητας των υπηρεσιών VLU/FTTx συνολικά και ανά ΠΥ για την ΕΕΤΤ και ανά ΠΥ για κάθε ΠΥ. Μέχρι την υλοποίηση της δυνατότητας αυτόματου υπολογισμού των δεικτών αποδοτικότητας από το WCRM_ΠΠ, το WCRM_ΠΠ παρέχει στον ΠΥ την δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικά των εγγραφών που τον αφορούν, έτσι ώστε να προβαίνει σε όποια στατιστική ανάλυση επιθυμεί. Η ίδια δυνατότητα παρέχεται στην ΕΕΤΤ για το σύνολο των ΠΥ.

Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας VLU/FTTx, ανά ΑΚ και συνολικά για όλα τα ΑΚ. Οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τα εξής στοιχεία ανά κατηγορία υπηρεσίας:

- Αριθμός αιτήσεων ανά μήνα
- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα
- Παραδόσεις κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. ανά μήνα
- Αριθμός κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα ανά μήνα
- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα που πραγματοποιήθηκαν εμπρόθεσμα
- Αριθμός αιτήσεων που απορρίφθηκαν και λόγοι απόρριψης ανά μήνα
- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε ενεργή σύνδεση ανά μήνα
- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε μη ενεργή σύνδεση ανά μήνα
- Μέσος χρόνος μετάβασης από VLU/FTTx ΠΥ σε σύνδεση ΠΠ ανά μήνα
- Αριθμός ενεργών κυκλωμάτων VLU/FTTx
- Αριθμός καταργημένων κυκλωμάτων VLU/FTTx
- Αριθμός αναφερόμενων βλαβών (ανά προτεραιότητα) ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εκτός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά υπαιτιότητα (ΠΥ ή ΠΠ) ανά μήνα
- Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα
- Μέσος αριθμός ημερολογιακών ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα

- Αριθμός βλαβών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε συνδυαστικό ραντεβού ανά μήνα
- Αριθμός αιτημάτων VLU ανά καμπίνα και ανά μήνα που τέθηκαν σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας.

1.6. ΈΚΤΑΚΤΕΣ/ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες μπορεί να αφορούν είτε υποδομές του ΠΠ, είτε υποδομές του ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΧΤΥ, όπως αυτές περιγράφονται στην Προσφορά Αναφοράς, ο ΠΠ διαβιβάζει τη σχετική πληροφορία όπως την λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΠ ισχύουν τα εξής:

Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων, ή/και KV,
- μεταζεύξεις,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασυνδέουν το DSLAM με το PoP),
- αναβάθμιση DSLAM,
- μετατόπιση οπτικών ινών.

Ο ΠΠ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασυνδέουν το DSLAM με το PoP), 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, ο ΠΠ θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Ο ΠΠ 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 Παρόχων, 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 WCRM_ΠΠ 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 συντμηθεί 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.
 - i. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.
 - ii. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας.
 - iii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.).
- iv. 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. Ειδικότερα για τις περιπτώσεις προγραμματισμένων εργασιών που αφορούν σε migration ή μεταγωγή σε νέο Dslam (υποδομές ΠΠ), ο ΠΠ με την ολοκλήρωσή τους ενημερώνει μέσω api notification για τα νέα δικτυακά στοιχεία. Ενναλλακτικά, ο ΠΠ δύναται να ενημερώνει τους ΠΥ μέσω σχετικής ανάρτησης στο WCRM_ΠΠ, κατ' αντιστοιχία με την ενημέρωση που παρέχει για τα συμβάντα δικτύου και τις γενικευμένες βλάβες εξοπλισμού δικτύου (ενδεικτικά, OKΣΥ, DSLAM, OLT), παρέχοντας την απαραίτητη πληροφορία για τα νέα κυκλώματα.

Ο ΠΠ, εκτός από την ενημέρωση προς τους ΠΥ αναφορικά με τις προγραμματισμένες εργασίες δικτύου που επηρεάζουν την υπηρεσία των τελικών χρηστών, θα προβαίνει σε αντίστοιχες ενημερώσεις σε περίπτωση έκτακτων συμβάντων που προκαλούν βλάβες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο ΠΥ υποχρεούται να καταβάλλει στον ΠΠ τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη για τα προϊόντα VLU και Ο.Κ.ΣΥ..

Η τιμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Ο τιμοκατάλογος δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του ΠΠ (www.fiber2all.com). Οι δημοσιευμένοι τιμοκατάλογοι υπηρεσιών της παρούσας και λοιπών σχετικών υπηρεσιών δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Επιβαρύνονται με τον ισχύοντα συντελεστή ΦΠΑ, σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία.

Η χρέωση των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ξεκινάει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών VLU σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εγκατάσταση ή μη του τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του Τελικού Χρήστη, εκτός αν ορίζεται άλλως στην παρούσα Προσφορά. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την παροχή υπηρεσιών VLU.

Στην περίπτωση κατάργησης της υπηρεσίας VLU ή Ο.Κ.ΣΥ., ως ημερομηνία αποχρέωσης θα λογίζεται η επόμενη ημερολογιακή ημέρα της Ημερομηνίας Ολοκλήρωσης της κατάργησής της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ.

Τα προβλεπόμενα από το τιμολόγιο/λογαριασμό μηνιαία τέλη παροχής της υπηρεσίας, είναι απαιτητά καθ' όλη την διάρκεια παροχής των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς. Τα πάγια μηνιαία τέλη όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών προκαταβάλλονται.

2.2 ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Ο ΠΠ εκδίδει για όλες τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και για κάθε περίοδο χρέωσης, τιμολόγιο/λογαριασμό το οποίο ορίζει το συνολικό ποσό χρέωσης για την παρεχόμενη υπηρεσία. Το εν λόγω τιμολόγιο/λογαριασμός με το συνοδευτικό αρχείο πληροφοριών, περιλαμβάνει με σαφήνεια κατ' ελάχιστο τις παρακάτω πληροφορίες καταγεγραμμένες σε ξεχωριστό πεδίο ανά εγγραφή και με προδιαγεγραμμένη μορφή τιμών απεικόνισης:

- Ονοματεπώνυμο/επωνυμία Δικαιούχου
- Α.Φ.Μ. Δικαιούχου
- επάγγελμα
- ημερομηνία έκδοσης τιμολογίου/λογαριασμού
- αριθμό τιμολογίου/λογαριασμού
- περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά
- περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που προκαταβάλλονται
- τρόπο πληρωμής
- περιγραφή παρεχόμενης υπηρεσίας
- τόπο – διεύθυνση παρεχόμενης υπηρεσίας

- αριθμό μονάδων ανά υπηρεσία
- τιμή μονάδας ανά υπηρεσία
- σύνολο χρεώσεων χωρίς ΦΠΑ
- ποσοστό ισχύοντος ΦΠΑ
- σύνολο χρέωσης ΦΠΑ
- συνολικό ποσό χρέωσης με ΦΠΑ
- ημερομηνία λήξης πληρωμής ή προθεσμία εξόφλησης

Ο ΠΠ εκδίδει τιμολόγιο/λογαριασμό και πληροφορίες τιμολογίου/λογαριασμού σε ηλεκτρονική μορφή και το τοποθετεί σε SFTP server, προκειμένου να αποκτήσει ο ΠΥ πρόσβαση σ' αυτό μέσω πρωτοκόλλου FTP. Ο ΠΠ αποστέλλει μέσω e-mail σε ηλεκτρονική (έξ) διεύθυνση (-εις) που έχει υποδείξει ο ΠΥ στον ΠΠ (τουλάχιστον μία ηλεκτρονική διεύθυνση του παρόχου απαιτείται να είναι group mail), ενημέρωση ότι τα ηλεκτρονικά αρχεία του εν λόγω τιμολογίου/λογαριασμού είναι διαθέσιμα στον SFTP server. Ο ΠΥ οφείλει να προβεί σε σχετικές ρυθμίσεις στον mail server του, ώστε η διεύθυνση αποστολής του ΠΠ να είναι σε white list και να μην μπλοκάρονται τα e-mail του ΠΠ, ως ανεπιθύμητα. Αποδεικτικό παραλαβής του τιμολογίου/λογαριασμού αποτελεί το e-mail παράδοσης του ανωτέρω e-mail, που αποστέλλεται αυτόματα από τον mail server του ΠΥ (ο ΠΥ οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ρυθμίσεις, ώστε ο mail server του να αποστέλλει την εν λόγω απάντηση παραλαβής στον mail server του ΠΠ). Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ αντιμετωπίσει τεχνικές δυσκολίες στην παραλαβή του τιμολογίου/λογαριασμού από τον SFTP server, οι οποίες οφείλονται στην τεχνική υποδομή του ΠΠ, οφείλει να αποστείλει άμεσα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΠΠ, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα της αποτυχημένης προσπάθειας πρόσβασης και περιγραφή του προβλήματος. Ο ΠΠ οφείλει να απαντήσει εντός μίας (1) ΕΗ από την παραλαβή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο χρόνος από την αποστολή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον ΠΥ μέχρι την ενημέρωση από τον ΠΠ για την αποκατάσταση του προβλήματος, θεωρείται ανενεργός χρόνος. Τα ανωτέρω πραγματοποιούνται από τον ΠΠ εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά (στο εν λόγω τιμολόγιο/λογαριασμό περιλαμβάνονται και τα πάγια μηνιαία τέλη υπηρεσιών VLU ή Ο.Κ.ΣΥ. που προκαταβάλλονται). Ο ΠΥ οφείλει να γνωστοποιεί στον ΠΠ κάθε αλλαγή της (-ων) ηλεκτρονικής (-ών) διεύθυνσης (-ων) αποστολής των τιμολογίων/λογαριασμών, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη θέση αυτής σε ισχύ.

Τυχόν πιστωτικά συμπεριλαμβάνονται από τον ΠΠ στο αμέσως επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμό ή και μέσω έκδοσης χωριστού πιστωτικού σημειώματος, από την χρονική στιγμή που προκύπτει η υποχρέωση, προσauξημένα με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εάν το επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμός λόγω των πιστωτικών εγγραφών προκύψει στο σύνολο του πιστωτικό και υπάρχει ανοιχτή ληξιπρόθεσμη οφειλή σε ομοειδείς υπηρεσίες, (ως ομοειδείς υπηρεσίες λογίζονται οι υπηρεσίες που παρέχονται βάση της παρούσας Προσφοράς αναφοράς) τότε συμψηφίζεται αυτομάτως με τη παλαιότερη οφειλή. Σε περίπτωση λύσης / καταγγελίας της σύμβασης VLU ο ΠΠ δύναται να συμψηφίζει τυχόν πιστωτικά που προκύπτουν από τις εν λόγω υπηρεσίες VLU ή Ο.Κ.ΣΥ, με οφειλές άλλων υπηρεσιών χονδρικής μετά από σχετική ενημέρωση στον ΠΥ.

Οι ως άνω συμψηφισμοί γίνονται με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας και ιδίως της φορολογικής.

2.3 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ/ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Ο ΠΥ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια/λογαριασμούς εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει τεθεί στη διάθεσή του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.2, το αργότερο εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την έκδοσή του. Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο/λογαριασμός δεν τεθεί στη διάθεσή του εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την έκδοσή του, τότε η προθεσμία εξόφλησής του παρατείνεται τόσες εργάσιμες ημέρες όσες και οι εργάσιμες ημέρες καθυστέρησης της επίδοσης στον ΠΥ πέραν των πέντε (5) εργασίμων ημερών. Οποιαδήποτε καθυστέρηση στην παράδοση των τιμολογίων / λογαριασμών λόγω μη έγκαιρης γνωστοποίησης από πλευράς ΠΥ στον ΠΠ αλλαγής στη ηλεκτρονική διεύθυνση αποστολής των τιμολογίων / λογαριασμών δεν μεταβάλλει την προθεσμία εξόφλησης των τιμολογίων / λογαριασμών του ΠΠ.

Κατά την περίπτωση όπου ο ΠΥ δεν καταβάλλει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο, τότε υποχρεούται στην καταβολή του οφειλόμενου ποσού εντόκως, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος επί του ως άνω ποσού θα υπολογίζεται από την πάροδο της δήλης ημέρας η οποία ορίζεται στο τιμολόγιο/λογαριασμό για την εξόφλησή του έως και την ημερομηνία εξόφλησης, σύμφωνα και με τα ειδικά οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, αναφορικά με την έκδοση και την παράδοση των τιμολογίων/λογαριασμών.

Σε κάθε περίπτωση αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα περί αμφισβήτησης στην παράγραφο 2.5.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, ο ΠΠ δεν ευθύνεται για τυχόν καταβληθέντα ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές προς τον τελικό χρήστη, λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας από υπαιτιότητα του ΠΥ.

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα Προσφορά (ή την τυχόν ειδικότερη συμφωνία των μερών/advanced SLA) χρόνου παράδοσής της, καθώς και στις περιπτώσεις καθυστέρησης άρσης βλάβης πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα Προσφορά (ή σε τυχόν ειδικότερη συμφωνία των μερών/ advanced SLA) χρόνου άρσης βλάβης, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΠ οφείλει να καταβάλλει στον ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία υπολογίζεται και καταβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 2.7.

Ο ΠΥ δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον ΠΠ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. με ομοειδείς απαιτήσεις του προς τον ΠΠ, οι οποίες δεν έχουν υπαχθεί προς επίλυση διαφοράς στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας. Ως ομοειδής θεωρείται κάθε απαίτηση που προέρχεται ή σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., συμπεριλαμβανομένης της καταβολής ποινικών ρητρών δυνάμει της παρούσας.

Το δικαίωμα συμψηφισμού ασκείται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ, με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας και προϋποθέτει προηγούμενη όχληση του οφειλέτη.

Το ίδιο δικαίωμα έχει και ο ΠΠ αναφορικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις του προς τον ΠΥ οι οποίες απορρέουν αποκλειστικά από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., και για τις οποίες δεν έχει υποβληθεί αίτημα αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας.

2.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

Ο ΠΠ θα αποθηκεύει τις πληροφορίες χρεώσεων για περίοδο ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού. Αντίστοιχα, ο ΠΥ θα καταγράφει από την δική του πλευρά και θα διατηρεί για αντίστοιχο χρονικό διάστημα τις πληροφορίες χρεώσεων.

Οι πληροφορίες χρεώσεων θα παραχωρούνται δωρεάν μεταξύ ΠΠ και ΠΥ και θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς διακανονισμού αμφισβητήσεων/ διαφορών, κατόπιν εγγράφου αιτήματος οιοδήποτε των μερών το οποίο θα υποβάλλεται εντός της προθεσμίας αμφισβήτησης του τιμολογίου/λογαριασμού. Οι παρεχόμενες πληροφορίες διέπονται από την αρχή της εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού/τιμολογίου, οι πληροφορίες χρεώσεων θα διατηρούνται μέχρι την άρση της αμφισβήτησης του σχετικού λογαριασμού/ τιμολογίου και σε περίπτωση που η αμφισβήτηση τεθεί σε δικαστική επίλυση μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

2.5 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ /ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Ο ΠΥ έχει δικαίωμα αμφισβήτησης της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων που έκανε ο ΠΠ. Η αμφισβήτηση θα αποστέλλεται από τον ΠΥ στον ΠΠ με τη μορφή τυποποιημένου ηλεκτρονικού αρχείου (.xls) το οποίο θα αποτελείται από τέσσερις (4) στήλες: Α/Α αίτησης, αριθμός τιμολογίου / λογαριασμού, ποσό χρέωσης και λόγος αμφισβήτησης για κάθε Α/Α αίτησης.

Δικαιούται προς τούτο να ζητήσει:

- Έλεγχο ορθότητας του τιμολογίου/λογαριασμού του από τον ΠΠ (πρώτο υπηρεσιακό επίπεδο ελέγχου).
- Επανεέλεγχο του τιμολογίου/λογαριασμού του από Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, συσταθείσας από εμπειρογνώμονες τόσο του ΠΠ όσο και του ΠΥ, εφόσον συνεχίσει να αμφισβητεί τα αποτελέσματα του αρχικού ελέγχου από τον ΠΠ.

Το αποτέλεσμα του πρώτου υπηρεσιακού επιπέδου ελέγχου από τον ΠΠ αλλά και της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών μπορεί να είναι μερική ή ολική δικαίωση του προσφεύγοντος μέρους ή το αντίστροφο.

Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση τιμολογίου/λογαριασμού:

1. κάθε πίστωση ποσού από τον ΠΠ γίνεται μέσω χωριστού πιστωτικού τιμολογίου ή στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του ΠΥ περί αποδοχής του αιτήματος αμφισβήτησής του από τον ΠΠ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2.5.4 αναφορικά με το τόκο υπερημερίας και το συμψηφισμό ληξιπρόθεσμων οφειλών.
2. η οφειλή που θα προκύψει ως αποτέλεσμα της αμφισβήτησης τιμολογίου/ λογαριασμού χρεώνεται σε επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό προσαυξημένη με το νόμιμο επιτόκιο.

Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου αμφισβήτησης τιμολογίου/ λογαριασμού, τα μέρη δύνανται να συμψηφίσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας.

2.5.1 ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ

Χρονολογικά, η αμφισβήτηση, η οποία μπορεί να αφορά ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου/λογαριασμού, μπορεί να πραγματοποιηθεί:

1. οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού, και
2. οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΠΠ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, η οποία αμφισβήτηση αναφορικά με τη μη συμμόρφωση του ΠΠ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου κατατέθηκε έγκαιρα ήτοι εντός 6 μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/ λογαριασμού αλλά η απόφαση τελεσιδίκησε μετά το διάστημα των έξι (6) μηνών ως ανωτέρω. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσιδικής απόφασης.

Σε κάθε περίπτωση τα ανωτέρω δεν περιορίζουν σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα των μερών από την ισχύουσα νομοθεσία και ιδίως τον Α.Κ.

2.5.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΑΣΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ

Προκειμένου ο ΠΥ να ασκήσει το δικαίωμα αμφισβήτησης, καταβάλλει εμπρόθεσμα προς τον ΠΠ το ύψος του τιμολογίου/λογαριασμού το οποίο αναγνωρίζει ως έγκυρο και δεν θέτει υπό αμφισβήτηση, άλλως η αίτηση δεν γίνεται δεκτή. Αναφορικά με το ποσό το οποίο αμφισβητεί, ο ΠΥ μπορεί εναλλακτικά:

1. Να πληρώσει και το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο/λογαριασμός, ώστε να μη βαρύνεται με τόκους υπερημερίας.
2. Να μην πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο/λογαριασμός και να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης και μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης, . Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ δικαιούται να ζητήσει και ο ΠΥ υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη

διάρκεια της εγγυητικής επιστολής είναι τεσσάρων (4) μηνών με υποχρέωση παράτασης για το εκάστοτε συμφωνηθέν εγγράφως χρονικό διάστημα από τη συγκρότηση της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Στην περίπτωση που ο ΠΠ απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης, η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή.

2.5.3 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΟΥ ΠΠ

Στην περίπτωση όπου η αμφισβήτηση κατατίθεται στον ΠΠ και δεν αφορά την περίπτωση (2) της παραγράφου 2.5.1 «ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗΣ», το εν λόγω δικαίωμα ασκείται με την υποβολή αίτησης επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου/λογαριασμού, εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου/λογαριασμού.

Στην αίτηση προσδιορίζεται σαφώς το μέρος του τιμολογίου/λογαριασμού που αμφισβητείται και κατά πόσο ο ΠΥ έχει καταβάλει ή όχι προς τον ΠΠ, κατά τη δήλη ημερομηνία την οποία όριζε το τιμολόγιο/λογαριασμός, το ποσό το οποίο αμφισβητεί. Παράλληλα, στην αίτηση επισυνάπτεται και κάθε αναγκαίο στοιχείο/ πληροφορία επαλήθευσης. Ο ΠΠ απαντά στην εν λόγω αίτηση του ΠΥ εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την υποβολή της, εγγράφως και αιτιολογημένως, αποστέλλοντας όλα τα συνοδευτικά στοιχεία τιμολόγησης.

Σε περίπτωση –ολικής ή μερικής– αποδοχής της αίτησης από τον ΠΠ λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων / λογαριασμών ο ΠΠ εκδίδει πιστωτικό για το ποσό το οποίο ο ΠΠ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ. Το πιστωτικό αυτό θα βαρύνεται με τόκους υπερημερίας για το ποσό το οποίο ο ΠΠ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ και εφόσον ο ΠΥ το είχε πληρώσει.

2.5.4 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΟΝ ΜΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απόρριψης της αίτησης του ΠΥ από τον ΠΠ, ο ΠΥ δικαιούται να ζητήσει από τον ΠΠ με έγγραφό του, το οποίο αποστέλλει στον ΠΠ εντός πέντε (5) ΕΗ από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης του ΠΠ προς αυτόν για την ολική ή μερική απόρριψη της αίτησής του, τη συγκρότηση Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα εξετάσει την εν λόγω αίτησή του κατά το μέρος που απορρίφθηκε από τον ΠΠ, ορίζοντας ταυτόχρονα με το έγγραφό του αυτό δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Ο ΠΠ, μετά τη λήψη του εγγράφου αυτού του ΠΥ, ορίζει δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη συγκεκριμένη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, τα οποία γνωστοποιεί στον ΠΥ με έγγραφό του. Η εν λόγω Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών συγκροτείται εντός προθεσμίας πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης του αιτήματος του ΠΥ προς τον ΠΠ ή μεταγενέστερα με την σύμφωνη γνώμη των ΠΠ και ΠΥ. Η ανωτέρω Επιτροπή συνεδριάζει σε τόπο, ημερομηνία και ώρα που συμφωνούν από κοινού τα μέλη της, τα οποία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους μπορούν να συνεπικουρούνται από συμβούλους τους. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών παραμένει ανοιχτή για όσο διάστημα απαιτείται ώστε να ολοκληρωθεί η ανταλλαγή και επεξεργασία των στοιχείων από τα δύο μέρη. Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του

άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ) δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δεν μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής.

Τα δύο μέρη υποχρεούνται να προσκομίσουν στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αναλυτικά στοιχεία για το χρονικό διάστημα για το οποίο προκύπτει η διαφωνία, εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί κατά την συγκρότησή της. Τα εν λόγω στοιχεία έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της σχετικής διαφοράς που έχει προκύψει. Εφόσον κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προσκομίζει τα στοιχεία αυτά εντός της συμφωνημένης προθεσμίας, τότε τα στοιχεία που προσκομίζονται από το άλλο συμβαλλόμενο μέρος θα γίνονται αυτομάτως αποδεκτά. Για το λόγο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που πηγάζουν από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, υποχρεούνται να διατηρούν τα σχετικά υποστηρικτικά στοιχεία για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.

Στην περίπτωση που η αμφισβήτηση αφορά στην περίπτωση 2 της παραγράφου 2.5.1, οι ως άνω προθεσμίες εκκινούν από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της ΕΕΤΤ ή της διάταξης νόμου.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς σε προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της εκτός και εάν άλλως έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προτού αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει την διαφορά.

Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής της αίτησης του αμφισβητούμενου ποσού από τον ΠΠ, λαμβανομένων υπ' όψιν τυχόν χρεώσεων/πιστώσεων, ο ΠΠ εκδίδει πιστωτικό για το ποσό το οποίο η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

Σε περίπτωση που είτε η Επιτροπή με απόφασή της διαπιστώσει ότι δεν μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία στα πλαίσια της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, είτε και σε κάθε περίπτωση, παρέλθει άπρακτη περίοδος διμήνου ή του εκάστοτε συμφωνηθέντος εγγράφως χρονικού διαστήματος από τη Συγκρότηση της Επιτροπής, τα ποσά χρεώνονται σε επόμενο λογαριασμό από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή την διάλυση της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών χωρίς την επίλυση της διαφοράς, προσαυξημένα με το νόμιμο επιτόκιο εκτός των περιπτώσεων εκείνων που μετά από αίτηση του Δικαιούχου χορηγηθούν σχετικά προσωρινά μέτρα ενώπιον αρμόδιας δικαστικής αρχής ή και της ΕΕΤΤ (εφόσον η διαφορά προκύπτει από την ερμηνεία/εφαρμογή απόφασης της ΕΕΤΤ) άλλως καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης που έχει καταθέσει ο ΠΥ σύμφωνα με τη διαδικασία κατάπτωσης εγγυητικής επιστολής.

Στην τελευταία περίπτωση η καταβολή του υπό αμφισβήτηση ποσού από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν συνιστά συνολολόγηση της οφειλής, ούτε άλλως περιορίζει τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών από την κείμενη νομοθεσία.

Η ΕΕΤΤ μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς με δεσμευτική απόφαση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 34 παρ. 3 του Ν. 4070/2012, εφόσον τα μέρη δεν έχουν προηγουμένως

εξαντλήσει τη διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς τους στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ΠΠ και ΠΥ σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

Σε κάθε περίπτωση, η διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του παρόντος άρθρου, δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία, ότι άλλος ΠΥ παραβιάζει διατάξεις του παρόντος ή του ν. 3959/2011, όπως ισχύει, ή να ζητά τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων ενώπιον της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 77 ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων ασκώντας κάθε δικαίωμα που του παρέχει εν γένει ο νόμος.

2.5.5 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΠ

Οι προαναφερθείσες διαδικασίες αμφισβήτησης τιμολογίου/λογαριασμού της παραγράφου 2.5 εφαρμόζονται αναλογικά και στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον ΠΠ της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων από τον ΠΥ προς τον ΠΠ.

2.6 ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Στις περιπτώσεις:

- Ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής τιμολογίου/λογαριασμού για υπηρεσίες που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά και εφόσον δεν υπάρχει υπό αμφισβήτηση διαφορά για το ποσό της οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στο περί αμφισβήτησης άρθρο της παρούσας Προσφοράς, καθώς και
- Μη προσκόμισης αιτηθείσας από τον ΠΠ εγγύησης για υπηρεσίες με βάση την παρούσα,

ο ΠΠ, με την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ, η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ, θέτει περίοδο δεκαπέντε (15) ΗΗ για την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής ή προσκόμιση της αιτηθείσας εγγύησης.

Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από τον ΠΠ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία.

Από την στιγμή δε της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΠΠ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του ΠΥ στο WCRM ΠΠ.

Μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ ο ΠΠ δύναται:

- α) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM_ΠΠ (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης) ή/και
- β) Ειδικά για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, να προβεί σε κατάπτωση της εγγύησης, σύμφωνα και με τα ειδικά οριζόμενα στην παράγραφο «ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ», μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η ανεξόφλητη οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγύησης, το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του ΠΥ προς τον ΠΠ.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ συμμορφωθεί ως προς τις υποχρεώσεις του, πριν την εκπνοή της ως άνω προθεσμίας που δόθηκε με την έγγραφη όχληση, ο ΠΠ δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα ως άνω υπό α) και β) δικαιώματα καθώς και οφείλει να υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ..

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των τριάντα (30) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο υποβάλλονται τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να αποστείλει τρίτη έγγραφη όχληση για καταγγελία της σύμβασης, τα αποτελέσματα της οποίας επέρχονται είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες μετά την κοινοποίησή της στο άλλο μέρος. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις του μετά μεν την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ως άνω πρώτη όχληση αλλά το αργότερο πριν την πάροδο των επιπλέον τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης όχλησης δηλαδή πριν την προαναγγελθείσα διακοπή των υπηρεσιών, ο ΠΠ οφείλει (α) να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/ και της πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα, ως είχε εξαγγείλει με τη δεύτερη όχλησή του, (β) να μην αρνείται την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών, και (γ) να υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ εξοφλήσει τις οφειλές του ή προσκομίσει την αιτηθείσα εγγύηση (κατά περίπτωση) μετά την πραγματοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα κατάθεσης αιτημάτων, και πριν επέλθουν τα αποτελέσματα της καταγγελίας, ο ΠΠ οφείλει να προβεί σε άρση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών, να προβαίνει στην προσήκουσα παροχή υπηρεσιών ή/ και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα και να μην αρνείται την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών.

Στις περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ή μη εξόφλησης των λογαριασμών υπηρεσιών της παρούσας ή λόγω μη προσκόμισης εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων ή μη αντικατάστασης εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων που κατέπεσαν ή/και σε περιπτώσεις αποδεδειγμένης απάτης, ο ΠΠ δύναται, αφού έχει ακολουθήσει τη διαδικασία προηγούμενης έγγραφης ειδοποίησης των τριάντα (30) εργασίμων ημερών, να καταγγείλει τη σύμβαση υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς λόγω υπαιτιότητας του έτερου συμβαλλόμενου. Η άσκηση του σχετικού δικαιώματος από τον ΠΠ γίνεται με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων του ως ΣΙΑ με βάση την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22-12-2016. Ο ΠΠ παράλληλα δύναται να λαμβάνει και κάθε άλλο μέτρο για την είσπραξη των οφειλομένων.

Στη διαδικασία που ακολουθείται στην παρούσα παράγραφο, κάθε έγγραφη όχληση/ειδοποίηση προς τον ΠΥ και την ΕΕΤΤ θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό.

2.7 ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ

Η τακτοποίηση των ρητρών για υπέρβαση του προβλεπόμενου χρόνου υλοποίησης (αιτήματα εκτός SLA) θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω ετησίων περιοδικών εκκαθαρίσεων (πίστωση) και να πιστώνεται στο τιμολόγιο/λογαριασμό του ΠΥ ή και με έκδοση χωριστού πιστωτικού.

Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του ΠΥ να επιδιώξει αποκατάσταση τυχόν επιπλέον ζημίας την οποία υπέστη από την μη προσήκουσα εκπλήρωση (μη τήρηση των όρων της παρούσας), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

Η περιοδική εκκαθάριση (πίστωση), θα πραγματοποιείται, ως εξής:

- i. Ο ΠΥ ανά κατηγορία (Ο.Κ.ΣΥ, VLU/FTTx) υπηρεσιών θα αποστέλλει σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή στον ΠΠ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του δεύτερου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους:

(α) Συγκεντρωτικό πίνακα στον οποίο θα περιέχονται ανά περίπτωση ο υπολογισμός των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. ή VLU/FTTx εκτός SLA (Α), καθώς και το ύψος των τυχόν ρητρών, που ζητάει από τον ΠΠ. Επίσης στον ίδιο πίνακα θα περιέχεται το ύψος των ρητρών, όλα τα στοιχεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του ύψους των ρητρών καθώς επίσης και όλα τα απαιτούμενα σχετικά στοιχεία που εισήχθησαν στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 75% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 6 του Παραρτήματος 4 της παρούσας Προσφοράς.

(β) Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα Προσφορά SLA) που ήρθαν από τον ΠΠ και οι οποίες αναγγέλθηκαν στον ΠΠ το προηγούμενο έτος και στην άρση των οποίων διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα Προσφορά). Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που εισήχθησαν στο ΠΣ WCRM_ΠΠ και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση. Επίσης στον πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός ρητρών. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 75% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 6 του Παραρτήματος 4 της παρούσας Προσφοράς.

- ii. Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.
- iii. Εκπρόθεσμη υποβολή των ανωτέρω πινάκων δεν θα γίνεται αποδεκτή.
- iv. Οι πίνακες θα υποβάλλονται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία που θα υποδεικνύεται στον ΠΥ εγγράφως κατά την υπογραφή της συμφωνίας και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.
- v. Εντός του έκτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ..

- vi. Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών θα πιστώνεται το επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμός του ΠΥ, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης και θα ενημερώνεται ο ΠΥ.

Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ δεν συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών, τότε για το ποσό των ρητρών που ο ΠΠ αναγνωρίζει, πιστώνεται άμεσα το επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμός του ΠΥ. Εναλλακτικά ο ΠΠ εκδίδει χωριστό πιστωτικό τιμολόγιο. Η εν λόγω πίστωση δεν περιορίζει σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα του ΠΥ και του ΠΠ από την παρούσα αμφισβήτηση, ούτε συνιστά παραδοχή από αυτούς ως προς το ποσό το οποίο πιστώνεται.

Για τα ποσά των ρητρών που δεν υπάρχει συμφωνία:

- Θα ενημερώνεται ο ΠΥ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερών του έβδομου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά της περίπτωσης i.α και i.β και η διαφορά θα παραπέμπεται σε Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ), στην οποία συμμετέχουν στελέχη του ΠΥ και του ΠΠ και ακολουθούνται οι διατάξεις αναφορικά με τη διαδικασία της παραγράφου 2.5.4 «ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΟΝ ΜΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ».
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα ακολουθείται η διαδικασία σύμφωνα με το ανωτέρω βήμα vi.
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, εις βάρος ενός εκ των δύο μερών (ΠΥ και ΠΠ), η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς.
- Αναφορικά με τα τελικά ποσά των ρητρών όπως αυτά θα οριστούν από τη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ισχύουν για τον ΠΠ αναλογικά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.5.4 «ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΕΝΩΠΙΟΝ ΜΙΚΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ» ως προς τα χρεωστικά ή πιστωτικά τιμολόγια και τους νόμιμους τόκους υπερημερίας.

2.8 ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

2.8.1 ΓΕΝΙΚΑ

Στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει από τον ΠΥ την παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την εξόφληση οφειλών από υπηρεσίες της παρούσας. Το δικαίωμα αυτό του ΠΠ πρέπει να ασκείται σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Με τον όρο «εγγύηση», εννοείται κάθε επιτρεπτό από την παρούσα είδος/μορφή εγγύησης είτε πρόκειται για εγγυητική επιστολή, είτε για χρηματική εγγύηση, θετική αξιολόγηση κλπ.

2.8.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Το ανώτατο ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως) αλλά και όταν αυτό απαιτηθεί, υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):

$$E = XTM * 2$$

Όπου:

E: Ύψος της Εγγύησης

XTM: (Χρέωση Τελευταίου Μήνα). Το ποσό χρέωσης των υπηρεσιών (βάσει εκδοθέντων τιμολογίων/λογαριασμών) του τελευταίου μήνα πριν από την ημερομηνία αξιολόγησης που παρέχονται με βάση την παρούσα Προσφορά.

2.8.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΕΣ

Σε κάθε περίπτωση υπάρχοντος ΠΥ, το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης, στο πλαίσιο της παρούσας Προσφοράς, υπολογίζεται με τον ανωτέρω μαθηματικό τύπο και αναπροσαρμόζεται ετησίως. Ως υπάρχων ΠΥ, εννοείται ο ΠΥ που είναι ήδη ενταγμένος στη σχετική κατηγορία πελατών του ΠΠ και λαμβάνει υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς άσχετα με το χρόνο πραγματοποίησης της Σύμβασης. Σε περίπτωση νέου ΠΥ δηλαδή ΠΥ που για πρώτη φορά θα ενταχθεί στη σχετική κατηγορία χονδρικής του ΠΠ ή ΠΥ που δεν λαμβάνει υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς, το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης είναι 10.000€. Εάν υπάρχει πρόβλεψη μηνιαίας τιμολόγησης υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς υπολογίζεται αντίστοιχα με τον παραπάνω τύπο και αν, από τον υπολογισμό ως ανωτέρω, προκύπτει ποσό μικρότερο των 10.000€, το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης παραμένει στα 10.000€.

Μετά το πέρας του πρώτου εξαμήνου από την πρώτη (1^η) τιμολόγηση νέου ΠΥ για υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς, το ύψος της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά από τον νέο ΠΥ, θα αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από τον προαναφερόμενο τύπο υπολογισμού, εκτός και αν από τον υπολογισμό ως ανωτέρω προκύπτει ποσό μικρότερο των 10.000€, οπότε η εγγύηση παραμένει στα 10.000 € για ένα ακόμα έτος.

Η προσκόμιση “θετικής αξιολόγησης” απαλλάσσει της εγγύησης μόνο τον νέο ΠΥ για τον οποίο δεν υπάρχουν στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω εγγύησης. Σε περίπτωση που οφειλή ΠΥ που προσκόμισε θετική αξιολόγηση καταστεί ληξιπρόθεσμη, τότε ο ΠΥ υποχρεούται σε προσκόμιση εγγυητικής επιστολής με βάση τον προαναφερόμενο μαθηματικό τύπο.

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΠΠ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των έξι (6) τελευταίων μηνών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΠΠ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση. Σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΠΥ προς τον ΠΠ καταστεί ληξιπρόθεσμη, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει την προσκόμιση εγγύησης, εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, της οποίας το ύψος υπολογίζεται σύμφωνα με το σύστημα υπολογισμού εγγύησης στην παράγραφο 2.8.2.

Δεν θεωρείται ότι ο ΠΥ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στο προαναφερόμενο διάστημα των έξι (6) μηνών υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε τιμολόγια/λογαριασμούς τα οποία δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση:

- Απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, ή
- Αμφισβήτησης ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, εάν αυτή δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.

Κατ'εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης βάσει ελέγχου υπερημεριών, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του ΠΥ βάσει χρηματοοικονομικής ανάλυσης ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του ΠΥ (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές) και υφίσταται ληξιπρόθεσμη οφειλή στους τελευταίους έξι (6) μήνες, ο ΠΠ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και (εάν αυτό προκύψει από την αξιολόγηση), να αιτείται εγγύηση σύμφωνα με το μαθηματικό τύπο υπολογισμού της εγγύησης που αναφέρεται στην παρούσα Προσφορά ή την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης. Τυχόν άρνηση του ΠΥ, θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης και ισχύουν τα ίδια μέτρα όπως αυτά ισχύουν για τις περιπτώσεις άρνησης προσκόμισης σε φυσιολογικές συνθήκες εξέλιξης των συναλλαγών. Το αίτημα του ΠΠ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος του αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον ΠΥ προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί.

Στην περίπτωση υπάρχοντος ΠΥ στον οποίο ο ΠΠ υποχρεούται να κάνει επιστροφές ποσών σε τιμολόγια/ λογαριασμούς υπηρεσιών χονδρικής (πιστώσεις σε τιμολόγια/ λογαριασμούς) και διαπιστωθεί συγχρόνως ότι εκκρεμεί η προσκόμιση εγγύησης στα πλαίσια χρήσης υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, ο ΠΠ έχει δικαίωμα να αναστείλει προσωρινά την πίστωση των προαναφερόμενων ποσών, μέχρι του ύψους της εγγύησης, έως την προσκόμιση της εγγύησης και να κρατήσει το ποσό των επιστροφών ως χρηματική εγγύηση για το ύψος της εγγύησης που αναλογεί. Εφόσον η εγγύηση δεν προσκομιστεί και προκύψει λύση της σύμβασης, η παρακράτηση των πιστωτικών επιστροφών γίνεται οριστική μέχρι του ποσού κάλυψης του υπολοίπου της οφειλής του ΠΥ εφόσον υπάρχει.

2.8.4 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνων από υπερημερίες, ο ΠΠ μπορεί να ζητήσει από τον ΠΥ την προσκόμιση εγγύησης για την διασφάλισή του από νομικές καταστάσεις, όταν ο ΠΥ αμφισβητεί οφειλές (που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ) ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ υποχρεούται σε προσκόμιση ισόποσης (με την αμφισβητούμενη τιμολόγηση) εγγύησης, ως εξασφάλιση του ΠΠ για το διάστημα αναστολής εξόφλησης των οφειλών του ΠΥ. Η εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτηση οικονομικής διαφοράς. Εάν η διαφορά ως ανωτέρω καταλήξει υπέρ του ΠΠ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον ΠΥ μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το τιμολόγιο/λογαριασμός από τον ΠΥ.

2.8.5 ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΕΙΔΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Τα είδη/μορφές/τύποι εγγύησης που μπορεί να προσκομίσει ο ΠΥ στον ΠΠ στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, είναι:

- Εγγυητική επιστολή.
- Χρηματική εγγύηση (ή/και συνδυασμός Εγγυητικής επιστολής και Χρηματικής εγγύησης, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη).
- Θετική αξιολόγηση από ανεξάρτητο οργανισμό πιστωτικής αξιολόγησης αποδεκτό από τον ΠΠ στην περίπτωση νέου ΠΥ για τον οποίο ο ΠΠ δε διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Οποιοδήποτε από τα προαναφερόμενα είδη/μορφές εγγύησης της μητρικής εταιρείας υπό την προϋπόθεση σαφούς δέσμευσης της ίδιας (μητρικής) σε ό,τι αφορά τις υπόψη υποχρεώσεις της προς τη θυγατρική της. Εφόσον πρόκειται για εγγυητική επιστολή τραπεζής, αυτή δύναται να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του ΠΥ προς την τράπεζα για λογαριασμό του τελευταίου και υπέρ του για τη διασφάλιση παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, σύμφωνα με τη Σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα Προσφορά.
- Προσωρινή ή και οριστική αναστολή καταβολής πιστωτικών επιστροφών σε περίπτωση άρνησης ή κωλυσιεργίας υπάρχοντος ΠΥ να προσκομίσει την προσήκουσα εγγύηση μέχρι του ποσού της εγγύησης και μέχρι της κατάθεσης αυτής. Από την ημερομηνία όμως κατάθεσης της εγγυητικής επιστολής για κάθε ημέρα καθυστέρησης επιστροφής από τον ΠΠ προς τον ΠΥ του ποσού της πιστωτικής επιστροφής θα οφείλεται επί αυτού του ποσού, από τον ΠΠ προς τον ΠΥ, ο νόμιμος τόκος υπερημερίας.

Πριν τη λήξη ισχύος της εγγύησης, είναι δυνατή - εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται ρητά και εγγράφως από τα συμβαλλόμενα μέρη - η αλλαγή του είδους της εγγύησης που βρίσκεται ανά χείρας ΠΠ με έναν από τους προαναφερόμενους τύπους εγγυήσεων είτε από τον ίδιο τον ΠΥ ή από τη μητρική εταιρεία υπέρ του συγκεκριμένου ΠΥ.

2.8.6 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων του ΠΠ. Προσκομίζεται από τον ΠΥ σε κάθε μία από τις κατωτέρω περιπτώσεις. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπεζικής η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) υπέρ του αντισυμβαλλομένου και είναι αποδεκτή από τα συμβαλλόμενα μέρη για τη διασφάλιση σαφώς οριζόμενων περιπτώσεων κινδύνου. Η εγγυητική επιστολή θα είναι ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- i. δήλωση της εγγυήτριας Τράπεζας περί της ευθύνης της ως αυτό-οφειλέτριας,
- ii. δήλωση περί παραίτησης της Τράπεζας από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, καθώς και

- iii. δήλωση περί καταβολής κάθε ποσού που καταπίπτει προς τον δικαιούχο Συμβαλλόμενο, τον ΠΠ.

Εγγυητική επιστολή οφείλει να προσκομίσει αμελλητί:

- Ο νέος ΠΥ πριν την υπογραφή από αυτόν της σχετικής σύμβασης.
- Ο ΠΥ που αμφισβητεί οφειλές που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ μέχρι την αίτηση παραπομπής της διαφοράς ενώπιον του ΠΠ ή της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.
- Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε ανανέωση εγγυητικής όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.8.7.
- Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε αντικατάσταση εγγυητικής επιστολής η οποία κατέπεσε ολικώς ή μερικώς σύμφωνα με τα περί κατάπτωσης της παραγράφου 2.8.8.
- Ο υπάρχων ΠΥ που ήταν απαλλαγμένος από εγγυητική επιστολή και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 2.8.3.
- Ο υπάρχων ΠΥ που ως νέος ΠΥ είχε προσκομίσει θετική αξιολόγηση και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 2.8.3.

2.8.7 ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο ΠΥ να προσκομίσει ανανέωση εγγυητικής επιστολής της οποίας επίκειται η λήξη. Ο ΠΠ ειδοποιεί τον ΠΥ το αργότερο 20 ημερολογιακές ημέρες πριν την προθεσμία προσκόμισης της εγγυητικής σχετικά με την υποχρέωσή του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο ΠΥ υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η νέα εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, θα διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης την επόμενη ημερομηνία του χρόνου λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή, θα επιστρέφεται στη λήξη της εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής, οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.

Εφόσον ο ΠΥ δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο τριάντα πέντε (35) ΕΗ πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ακολουθείται η διαδικασία Διακοπής Υπηρεσίας εφαρμόζοντας όλα τα βήματα αυτής.

Στο διάστημα των ημερών κατά τις οποίες ο ΠΠ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω το τελευταίο εξάμηνο) ο ΠΥ αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης.

2.8.8 ΚΑΤΑΠΤΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΠΠ εξωδίκου δηλώσεως προς τον ΠΥ. Η εξώδικη δήλωση πρόκληση δίνει προθεσμία δεκαπέντε (15) ΗΗ από τη λήψη της ώστε ο ΠΥ να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. Εάν παρέλθει άκαρπη η ως άνω προθεσμία ο ΠΠ δικαιούται να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής με την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του ΠΠ ότι οι οφειλές του ΠΥ για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της παρούσας και οι σχετικές χρεώσεις του ΠΠ είναι σύμφωνες με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ και την σχετική νομοθεσία.

Σε περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί μερική ή ολική κατάπτωση τυχόν κατατεθείσας εγγύησης, ο οφειλέτης υποχρεούται να αποκαταστήσει την εγγύηση στο απαιτούμενο ποσό (είτε αυτό που ίσχυε πριν την κατάπτωση, εφόσον είχε υπολογιστεί πρόσφατα – είτε αυτό που θα προκύψει από επαναυπολογισμό, εφόσον πλησιάζει ο χρόνος για την προβλεπόμενη ανανέωση της εγγυητικής επιστολής) εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ΗΗ. Σε περίπτωση μη προσκόμισης της εγγυητικής επιστολής ακολουθείται εκ νέου η διαδικασία Διακοπής Υπηρεσιών.

Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα τραπεζών, συμβολαίων και πιστωτικών αξιολογήσεων βαρύνουν εξολοκλήρου τον ΠΥ.

2.8.9 ΧΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΗ (Η/ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΜΕ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ)

Εναλλακτικά της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν την καταβολή ισόποσης εγγύησης σε μετρητά ή συνδυασμό μετρητών και εγγυητικής επιστολής το σύνολο των οποίων θα ισούται με το ύψος της εγγύησης προς προσκόμιση. Σημειώνεται ότι το χρηματικό ποσό που προσκομίζεται ως εγγύηση παραμένει άτοκο για όσο χρονικό διάστημα κρατηθεί. Προϋπόθεση εκτέλεσης της δυνατότητας αυτής είναι η προηγούμενη αποδοχή του τρόπου από τον ΠΠ και η καθοδήγησή του για τον τόπο και τον τρόπο προσκόμισης και καταβολής του χρηματικού ποσού καθώς και για την επιστροφή του όταν θα εκλείψει ο λόγος για τον οποίο καταβλήθηκε. Για την προσκόμιση χρηματικής εγγύησης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

2.8.10 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

Εναλλακτικά επίσης της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν στην προσκόμιση ασφαλιστικού συμβολαίου από ασφαλιστική εταιρεία αποδοχής του ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να είναι ειδικό, να καλύπτει δηλαδή τη συγκεκριμένη Σύμβαση με τον ΠΥ και όχι γενικά τον εμπορικό κίνδυνο του αντισυμβαλλόμενου ΠΥ με όποιον τρίτον και αν αυτός συμβάλλεται. Για την προσκόμιση ασφαλιστικής κάλυψης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

2.8.11 ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Υπό τον όρο «Θετική Αξιολόγηση» καθορίζονται οι αξιολογούμενες εταιρείες και χώρες που λαμβάνουν Πιστωτικές Βαθμολογίες των οποίων οι αξιολογήσεις τοποθετούνται μεταξύ της γραμμής “Investment Grade” και της γραμμής “Speculative Grade” για μακροχρόνια εκτίμηση. Ως εκ τούτου οι θετικές αξιολογήσεις που είναι αποδεκτές από τον ΠΠ βρίσκονται στο μέρος του πιο κάτω ενδεικτικού πίνακα που αφορά τη μακροχρόνια εκτίμηση στις θέσεις από 1-10.

Επιλέγεται η θετική αξιολόγηση σε μακροχρόνια εκτίμηση διότι η μακροχρόνια έχει χρονικό ορίζοντα 12 μηνών – όσο δηλαδή η ισχύς της εγγύησης ενώ η βραχυχρόνια εκτίμηση έχει χρονικό ορίζοντα αρκετά μικρότερο των 12 μηνών. Η “θετική αξιολόγηση” είναι αποδεκτή όταν έχει παραχθεί από Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας αποδοχής του ΠΠ, όπως ενδεικτικά:

- Moody’s Investors Service: <http://v3.moody.com/Pages/default.aspx>
- Standard & Poor’s: <http://www.standardandpoors.com/home/en/us>
- Fitch Ratings: http://www.fitchratings.com/index_fitchratings.cfm

Στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς ο νέος ΠΥ για τον οποίο ο ΠΠ δε διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς πριν την υπογραφή της σύμβασης, μπορεί να προσκομίσει στον ΠΠ θετική αξιολόγηση της μητρικής του εταιρείας (εφόσον η μητρική εταιρεία αναλαμβάνει ως τριτεγγυητής της θυγατρικής της). Η θετική αυτή αξιολόγηση γίνεται αποδεκτή από τον ΠΠ, εφόσον η μητρική εταιρεία, με σύμβασή της με τον ΠΠ, εγγυάται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενη του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως ως αυτοφειλέτρια, υπέρ της θυγατρικής της εταιρείας, καθ’ όλο το χρόνο ισχύος της θετικής αξιολόγησης, για την από αυτήν προς τον ΠΠ εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων της θυγατρικής της που απορρέουν από την παρούσα και ειδικότερα για την εξόφληση οποιωνδήποτε ληξιπρόθεσμων οφειλών της θυγατρικής σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ δεν έχει υποχρέωση προσκόμισης άλλου είδους εγγύησης. Σε περίπτωση που ο νέος ΠΥ που προσκόμισε θετική αξιολόγηση, προβεί σε ληξιπρόθεσμη εξόφληση λογαριασμού, τότε υποχρεούται σε προσκόμιση εγγυητικής επιστολής.

Η αξιολόγηση των Ανεξάρτητων Οργανισμών Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας επανεξετάζεται από τον ΠΠ σε κάθε αλλαγή του παρόντος κανονιστικού πλαισίου ή όταν προκύψει σημαντική επιδείνωση ενός τουλάχιστον από τους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας που περιλαμβάνονται στον κατάλογο του ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ τηρεί αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια και δεν αποκλείει αδικαιολόγητα Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας οι οποίοι κατ’ εύλογη κρίση και σύμφωνα με την αντίληψη των συναλλαγών κρίνονται διεθνώς ως αξιόπιστοι.

Πίνακας Θετικών αξιολογήσεων						
Α/Α	Μακροχρόνια εκτίμηση			Βραχυχρόνια εκτίμηση		
	Moody's	S & P	Fitch	Moody's	S & P	Fitch
Investment Grade						
1	Aaa	AAA	AAA	P-1	A-1+	F1+
2	Aa1	AA+	AA+	P-1	A-1+	F1+
3	Aa2	AA	AA	P-1	A-1+	F1+
4	Aa3	AA-	AA-	P-1	A-1+	F1+
5	A1	A+	A+	P-1	A-1(1)	F1(1)
6	A2	A	A	P-1(2)	A-1(2)	F1
7	A3	A-	A-	P-1(3)	A-1(3)	F2(3)
8	Baa1	BBB+	BBB+	P-2	A-2	F2
9	Baa2	BBB	BBB	P-2 or P-3(4)	A-2 or A-3(4)	F2 or F3(4)+
10	Baa3	BBB-	BBB-	P-3	A-3	F3
Speculative Grade (or High Yield)						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTx

A. ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC

A.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC - ΓΕΝΙΚΑ

Η υπηρεσία VLU/FTTC του Παρόχου Πρόσβασης (ΠΠ) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ενσύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του εξοπλισμού του ΠΠ (DSLAM ΠΠ), ο οποίος είναι εγκατεστημένος στην υπαίθρια καμπίνα.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται τόσο ο εξοπλισμός του ΠΠ, ο οποίος βρίσκεται εγκατεστημένος κοντά στον Τελικό Χρήστη, όσο και σχετικό κύκλωμα πλήρους Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥΒ) το οποίο και μισθώνει ο ΠΠ 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 PoP του ΠΠ.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTC 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 POP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των DSLAMs (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Η υπηρεσία VLU/FTTC παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο εξοπλισμός του ΠΠ είναι εγκατεστημένος στην υπαίθρια καμπίνα. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ και ενημερώνεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στην ενότητα 1.4.3.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις των οποίων ο ΤοΥΒ ανήκει σε ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

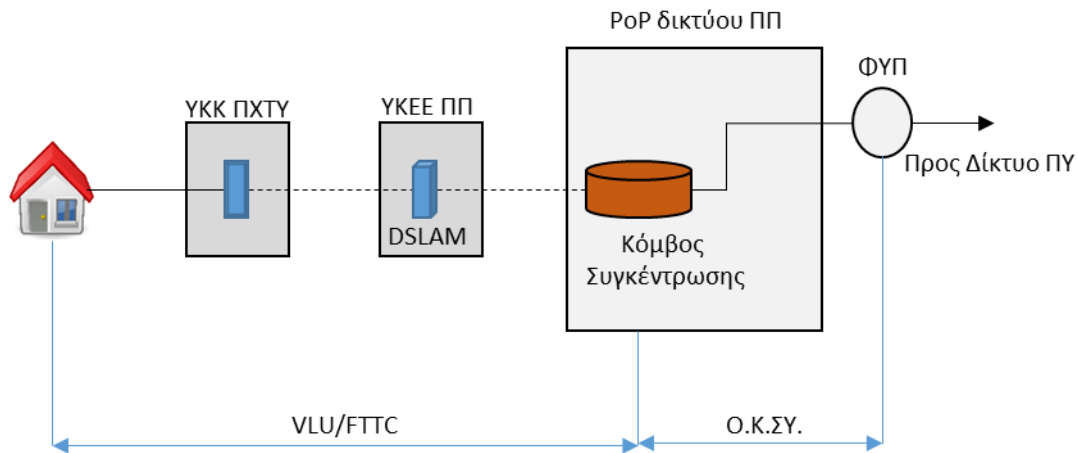
Η εν λόγω υποχρέωση καλύπτεται επίσης αν ο ΠΠ παρέχει συγκεντρωτική πληροφόρηση μέσω WCRM_ΠΠ, αναφορικά με:

- a. την αντιστοίχιση Αρ. καμπίνας (KV-ID) – Α/Κ ΟΤΕ-ΟΚΣΥ_PoP και
- b. Α/Κ, Αρ. καμπίνας (KV-ID), DSLAM name, DSLAM card, DSLAM port

Η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΠΧΤΥ.

A.1.1 ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση της υπηρεσίας VLU/FTTC, σε συνδυασμό με backhaul κύκλωμα τύπου Ο.Κ.ΣΥ.



A.1.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά, Σύμβαση με τον ΠΠ.
- **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο ΡοΡ του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.
- **Προϋπόθεση 3:** Να είναι εφικτή η παροχή ΤοΥΒ για τον Τελικό Χρήστη από τον ΠΧΤΥ, σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ.
- **Προϋπόθεση 4:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης της υπαίθριας καμπίνας η οποία έχει ανατεθεί στον ΠΠ. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω των Π/Σ WCRM_ΠΠ.

A.1.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC

Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στη σχετική ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΠΧΤΥ.

Επιπλέον ο ΠΠ έχει τη δυνατότητα να μην ικανοποιεί αιτήματα Παροχής υπηρεσιών VLU FTTC (VLU FTTC stop selling) στις κάτωθι περιπτώσεις:

1. **Σε κτήρια που είναι συνδεδεμένα με FTTH (connected)** για ένα ή περισσότερα ΑΚ
 - a. Το stop selling ορίζεται σε επίπεδο ΑΚ ΟΤΕ στα συνδεδεμένα κτήρια του ΑΚ. Η ανακοίνωση των ΑΚ για τα οποία ενεργοποιείται το stop selling στα συνδεδεμένα με FTTH κτήρια θα ανακοινώνεται από τον ΠΠ δύο (2) μήνες πριν τη έναρξη του stop selling και θα αφορά όλα τα αιτήματα VLU FTTC του ΑΚ και συγκεκριμένα:
 - i. Παροχή VLU FTTC σε ενεργή σύνδεση
 - ii. Παροχή VLU FTTC σε νέα σύνδεση

- iii. Μετάβαση σε VLU FTTC από άλλον Πάροχο
- iv. Αλλαγή ταχύτητας VLU FTTC (με εξαίρεση τα αιτήματα ατελούς υποβάθμισης σε χαμηλότερη ταχύτητα εφόσον προκύψει τέτοια ανάγκη κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης)

Προκειμένου να είναι εφικτή η εφαρμογή του FTTC stop selling από τον ΠΠ, οι ΠΥ σε όλα τα παραπάνω είδη αιτημάτων VLU FTTC θα καταχωρούν υποχρεωτικά τη διεύθυνση του συνδρομητή ως ορίζεται στο Παράρτημα Α2.

- b. Ο ΠΠ θα έχει τη δυνατότητα να καταργεί τις λειτουργούσες συνδέσεις VLU FTTC όταν παρέλθει διάστημα 2 ετών και 3 μηνών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει VLU FTTC stop selling στο συγκεκριμένο κτήριο.

2. Σε επίπεδο KV ΟΤΕ στο σύνολο των **διευθύνσεων που καλύπτονται από ένα KV:**

- a. Το stop selling θα εκκινεί μετά από ενημέρωση του ΠΠ και εφόσον ισχύουν σωρευτικά οι παρακάτω προϋποθέσεις:
 - i. Το ποσοστό των συνδεδεμένων κτηρίων με FTTH (connected) σε σχέση με τα VLU FTTH home passed κτήρια είναι μεγαλύτερο ή ίσο του 75%
 - ii. Το ποσοστό των FTTH home passed κτηρίων σε σχέση με τα συνολικά κτήρια που εξυπηρετεί KV είναι μεγαλύτερο ή ίσο του 95%. Για τα κτήρια που δεν καλύπτονται με VLU FTTH, θα διατίθεται VLU FTTC μέχρις ότου υπάρξει και σε αυτές διαθεσιμότητα VLU FTTH
- b. Το stop selling θα αφορά όλα τα αιτήματα VLU FTTC και συγκεκριμένα:
 - i. Παροχή VLU FTTC σε ενεργή σύνδεση
 - ii. Παροχή VLU FTTC σε νέα σύνδεση
 - iii. Μετάβαση σε VLU FTTC από άλλον Πάροχο
 - iv. Αλλαγή ταχύτητας VLU FTTC.(με εξαίρεση τα αιτήματα ατελούς υποβάθμισης σε χαμηλότερη ταχύτητα εφόσον προκύψει τέτοια ανάγκη κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης)
- c. Ο ΠΠ οφείλει να έχει καλύψει το σύνολο των διευθύνσεων που εξυπηρετεί η καμπίνα εντός δύο (2) ετών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει FTTC stop selling στη συγκεκριμένη καμπίνα
- d. Ο ΠΠ θα έχει επίσης τη δυνατότητα να καταργεί τις λειτουργούσες συνδέσεις VLU FTTC σε όποια από τις παρακάτω ημερομηνίες επέλθει αργότερα: διάστημα δύο (2) ετών και τριών (3) μηνών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει FTTC stop selling στη συγκεκριμένη καμπίνα ή έξι (6) μήνες από όταν έχει καλύψει το σύνολο των διευθύνσεων που εξυπηρετεί η καμπίνα.

Προκειμένου να είναι εφικτό να παρακολουθούνται τα παραπάνω κριτήρια, οι ΠΠ θα παρέχουν στους ΠΥ σε μηνιαία βάση την ακόλουθη πληροφορία ανά ΚV μέσω του WCRM_ΠΠ:

- Ποσοστό συνδεδεμένων FTTH κτηρίων σε σχέση με τα FTTH home passed κτήρια
- Ποσοστό FTTH home passed κτηρίων σε σχέση με τα συνολικά κτήρια.
- Ημερομηνία εκκίνησης FTTC stop selling με ενημέρωση δύο μήνες πριν.
- Ημερομηνία διακοπής υφιστάμενων συνδέσεων στο πλαίσιο FTTC stop selling

3. **Στις καμπίνες όπου απαιτείται εμπλουτισμός** σε ζεύγη χαλκού προκειμένου να ικανοποιηθούν νέα αιτήματα FTTC, εφόσον ο ΠΠ διαθέτει ήδη εμπορικά VLU FTTH ή έχει ανακοινώσει ότι πρόκειται να διαθέσει εμπορικά VLU FTTH σε 2 μήνες. Σε περίπτωση που ο ΠΠ δε διαθέσει εμπορικά VLU FTTH εντός του διαστήματος αυτού, θα προβαίνει σε εμπλουτισμό προκειμένου να μπορούν να ικανοποιηθούν αιτήματα FTTC. Ειδικά σε αυτήν την περίπτωση, το VLU FTTC stop selling θα αφορά μόνο στα αιτήματα παροχής VLU σε ενεργή και νέα σύνδεση, ενώ θα επιτρέπονται οι μεταβάσεις VLU FTTC σε άλλον Πάροχο και οι αλλαγές ταχύτητας VLU FTTC. Αιτήματα που είχαν μεταβεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου FTTC δύναται να απορριφθούν, μόνο μετά την εμπορική διάθεση του δικτύου FTTH, χωρίς υποχρέωση καταβολής ρήτρας από τον ΠΠ λόγω ενεργοποίησης του δικτύου FTTH στην περιοχή ανεξάρτητα αν έχει παρέλθει το προβλεπόμενο χρονικό διάστημα των τριών (3) μηνών συστημικής αναμονής για εύρεση μεμονωμένου δικτυακού πόρου. Ο συνδρομητής κατά την απόρριψη λαμβάνει ενημερωτικό μήνυμα και θα μπορεί εφόσον το επιθυμεί να αιτηθεί παροχή υπηρεσίας FTTH.

Ο ΠΠ προγραμματίζει με προτεραιότητα τις εργασίες διασύνδεσης και κατασκευής της κάθετης ενός κτηρίου όταν διαπιστώνεται ότι λανθασμένα ενημέρωσε τον ΠΥ σχετικά με τη διαθεσιμότητα ολοκληρωμένης κάθετης (connected building) και την κατάργηση της FTTC υπηρεσίας στη συγκεκριμένη διεύθυνση (βλ. περιπτώσεις πολλαπλών κτηρίων και κτηρίων με πρόσθετες ανάγκες υποδομών στη κάθετη).

Ο ΠΠ παρέχει κάθε πρόσθετη υποστηρικτική πληροφορία που διαθέτει σχετικά με την αντιστοίχιση των διευθύνσεων μεταξύ FTTC & FTTH.

A.1.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

- (1) Το προϊόν VLU/FTTC κατ' ελάχιστον σε ταχύτητες downstream 30 Mbps, 50 Mbps και 100 Mbps.
- (2) Το προϊόν VLU/FTTC σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής, ήτοι ακόμη και με άλλες downstream ταχύτητες μικρότερες από 100Mbps, εφόσον τούτο έχει καθοριστεί στη λιανική του.
- (3) Η upstream ταχύτητα ανά προϊόν ορίζεται σε τουλάχιστον 10% της downstream του ταχύτητας. Κατόπιν αιτήματος των ΠΥ, ο ΠΠ θα εξετάζει τη δυνατότητα παροχής πρόσθετων ταχυτήτων ακόμη και αν δεν διατίθενται στο λιανικό του άκρο.

Σε κάθε υπαίθρια καμπίνα που φιλοξενεί ενεργό εξοπλισμό ο ΠΠ εγκαθιστά στοιχεία εφεδρικής τροφοδοσίας (μπαταρίες).

Στο πλαίσιο πλήρωσης των ως άνω υποχρεώσεων, ο ΠΠ διαθέτει το προϊόν «VULA/FTTC» (Virtual Unbundling Local Access- τεχνολογίας FTTC) στις ακόλουθες ταχύτητες (downstream/upstream):

Προϊόν	Τεχνολογία	Ρυθμός Καθόδου / Ανόδου (Mbps)
VULA/FTTC	VDSL VECTORING/SUPER VECTORING	έως 30 / έως 3
		έως 50 / έως 5
		έως 100 / έως 10
		Έως 200/έως 20

Οποιοδήποτε νέο προϊόν/ ταχύτητα θα επικοινωνείται στους ΠΥ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα Προσφορά και το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

Οι τεχνολογίες διαμόρφωσης σήματος που θα χρησιμοποιούνται για την παροχή των παραπάνω πακέτων θα εξαρτώνται από το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ιδίως τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο δίκτυο Πρόσβασης, και τις διαθέσιμες τεχνολογικές επιλογές του ΠΠ (ενδεικτικά VDSL, g.fast, κλπ). Οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα ανακοινώνονται προς τον ΠΥ κατά τη διαδικασία για τον έλεγχο διαθεσιμότητας του ΠΠ, μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

A.1.5 ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η υπηρεσία VLU/FTTC, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. του ΠΠ, ενώ εξαρτάται άμεσα από τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

A.1.6 ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΡΟΧΟΥΣ

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαθιστά, για κάθε υπαίθρια καμπίνα που του ανατίθεται, ενεργό εξοπλισμό που να καλύπτει τουλάχιστον 25% των ενεργών συνδέσεων της καμπίνας, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία που υπέβαλε ο ΟΤΕ και οι υπόλοιποι ΠΠ, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 797/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016).

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να εγκαθιστά εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25% των ενεργών συνδέσεων της υπαίθριας καμπίνας εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 85%. Δεν υφίσταται υποχρέωση εγκατάστασης εξοπλισμού, στην περίπτωση που η εγκατεστημένη χωρητικότητα της καμπίνας είναι μεγαλύτερη ή ίση από τους ενεργούς συνδρομητές του αντίστοιχου KV του ΟΤΕ, βάσει των πιο πρόσφατων διαθέσιμων στοιχείων

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαθιστά, για κάθε υπαίθρια καμπίνα που του ανατίθεται, καλώδιο χαλκού στο πλαίσιο υλοποίησης της ΑΣ-ΥΒ, που να καλύπτει τουλάχιστον το 50% των ενεργών συνδέσεων της καμπίνας ΟΤΕ, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία που υπέβαλε ο ΟΤΕ και οι υπόλοιποι ΠΠ, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 797/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να προβεί σε όλες τις σχετικές ενέργειες επαύξησής του εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της αρχικά εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 85%.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας σε πόρτες DSLAM στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTC για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

A.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ VLU/FTTC

A.2.1 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ VLU/FTTC

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής VLU/FTTC.

A.2.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

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

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με βάση το κοινό Διευθυνσιολόγιο (Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός, Αριθμός και προαιρετικά Τ.Κ., ή Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οικισμός, συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους, (εφόσον η διεύθυνση δεν προσδιορίζεται μονοσήμαντα με την τετραπλέτα Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός, Αριθμός)) και επιπλέον με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με χρήση του ΦΑΥ στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.
- Προαιρετικά, με τον Φανταστικό Αριθμό Βρόχου (ΦΑΒ) / Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ για υφιστάμενο συνδρομητή που όμως δεν είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ. Ο ΠΠ αντλεί την πληροφορία διαθεσιμότητας αναφορικά με τον προσδιορισμό του ΤΚΜ κάνοντας χρήση του εργαλείου εύρεσης ΤΚΜ με βάση ΦΑΒ ή τον Φανταστικό Αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ, που παρέχει ο ΠΧΤΥ

A.2.3 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTC. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη, ακολουθεί το υπόδειγμα της παραγράφου A.2.13 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ 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 VLU/FTTC 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 WCRM_ΠΠ, 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 κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM_ΠΠ είναι δυνατή μέσω API.

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 VLU/FTTC δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη που καταχωρεί ο ΠΥ στο Π/Σ WCRM_ΠΠ καθορίζεται με βάση το κοινό Διευθυνσιολόγιο (Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός, Αριθμός και προαιρετικά Τ.Κ., ή Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οικισμός, συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (εφόσον η διεύθυνση δεν προσδιορίζεται μονοσήμαντα με την τετραπλέτα Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός, Αριθμός)), και επιπλέον:

- Με χρήση του ΦΑΥ στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Κατά την καταχώρηση του νέου αιτήματος στο ΠΣ του ΠΠ θα εισάγεται από τον ΠΥ και ο κωδικός TKM και υποχρεωτικά το Α/Κ βάσει πληροφορίας Α/Κ και TKM που μπορεί να λάβει μέσω του ΠΣ του ΠΧΤΥ.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM_ΠΠ, 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 WCRM_ΠΠ 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 τον ΠΠ.

Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα.

Ο ΠΥ δεν θα συμπληρώνει στην αίτηση κανενός είδος πληροφορίας αναφορικά με τη μετάβαση που απαιτείται για να πάρει ο τελικός χρήστης την υπηρεσία VLU. Θα υπάρχει όμως ειδικό πεδίο (disclaimer) όπου ο ΠΥ θα δηλώνει ότι αποδέχεται τη χρέωση της μετάβασης. Το είδος της μετάβασης θα εμφανίζεται σε ειδικό πεδίο κατά την ολοκλήρωση της αίτησης, ώστε να γνωρίζει ο πάροχος τι θα χρεωθεί.

Ανεξάρτητα από το δίκτυο του συνδρομητή, κατά την υποβολή αιτήματος από τον ΠΥ δεν θα απαιτείται η συμπλήρωση πεδίων που αφορούν σε φορητότητα της σύνδεσης.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε η καταχώρηση του αιτήματος δεν θα ολοκληρώνεται και θα ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ WCRM_ΠΠ.

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

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, ακολουθούν τα κάτωθι βήματα:

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 εάν το Α/Κ και ο TKM που έχει καταχωρήσει υποχρεωτικά ο ΠΥ στο Π/Σ WCRM_ΠΠ περιλαμβάνεται στους ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ οι οποίοι και έχουν διασυνδεθεί με καμπίνα του ΠΠ, με αποτέλεσμα ο ΠΠ να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες VLU/FTTC.

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

Επιπλέον σε περίπτωση που ο ΠΥ καταθέσει αίτημα με λανθασμένο TKM, αυτή θα απορρίπτεται από τον ΠΧΤΥ, όμως κατά την απόρριψη θα κοινοποιείται ο σωστός TKM τον οποίο ο ΠΠ θα επικοινωνεί στον ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος του ΠΣ WCRM του ΠΠ.

(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 τον ΠΠ, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ σχετικό μήνυμα ως προς την Αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας.

Σε κάθε περίπτωση η οριστική παροχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο ο ΠΠ θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ.
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση πόρτας στο DSLAM και ο ΠΠ προχωράει σε αντίστοιχο αίτημα ΤοΥΒ προς τον ΠΧΤΥ (εφόσον απαιτείται, με βάση τον τύπο της αίτησης του πελάτη) Σε περίπτωση όπου ο ΠΠ ταυτίζεται με τον ΠΧΤΥ, η σειρά με την οποία πραγματοποιεί τον έλεγχο για διαθεσιμότητα πόρων δικτύου (πόρτα DSLAM/ΤοΥΒ) ενδέχεται να διαφοροποιείται.
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας-πόρων ενημερώνοντας με κατάλληλο μήνυμα τον ΠΥ μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Α.2.7 «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ».

Η σύνδεση VLU/FTTC θεωρείται επιλέξιμη όταν δεν συντρέχει περίπτωση απόρριψης της σχετικής αίτησης, σύμφωνα με τα κατωτέρω.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος VLU/FTTC είναι περιοριστικά όσοι αναφέρονται στο σχετικό κεφάλαιο της Προσφοράς Αναφοράς του ΠΧΤΥ (Επιλεξιμότητα ΤοΥΒ/ Λόγοι απόρριψης) και επιπλέον, ως πρόσθετοι λόγοι από τον ΠΠ, 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 τον ΠΠ μετά την πάροδο τριμήνου από την αρχική αίτηση (αφορά αιτήματα που έχουν μπει σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων του ΠΠ)
- Ο Τελικός Χρήστης δεν βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα του ΠΠ, όπως ανακοινώνονται στο WCRM_ΠΠ.
- Μη ενεργή υπηρεσία ΟΚΣΥ

Βήμα 2: Αίτημα υπηρεσίας ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ 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 τον ΠΠ, 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

Στην περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ, ο ΠΠ ελέγχει αν ο ΦΑΥ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ και στην περίπτωση αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 7 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου Α.2.5 για την Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας (χωρίς να υποβληθεί κανένα αίτημα προς τον ΠΧΤΥ).

Βήμα 4

Ο ΠΠ 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 του ΠΠ 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. Σε περίπτωση όπου ο ΠΠ ταυτίζεται με τον ΠΧΤΥ, η σειρά με την οποία πραγματοποιεί τη δέσμευση των πόρων δικτύου (πόρτα DSLAM/ΤοΥΒ) ενδέχεται να διαφοροποιείται.

Βήμα 5

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας ο ΠΠ μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ τις απαραίτητες ενημερώσεις/πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου και του Φανταστικού Αριθμού Υποβρόχου, που περιέρχονται 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 του ΠΠ ενημερώνεται από το WCRM_ΠΠ, σύμφωνα με το βήμα 3. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ 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» της εκάστοτε ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ που αφορά στην παροχή Τοπικού

Υποβρόχου) διαβιβάζεται από το WCRM_ΠΠ προς τον ΠΥ και η διαδικασία τερματίζεται. Ο ΠΠ 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 τον ΠΠ σε περίπτωση που έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. 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 τον ΠΠ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. 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 τερματίσει 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 WCRM_ΠΠ, 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 Α.2.4 «ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ».

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Α.2.6 «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ ΚΤΙΡΙΟ».

Βήμα 7

Ο ΠΠ στην 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 ΠΠ (Βήμα 3), προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής της υπηρεσίας (provisioning), ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου του ΠΠ ανά Συνδρομητή. Η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του αιτήματος από τον ΠΠ και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο του ΠΠ.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το WCRM_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του VLU/FTTC. Στην περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ και η υπηρεσία ενεργοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της παραγράφου 5 «ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ» του Παραρτήματος 4, 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 WCRM_ΠΠ στην περίπτωση που ο ΤοΥΒ ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, ο ΠΠ και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του VLU να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

Βήμα 8

Ο ΠΠ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΧΤΥ για την ολοκλήρωση της κατασκευής του αιτήματος ΤοΥΒ και αντίστοιχα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος VLU/FTTC, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κλπ) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση – παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Α.2.5 «ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ». Για τις περιπτώσεις Ανενεργού ΤοΥΒ ο ΠΠ ενημερώνει επιπλέον τον ΠΥ για την πληροφορία μήκους του ΤοΥΒ όπως αυτή αναρτάται στο WCRM_ΠΧΤΥ.

Α.2.4 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας VLU/FTTC προς ΠΠ, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του σχετικού ΤοΥΒ, ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του Π/Σ 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 WCRM_ΠΠ, 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.

Α.2.5 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του WCRM_ΠΠ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTC, να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του VLU/FTTC.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το VLU:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Αποδοχή VLU».
2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Μη Αποδοχή VLU». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο Α.3 «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ - Βλαβησιμότητα και Βλαβοδιαχείριση» (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο WCRM_ΠΠ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον ΠΠ. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:
 - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης του ΠΠ ως ημερομηνία παράδοσης του VLU θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
 - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο φυσικό μέσο, περιοχής ευθύνης ΠΧΤΥ, τότε ο ΠΠ δηλώνει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (ΕΗ) από τη μη αποδοχή του ΠΥ «Μη αποδοχή ΥποΒρόχου» στο WCRM_ΠΧΤΥ. Ως ημερομηνία παράδοσης του VLU/FTTC, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU/FTTC, όπως αποτυπώνεται στο WCRM_ΠΠ, κατόπιν ολοκλήρωσης χειρισμού της μη αποδοχής του ΠΠ.

- Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης του ΠΠ ή στο φυσικό μέσο ευθύνης ΠΧΤΥ, ως ημερομηνία παράδοσης του VLU, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU, όπως αποτυπώνεται στο WCRM_ΠΠ.
- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον Πάροχο που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από τον ΠΠ προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στη περίπτωση αποδοχής του VLU, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU,
- στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΠ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του VLU),
- στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU.
- στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΧΤΥ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του VLU), βάσει ενημέρωσης από το WCRM_ΠΧΤΥ.

A.2.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ ΚΤΙΡΙΟ

A.2.6.1. Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση

Εάν ο ΠΠ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο ή δεν του επιτράπηκε από τους ενοίκους να εκτελέσει τις εργασίες, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ WCRM_ΠΠ 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 του ΠΠ.

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 WCRM_ΠΠ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ ή του ΠΧΤΥ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Επιπλέον, σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ έχει αναρτήσει στο WCRM ΠΧΤΥ αποδεικτικό επίσκεψης και είναι διαθέσιμο στον ΠΠ μέσω API, ο ΠΠ αναρτά στο ΠΣ WCRM_ΠΠ το αποδεικτικό επίσκεψης του ΠΧΤΥ, ώστε να είναι διαθέσιμο στον Σε κάθε επίσκεψη που ο ΠΠ 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 ΠΠ 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 ο ΠΠ ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του WCRM_ΠΠ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4)

ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, σύμφωνα με τις προβλέψεις της Προσφοράς Αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του WCRM_ΠΠ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης, μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας του ΠΠ, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του προβλεπόμενου 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 WCRM_ΠΠ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

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

- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.
- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το WCRM_ΠΠ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

A.2.6.2. Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης

Όταν η μετάβαση συνεργείου του ΠΠ 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 τον ΠΠ, μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου του ΠΠ 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 του ΠΠ 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 ΠΣ WCRM_ΠΠ. Ο ΠΠ 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 τον ΠΠ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα ΠΠ, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και ο ΠΠ θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπης μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού. Στην περίπτωση βλαβοδιαχείρισης προϊόντος VLU/FTTC κατά την οποία 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 τον ΠΠ, μέσω του WCRM_ΠΠ.

A.2.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου του ΠΠ το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας. Στην ίδια λίστα εισάγονται και αιτήματα του λιανικού άκρου του ΠΠ. Ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τη σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ, με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος. Επιπρόσθετα, θα έχει τη δυνατότητα μέσω του ΠΣ 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 και του ΠΠ. Το χρονικό διάστημα που παραμένει το αίτημα σε αναμονή προσμετρείται στον SLA χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα 4 «ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) VLU»). Ο χρόνος παραμονής αιτημάτων λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου όπου για την ικανοποίηση τους αναμένονται εργασίες από τον ΠΧΤΥ στον κατά αντιστοιχία TKM, όπως επαύξηση ζευγών, αντικατάσταση, διαίρεση ή σύμπτυξη θεωρείται ανενεργός και δεν προσμετράται στον SLA χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα 4 «ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) VLU»). Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον ΠΥ δεν θα επιφέρει κανένα κόστος κατά το διάστημα που η αίτηση παραμένει στην κατάσταση αναμονής. Σε αυτή τη περίπτωση ο ΠΥ δεν θα δικαιούται αξίωσης ρήτρας. Αντίθετα, εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΠΠ, μέσω του WCRM_ΠΠ, για εύρεση του σχετικού πόρου, ο ΠΠ 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. Ο ΠΠ καταβάλει σχετική ρήτρα στον ΠΥ, σε περίπτωση που παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να έχει ενεργοποιηθεί δίκτυο FTTN στη συγκεκριμένη περιοχή ενώ ο ΠΠ είχε ανακοινώσει ότι δεν θα ικανοποιεί αιτήματα Παροχής υπηρεσιών VLU FTTC(VLU FTTC stop selling) σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο A.1.3. «Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC».

A.2.8 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Στην περίπτωση υλοποίησης VLU/FTTC 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.

A.2.9 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης VLU σε ανενεργό υποβρόχο
- ii. Αίτηση μετάβασης από VLU ΠΥ1 σε VLU ΠΥ2.
- iii. Αίτηση παροχής VLU 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 του ΠΠ.

- 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 ΠΣ WCRM_ΠΠ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο για την οποία 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. Ο ΠΥ δεν υποχρεούται να γνωστοποιεί στοιχεία μέσω του WCRM_ΠΠ αν αυτά δεν απαιτούνται για την ομαλή διαχείριση του αιτήματός του.
- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.
- Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ 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.

A.2.10 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής VLU/FTTC, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας ή την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σε περίπτωση VLU/FTTC.

Τυχόν 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 του ΠΠ ή/και του ΠΧΤΥ. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός του ΠΠ, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

A.2.11 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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 και υποβάλλονται μέσω του Π/Σ W-CRM.

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 ο ΠΠ δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του WCRM_ΠΠ.

A.2.12 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Μία σύνδεση VLU μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του VLU από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης VLU σε άλλο ΠΥ εντός του ίδιου δικτύου ΠΠ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση
- με αίτηση μετάβασης σε άλλη υπηρεσία (πλην VLU) του ίδιου ή άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση στο σύστημα του ΠΠ

Η κατάργηση υλοποιείται εντός πέντε (5) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος. Ειδικά για σύνδεση VLU/FTTC και μετάβαση σε άλλη υπηρεσία για την παροχή της οποίας απαιτείται κατάργηση του ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ, ο συγκεκριμένος χρόνος κατάργησης που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός χρόνος.

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

Α.2.13 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΙΤΗΣΗΣ /ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTC ΣΕ ΕΝΕΡΓΟ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ 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 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.

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 συναινών 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 & Ημερ/νία:

Ο Εξουσιοδοτών

Ονοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Ονοματεπώνυμο :

Υπογραφή

A.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTC

A.3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν στην αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις VLU/FTTC καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το WCRM_ΠΠ.

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 WCRM_ΠΠ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (MAB) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάσταση προκειμένου να αποτυπώνονται οι κάτωθι κατηγορίες. Τα λεκτικά των καταστάσεων θα καθοριστούν στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ:

- «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 του ΠΠ.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες ο ΠΠ έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και ΠΠ.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «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 του ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ η οποία θα περιλαμβάνει τον MAB, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

A.3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ

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 WCRM_ΠΠ το σχετικό ΦΑΥ. Το WCRM_ΠΠ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΥ Τελικού Χρήστη αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VLU/FTTC του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΥ ή ο ΦΑΥ Τελικού Χρήστη χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος ΦΑΥ»
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ, χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό ΠΠ που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ΦΑΥ. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα, χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα 4. 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 WCRM_ΠΠ 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%.

A.3.3 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU/FTTC

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 ΠΠ).

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 ο ΠΠ 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 >
Ελεγχος 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 ΒΑΔ - ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΥΡ - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP ΔΙΤV - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΙΡTV ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΣΑΠ - ΣΥΧΝΟΙ ΑΠΟΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΙ ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ/IP LOSS ΔΠΔ – ΔΕ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ
Ελεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Ελεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Ελεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Ελεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	ΝΑΙ/ΟΧΙ
Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις

	όπου δηλώνεται ως Σύμπτωμα Βλάβης, η αιτιολογία «ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»
Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*	<xxx.xxx> Υποβάλλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνεται ως Σύμπτωμα Βλάβης, η αιτιολογία «ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»
Μετρήσεις attenuation (Upstream)	Υποβάλλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνεται ως Σύμπτωμα Βλάβης, η αιτιολογία «ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»
Μετρήσεις attenuation (Downstream)	<free text> Υποβάλλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνεται ως Σύμπτωμα Βλάβης, η αιτιολογία «ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ»
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 τον ΠΠ να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης.
Ονοματεπώνυμο τελικού πελάτη	<free text>
Τηλέφωνο επικοινωνίας τελικού πελάτη	<τηλέφωνο>

* Υποχρεωτικό πεδίο

Η χρήση του συμπτώματος «Συχνές αποσυνδέσεις» θα πρέπει γίνεται μόνο για τη διερεύνηση από κοινού ΠΠ-ΠΥ βλαβών αυτής της κατηγορίας. Η χρήση του συμπτώματος πρέπει να γίνεται με σκοπό τον εύκολο συντονισμό των εμπλεκόμενων παρόχων για την περαιτέρω διερεύνησή των σχετικών βλαβών οι οποίες σε άλλη περίπτωση θα υποβάλλοντο απευθείας στον ΠΠ με το σύμπτωμα «Συχνοί Αποσυγχρονισμοί» με τη σχετική διαδικασία να περιγράφεται στην παράγραφο Α.3.4 Β.

Το WCRM_ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ.

A.3.4 ΕΠΙΛΥΣΗ ΒΛΑΒΩΝ

Βήμα 1

Ο ΠΠ φροντίζει για την επίλυση της βλάβης σε συνεννόηση όπου χρειαστεί με τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των ΠΠ ή ΠΧΤΥ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
2. Έκτακτες εργασίες του ΠΠ, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
3. Έκτακτες εργασίες του ΠΧΤΥ, επίσης ενημερώνεται ο ΠΥ από τον ΠΠ 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 Αναγγελίας 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.

Ο ΠΠ 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:

- A. την κατάσταση της ανάθεσης προς τον ΠΧΤΥ και πιθανό χρόνο ολοκλήρωσης του ελέγχου, εφόσον αυτός έχει ανακοινωθεί στο αντίστοιχο ΠΣ (WCRM_ΠΧΤΥ),
- B. την κατάσταση της βλάβης η οποία θα λαμβάνει υπόψη και τις σχετικές ενέργειες που δύναται να πραγματοποιηθούν από τον ΠΠ για τον επανέλεγχο και επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας,
- C. τις αντίστοιχες ημερομηνίες αναγγελίας, συσχέτισης ειδικής βλάβης, πιθανής ολοκλήρωσης και τελικής ολοκλήρωσης τόσο από τον ΠΧΤΥ όσο και του ΠΠ.

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 του ΠΠ ή του ΠΤΧΥ στην εισαγωγή/χαλύβδινο του κτηρίου του τελικού χρήστη. Προς το σκοπό αυτό κοινοποιεί στον ΠΠ το τηλέφωνο του κέντρου

διαχείρισης βλαβών και προαιρετικά το τηλέφωνο επικοινωνίας του πελάτη. Ο ΠΠ χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής:

- A. με τον πελάτη του ΠΥ για να διευκολύνει την πρόσβαση στην εισαγωγή/χαλύβδινο από τα συνεργεία του ΠΠ ή ΠΧΤΥ,
- 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 2β

Στην περίπτωση όπου η βλάβη **δεν** απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ», ήτοι οι ηλεκτρικές μετρήσεις είναι εντός ορίων, ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικά στο βήμα 3 της παραγράφου Α.3.4, καθώς επίσης και για τη διασφάλιση της παροχής του συνόλου των συσχετιζόμενων υπηρεσιών με το σύμπτωμα που έχουν παρασχεθεί από τον ΠΠ στον ΠΥ έως το όριο ευθύνης του ΠΠ στην πλευρά του συνδρομητή, προκειμένου να επιβεβαιώνεται η άρση της βλάβης. Στην περίπτωση που ο ΠΠ πρέπει να μεταβεί για έλεγχο στο χώρο του συνδρομητή, θα πρέπει να ενημερώνει τον ΠΥ το αργότερο μέχρι τις 20:30 για το ραντεβού της επόμενης εργάσιμης ημέρας

Βήμα 3

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

A. Σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» : Ο ΠΠ θα προχωρά στον έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 20% της 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.

Σε κάθε περίπτωση η μέτρηση ευρυζωνικότητας καταγράφεται στο WCRM ΠΠ σε διακριτά πεδία των μετρούμενων τιμών. Ειδικά σε περίπτωση που η εκάστοτε ταχύτητα που καταγράφεται στο WCRM_ΠΠ μετά από μέτρηση ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο άρσης βλάβης με σύμπτωμα «ΧΜΤ – ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» είναι μικρότερη από το 80% της ονομαστικής ταχύτητας (στο upstream ή στο downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη του τρέχοντος εμπορικού πακέτου, ο ΠΠ θα προχωρά σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την άρση της βλάβης. Εάν το πρόβλημα δεν αποκαθίσταται, ο ΠΠ ως έσχατη λύση θα δοκιμάζει τουλάχιστον δύο αλλαγές ζευγών μέσω του ΠΧΤΥ με βάση τη σχετική διαδικασία που περιγράφεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Εφόσον παρόλες τις ενέργειες δεν κατέστη εφικτό να βελτιωθεί η ταχύτητα πάνω από το ανωτέρω κατώφλι, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα) ή κατάργησης (στο πλαίσιο μετάβασης σε FTTH), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο Α.2.11.

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 WCRM_ΠΠ μετά

από ενέργειες στα συστήματα διαχείρισης του ΠΠ 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 «ΣΥΑΠ- ΣΥΧΝΟΙ ΑΠΟΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΙ

Οι αποσυγχρονισμοί θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης του ΠΠ και να έχει αποκλειστεί από τον ΠΥ η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση του πελάτη. Ο ΠΥ θα έχει επίσης ελέγξει ότι οι αποσυγχρονισμοί δεν προέρχονται από πολλαπλά reset στον router από τον ίδιο το συνδρομητή, διακοπές τροφοδοσίας κ.ο.κ.. Σε αυτό το πλαίσιο ο ΠΥ θα κάνει monitor τη γραμμή για εύλογο διάστημα (π.χ. 6 ώρες) πριν τη δήλωση βλάβης στον ΠΠ, εξασφαλίζοντας σε επικοινωνία με τον πελάτη του ότι δε θα έχει γίνει παρέμβαση στον router.

Ο ΠΥ κατά τη δήλωση της βλάβης στον ΠΠ θα καταχωρεί στα πλαίσια του εφικτού τις παρακάτω πληροφορίες:

- CPE MAC Address
- Πλήθος αποσυνδέσεων σε επίπεδο IP (PPPoE) σε ανάλογο χρονικό πλαίσιο με αυτό που καταγράφονται τα retrains (24h Historical & Current) ή και μεγαλύτερο (7 ημερών). Ιδανικά και εφόσον είναι εφικτό θα μπορούσε να δίνεται και το πλήθος των Link Retrains που αντιλαμβάνεται ο ΠΥ
- Πλήθος Errors(HEC,FEC,CRC) σε συγκεκριμένο interval, π.χ. 24hrs
- Επιπρόσθετη πληροφορία που μπορεί να συνιστά μοτίβο (π.χ. επαναληψιμότητα αποσυνδέσεων / στην ίδια κάρτα/dslam/KV πελάτης ΠΥ με αποσυνδέσεις τις ίδιες χρονικές περιόδους)
- Οποιοδήποτε σχόλιο υποδηλώνει πως έχει γίνει έλεγχος στο σημείο παράδοσης της υπηρεσίας με analyzer και έχουν καταγραφεί στοιχεία που οδηγούν σε έλεγχο σε φυσικό επίπεδο και από ΠΠ (λάθη /ένωση /επαφή κ.ά)
- Σχόλιο για ενέργειες που έχουν γίνει σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης βλάβης (αντικατάσταση CPE, έλεγχος τοπικού δικτύου / εσωτερικής καλωδίωσης / χωνευτής.

Εφόσον έχει υποβληθεί βλάβη με αυτό το σύμπτωμα, ο ΠΠ θα πρέπει να προβεί σε απομακρυσμένο έλεγχο πλήθους αποσυγχρονισμών (retrains) της γραμμής.

Ο έλεγχος για ιστορικά (Historical) retrains θα γίνεται από τον ΠΠ καθ' όλο το 24ωρο της προηγούμενης ημέρας από την ημερομηνία δήλωσης βλάβης από τον ΠΥ, ενώ ο έλεγχος για τρέχοντα (Current) retrains από τον ΠΠ θα γίνεται στο διάστημα από τις 00:00 π.μ. της ημέρας που δηλώθηκε η βλάβη ως τη στιγμή της δήλωσής της από τον ΠΥ.

Για τον υπολογισμό του αποδεκτού πλήθους αποσυγχρονισμών μίας γραμμής, θα χρησιμοποιείται η παρακάτω συνθήκη:

(CurrentRetrains < =2) OR ((HistoricalRetrains+CurrentRetrains)<= 5 AND (CurrentRetrains<=1))

Το πλήθος των αποσυγχρονισμών, τόσο τα μερικά μεγέθη όσο και το σύνολο, θα κοινοποιείται στον ΠΥ κατά την άρση της βλάβης.

Σε περίπτωση που το πλήθος των αποσυγχρονισμών που μετράει ο ΠΠ δεν ξεπερνά την παραπάνω συνθήκη, η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

Σε περίπτωση που το πλήθος των αποσυγχρονισμών που μετράει ο ΠΠ ξεπεράσει την ανωτέρω συνθήκη, ο ΠΠ επιλύει τη βλάβη:

Α) Απομακρυσμένα κατόπιν συγκατάθεσης του ΠΥ. Μεταξύ των ενεργειών που μπορεί να προβεί ο ΠΠ είναι και η αλλαγή profile στη γραμμή του Τελικού Χρήστη, με την προϋπόθεση ότι δε θα οδηγήσει σε υποβάθμιση η οποία θα ξεπερνά το 20% της ονομαστικής ταχύτητας (στο upstream ή στο downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε κάθε περίπτωση με την όποια αλλαγή profile, όποτε γίνει, ο ΠΠ θα ενημερώνει με σχόλιο στη βλάβη το είδος του profile που εφαρμόστηκε.

Β) Προβαίνοντας σε όλους τους απαραίτητους ελέγχους και ενέργειες για τον εντοπισμό της αιτίας της βλάβης και την αποκατάστασή της ως ακολούθως:

Ο ΠΠ μεταβαίνει στο πεδίο ελέγχοντας αρχικά εάν υπάρχουν αποσυγχρονισμοί στην καμπίνα:

- α) Εάν εκεί διαπιστώσει αποσυγχρονισμούς, τότε προβαίνει σε ενέργειες για αποκατάσταση του προβλήματος στην καμπίνα. Αν αυτές δεν έχουν αποτέλεσμα, τότε υποβάλει αίτημα αλλαγής ορίου στον ΠΧΤΥ απευθείας, ώστε να αλλάξει όριο στην καμπίνα του Η βλάβη σε αυτήν την περίπτωση κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ. Εφόσον ο ΠΥ διαπιστώσει ότι το πρόβλημα παραμένει, μία από τις δυνατές ενέργειες που μπορεί να προβεί είναι και να υποβάλει αίτημα υποβάθμισης profile Τελικού Χρήστη, με την προϋπόθεση ότι δε θα οδηγήσει σε υποβάθμιση η οποία θα ξεπερνά το 20% της ταχύτητας (του upstream ή του downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη.
- β) Αν ο ΠΠ δεν εντοπίσει κάποιο πρόβλημα στην καμπίνα η διαχείριση της βλάβης συνεχίζεται με έλεγχο στο σημείο οριοθέτησης των δύο δικτύων στο κτίριο του πελάτη. Εφόσον διαπιστώσει αποσυγχρονισμούς αλλά οι ηλεκτρικές μετρήσεις του ΤοΥΒ είναι εντός ορίων μπορεί να προβεί και σε αλλαγή profile στη γραμμή του Τελικού Χρήστη, με την προϋπόθεση ότι δε θα οδηγήσει σε υποβάθμιση η οποία θα ξεπερνά το 20% της ταχύτητας (του upstream ή του downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη, χωρίς τη συγκατάθεση του ΠΥ. Στην περίπτωση αυτή μετά την αλλαγή profile η βλάβη ολοκληρώνεται με το κατάλληλο ΘΑΕ υπαιτιότητας ΠΠ. Στην περίπτωση που η βλάβη επαναυποβληθεί από τον ΠΥ με το ίδιο σύμπτωμα τότε ο ΠΠ υποχρεούται να δηλώσει αντίστοιχη βλάβη στον ΠΧΤΥ με το σύμπτωμα «Συχνοί Αποσυγχρονισμοί», προκειμένου να πραγματοποιηθεί έλεγχος από τον ΠΧΤΥ με βάση τη διαδικασία που περιγράφεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Σε περίπτωση που αφού κλείσει και η νέα βλάβη το πρόβλημα του συνδρομητή παραμένει, ο ΠΥ δύναται να υποβάλει είτε ατελώς αίτημα υποβάθμισης (δηλαδή αίτημα αλλαγής σε χαμηλότερη ταχύτητα), σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο Α.2.11. είτε να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού του ΠΠ με τον ΠΧΤΥ, με βάση τη διαδικασία που περιγράφεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που συμφωνηθεί ότι δεν διαπιστώθηκε πρόβλημα ούτε στον ΤΚΜ ούτε στο σημείο οριοθέτησης στο κτίριο του πελάτη, το συνδυαστικό ραντεβού θα ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα ΠΥ, ο οποίος θα επιβαρύνεται με βάση τις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια του Σ.Ρ..

Γ. Σύμπτωμα «BAD – ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ»: Για τις βλάβες που δηλώνονται με σύμπτωμα «BAD – ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ», ο ΠΠ θα πραγματοποιεί τους απαραίτητους ελέγχους ανάμεσα στην πόρτα του DSLAM και του εξοπλισμού BNG (του ΠΥ), κάνοντας χρήση test account ο οποίος διατίθεται για το σκοπό αυτό από τον ΠΥ. Το test account θα διατίθεται στον ΠΠ μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή μέσω του πεδίου «Περιγραφή βλάβης» κατά τη διαδικασία δήλωσης.

Σε περίπτωση τροποποίησης του δοκιμαστικού λογαριασμού (test account), ο ΠΥ θα πρέπει να έχει ενημερώσει τον ΠΠ σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την κατάθεση της βλάβης.

Βήμα 4

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε».

Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στον ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης, σύμφωνα με τον κάτωθι Πίνακα. Στην περίπτωση ευθύνης ΠΧΤΥ η βλάβη θα κλείνει ως υπαιτιότητα ΠΠ, αλλά θα καταγράφεται η ευθύνη και του ΠΧΤΥ.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
BOX, ESCALIT	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
BOX, ESCALIT	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	REBOOT	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΡΤΑΣ	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ SOFTWARE	RESET/ REBOOT/ RELOAD	ΠΠ
BRAS/BNG	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ BRAS	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
BRAS/BNG	ΠΡΟΒΛΗΜΑ XCONNECT	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΠ

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
07/2025

DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	RESET	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΛΛΑΓΗ ΠΟΡΤΑΣ DSLAM	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ SPLITTER ΟΡΙΟΥ DSLAM	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΟΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	RESET	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΡΤΑΣ	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	REBOOT	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	SWITCH OVER	ΠΠ
DSLAM	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ DSLAM	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΠ
DSLAM	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ TROUBLESHOOTING LINE PROFILE	ΠΠ
DSLAM	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ DSLAM	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
KV /CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
KV /CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ KV	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX - ΕΣΚΑΛΙΤ)	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΛ. ΒΛΑΒΗΣ, ΔΟΘΗΚΕ ΓΙΑ ΑΡΣΗ	ΠΠ
ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	ΠΠ
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΑΥΤΟΣΤΗΡΙΚΤΟΥ/ ΕΝΑΕΡΙΟΥ ΚΑΛΩΔΙΟΥ	ΠΠ
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΖΕΥΓΑΡΙ	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ	ΠΠ
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
ΑΤΟΜΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ - Χ/Κ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΥΛΙΚΟΥ	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ Χ/Κ - ΡΕΓΚΛΕΤΑΣ	ΠΠ

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ
07/2025

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
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 ΠΠ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΥ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΠ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	ΠΠ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΠ	ΠΥ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΧΤΥ	ΠΠ

	ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B		
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΧΤΥ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΠ	ΠΠ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΠΠ
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	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
CABINET	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ/ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
CABINET	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ CABINET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ

Σε περίπτωση που απαιτηθεί αλλαγή ορίου στο εσκαλίτ για την άρση της βλάβης, ο ΠΠ θα ενημερώνει τον ΠΥ άμεσα μέσω μηνύματος API και η πληροφορία του νέου ορίου εσκαλίτ θα καταχωρείται σε σχετικό πεδίο του ΠΣ WCRM του ΠΠ (ενεργές συνδέσεις).

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, ο ΠΥ θα μπορεί αν επιθυμεί να καταχωρεί:

Α) 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 μια (1) εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση που ο επανέλεγχος του ΠΠ 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 τον ΠΠ η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών

Β) Αίτημα συνδυαστικού ραντεβού μεταξύ ΠΥ και ΠΠ. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

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 τον ΠΠ. Μετά την παρέλευση των δύο (2) ΕΗ, δεν θα είναι δυνατή καταχώρησης τέτοιου αιτήματος.

A.3.5 ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

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

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς τον ΠΠ, που ο ΠΠ έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση Ολοκλήρωσης της βλάβης από τον ΠΠ.
2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που ο ΠΠ έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ και συγκεκριμένα έως το τέλος της δεύτερης εργάσιμης μέρας από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από τον ΠΠ.

Βήμα 1

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο WCRM_ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ έως τη λήξη του ωραρίου, ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

Βήμα 2

Ο ΠΠ ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ, αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

A.3.6 ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΠ-ΠΥ

Βήμα 1

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο WCRM_ΠΠ. 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 του ΠΠ, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός του ΠΠ αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για τον ΠΠ.

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 του ΠΠ.

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 ΠΠ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης.

Σε κάθε στάδιο των μετρήσεων και ελέγχων, σημειώνονται τα αποτελέσματα των ενεργειών που εκτελέστηκαν καθώς και οι σχετικές μετρήσεις που διενεργήθηκαν στο κτήριο του τελικού χρήστη σε ειδικό τριπλότυπο έντυπο, ούτως ώστε να έχει κάθε μέρος (ΠΠ και Π.Υ.) στη διάθεσή του το δελτίο του ραντεβού το οποίο συνυπογράφεται υποχρεωτικά και από τους δύο τεχνικούς. Το τρίτο φύλλο του τριπλότυπου εντύπου φυλάσσεται από τον ΠΠ, ώστε να μπορεί να προσκομιστεί στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφοράς, εφόσον αυτή συσταθεί, ή στην ΕΕΤΤ. Το έντυπο αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο της άρσης της συγκεκριμένης βλάβης μέσω της διαδικασίας ραντεβού. Σχετικό υπόδειγμα του ως άνω εντύπου είναι αναρτημένο στο WCRM_ΠΠ.

Βήμα 2

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στον ΠΠ. Στην περίπτωση που, από το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΠ και ΠΥ, διαπιστωθεί υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΠ 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 ο ΠΠ εσφαλμένα έκρινε ότι δεν χρειάζεται να καλέσει τον ΠΧΤΥ, τότε ο ΠΠ χρεώνεται με τέλος για “άσκοπη μετάβαση”.

A.3.7 ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΧΤΥ-ΠΠ

Τυχόν συνδυαστικά ραντεβού με τον ΠΧΤΥ θα καλούνται αποκλειστικά από τον ΠΠ αφού πρώτα έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές τεχνικές παράμετροι. Το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΧΤΥ – ΠΠ 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 τον ΠΠ αφού στην ουσία αποτελεί επέκταση της τυπικής διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης και χρησιμοποιείται από τον ΠΠ ως ύστατο μέσο επίλυσης τεχνικού προβλήματος εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Ο ΠΥ δύναται να παρευρεθεί στο συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ 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.

A.3.8 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

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 του ΠΠ) εφόσον ο ΠΠ στο μεταξύ δεν έχει δηλώσει ακόμα βλάβη στον ΠΧΤΥ ή δεν έχει προχωρήσει σε ενέργειες για μετάβαση συνεργείου ΠΠ, επομένως θα χρεώνεται και με το αντίστοιχο τέλος. Σε περίπτωση που παρέλθει το παραπάνω διάστημα (1 ώρα) ή ο ΠΠ 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 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 του ΠΠ ή εάν η βλάβη έχει δηλωθεί στον ΠΧΤΥ).

A.3.9.ΑΚΥΡΩΣΗ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Ο ΠΥ δύναται να ακυρώνει το ορισθέν συνδυαστικό ραντεβού μέχρι και μια ώρα πριν την ώρα έναρξης του συνδυαστικού ραντεβού. Το συνδυαστικό ραντεβού θα ακυρώνεται με αιτιολογία «αίτημα παρόχου υπηρεσίας» και το ΣΡ θα κλείνει χωρίς ΘΑΕ και χωρίς υπαιτιότητα. Η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης παραμένει ως έχει. Στις περιπτώσεις που μετά τη δήλωση του ΣΡ διαπιστωθεί καλωδιακή βλάβη ΠΧΤΥ / μαζική βλάβη που σχετίζεται με το κύκλωμα VLU, τότε το ΣΡ θα ακυρώνεται από τον ΠΠ και θα ακολουθείται η διαδικασία της άρσης της καλωδιακής βλάβης ΠΧΤΥ / μαζικής βλάβης.

B. ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH

B.1 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH

Η υπηρεσία VLU/FTTH δίνει τη δυνατότητα στον ΠΥ να παρέχει στον Τελικό Χρήστη υψίρρυθμες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του οπτικού δικτύου του ΠΠ και του αντίστοιχου οπτικού κυκλώματος που καταλήγει στο εσωτερικό της κατοικίας του τελικού χρήστη.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται κατάλληλος εξοπλισμός ενεργού δικτύου και οπτικού δικτύου (καλώδια οπτικών ινών) του ΠΠ που καταλήγουν μέχρι και το κτίριο στο οποίο βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, ο κατανεμητής οπτικών ινών, που αποτελεί το σημείο τερματισμού του οπτικού δικτύου του ΠΠ στο κτίριο που βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος συγκέντρωσης στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Ως κατανεμητής οπτικών ινών νοείται το σημείο στο οποίο θα τερματίζεται το οπτικό δίκτυο πρόσβασης του ΠΠ. Το σημείο αυτό μπορεί να είναι ένα από τα ακόλουθα:

- i. ο Κεντρικός Κατανεμητής οπτικών ινών του κτιρίου (Building Main ODF - BMO). Εφόσον δεν υπάρχει Κεντρικός Κατανεμητής οπτικών ινών κτιρίου, το σημείο εισόδου στο κτίριο (Building Entry Point) του τελικού χρήστη, το οποίο μπορεί να βρίσκεται σε εσωτερικό χώρο του κτηρίου (π.χ. είσοδος του κτηρίου) ή σε εξωτερικό χώρο του κτηρίου (π.χ. πυλωτή).

- ii. «κουτιά ορόφου» (floor boxes) σε εναλλακτικά σημεία κάθε ορόφου στο κτίριο του τελικού χρήστη ανάλογα με την δυνατότητα κατασκευής.

Η εγκατάσταση floor boxes μπορεί να παραληφθεί σε περιπτώσεις κτιρίων όπου το μέγεθος και η δομή της εγκατάστασης το επιτρέπει, και ειδικότερα σε κτίρια στα οποία οι συνδρομητικές διεπαφές του κτιρίου είναι έως τέσσερις και κατανεμημένες σε έως δύο επίπεδα, όπως προβλέπει η κείμενη νομοθεσία.

Σε κάθε περίπτωση η επιλογή του τρόπου υλοποίησης/κατασκευής του κατανεμητή οπτικών ινών (i ή ii ή συνδυασμός αυτών) εξαρτάται και καθορίζεται για κάθε κτίριο με βάση οικονομοτεχνικά κριτήρια, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες/περιορισμούς του κάθε κτιρίου. Ο ΠΠ ωστόσο δεν δύναται να τερματίσει το οπτικό δίκτυο πρόσβασης (BER/Floor Box) σε ιδιόκτητο χώρο εφόσον αναμένεται να παρέχεται μέσω αυτού υπηρεσία πλέον του συγκεκριμένου συνδρομητή.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTH παρέχει συνδέσεις τεχνολογίας οπτικής πρόσβασης μεταξύ:

- της διεπαφής τύπου Ethernet του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ, εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη
- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των οπτικών κυκλωμάτων (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης)

Κάθε κόμβος Ethernet Aggregation συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό κατοικιών μέσω ενός εκτεταμένου Δικτύου Οπτικών Ινών. Η σύνδεση μεταξύ του ενεργού εξοπλισμού κάθε κατοικίας και του κόμβου τερματισμού του οπτικού δικτύου (Optical Line Termination - OLT) γίνεται μέσω κατάλληλων οπτικών συνδέσεων. Εν συνεχεία κάθε κόμβος OLT συνδέεται μέσω επαρκών οπτικών διεπαφών με τον Κόμβο Συγκέντρωσης ο οποίος βρίσκεται στο PoP του ΠΠ.

Ο ΠΠ ανακοινώνει μέσω του WCRM_ΠΠ λίστα με το σύνολο των διευθύνσεων στις οποίες διατίθεται η υπηρεσία VLU/FTTH. Τα κτίρια που βρίσκονται στις διευθύνσεις αυτές χαρακτηρίζονται ως Home Passed και θα αποτελούν τα δυνητικά σημεία για τα οποία ο ΠΥ μπορεί να αιτείται τη διάθεση υπηρεσιών VLU/FTTH για λογαριασμό των συνδρομητών του. Επιπλέον για το σύνολο των κτηρίων home passed και home connected παρέχεται μέσω του WCRM_ΠΠ το Building-id όπως δηλώνεται στο ΧΕΜΔ. Η ζητούμενη πληροφορία δύναται να παρέχεται συνδυαστικά μέσω του αρχείου γεωγραφικής κάλυψης με τις home passed διευθύνσεις που αποστέλλουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα οι ΠΠ και πληροφορίας που παρέχεται στο WCRM_ΠΠ. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται και ενημερώνεται τουλάχιστον:

- Τρεις (3) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στα εν λόγω σημεία, για τις περιπτώσεις για τις οποίες θα απαιτηθεί σύνδεση με κόμβο συγκέντρωσης σε νέο υπερκείμενο ΑΚ.
- Δύο (2) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας σε κάθε άλλη περίπτωση. Εξαιρούνται από την υποχρέωση πρότερης ενημέρωσης οι παρακάτω ειδικές περιπτώσεις:

- διευθύνσεις/σημεία που έχουν περιληφθεί σε πρότερη ενημέρωση, αλλά στο μεσοδιάστημα έχει προκύψει μετονομασία τους από τον εκάστοτε Δήμο
- διευθύνσεις/σημεία που έχουν περιληφθεί σε πρότερη ενημέρωση, αλλά έχει προκύψει επαναριθμοδότηση (για παράδειγμα διεύθυνση που αρχικά ήταν οικόπεδο αλλά στη συνέχεια σε αυτό κατασκευάστηκαν δύο κτίρια)
- διευθύνσεις/σημεία που έχουν περιληφθεί σε πρότερη ενημέρωση, αλλά έχει προκύψει μεταβολή ως προς το κτήριο που αντιστοιχεί στη διεύθυνση (για παράδειγμα διάσπαση/συγχώνευση κτηρίων κλπ)
- διευθύνσεις/σημεία που έχουν περιληφθεί σε πρότερη ενημέρωση με την μορφή ΝΟΜΟΣ, ΔΗΜΟΣ, ΟΙΚΙΣΜΟΣ, (φ,λ) και στην πορεία κανονικοποιήθηκαν στην μορφή ΝΟΜΟΣ, ΔΗΜΟΣ, ΟΔΟΣ, ΑΡΙΘΜΟΣ.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις ο ΠΠ έχει τη δυνατότητα να ενημερώνει τους ΠΥ για τις αλλαγές στις καλυπτόμενες διευθύνσεις έως και μία (1) εβδομάδα πριν την εμπορική τους διάθεση.

Η γνωστοποίηση της λίστας διευθύνσεων του ΠΠ και των Building-ids (όπως δηλώνονται στο ΧΕΜΔ) για το σύνολο των κτιρίων home passed και home connected θα γίνεται μέσω αρχείων με καθορισμένη γραμμογράφιση (format), η οποία θα έχει συμφωνηθεί από κοινού με όλους τους ΠΠ που αναπτύσσουν δίκτυο FTTH. Ο ΠΠ δύναται να συμπεριλάβει στο αρχείο του, πρόσθετες πληροφορίες και χωρίς την σύμφωνη γνώμη των υπολοίπων ΠΠ όταν εκείνες δεν μεταβάλλουν την γραμμογράφιση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας. Κάθε αλλαγή στη γραμμογράφιση θα επικοινωνείται στους ΠΥ τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την εφαρμογή της. Σε περίπτωση καθυστέρησης στην ημερομηνία διάθεσης για κάποια ή κάποιες από τις παραπάνω διευθύνσεις, ο ΠΠ θα ενημερώνει σχετικά τους ΠΥ τουλάχιστον μία (1) εβδομάδα πριν το πέρας της αρχικά δηλωθείσας προγραμματισμένης ημερομηνίας, ότι πρόκειται να μεταβληθεί η εν λόγω ημερομηνία διάθεσης. Σε περίπτωση που είναι γνωστή στον ΠΠ η νέα επικαιροποιημένη ημερομηνία διάθεσης υπηρεσιών VLU / FTTH, τότε ο ΠΠ θα τη γνωστοποιεί μαζί με την ως άνω ενημέρωση, άλλως θα ενημερώνει αμελλητί τους ΠΥ μόλις λάβει γνώση της νέας προγραμματισμένης ημερομηνίας. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ θα γνωστοποιεί την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδες πριν την έναρξη διάθεσης για τα ΑΚ όπου ο ΠΠ διαθέτει ήδη εμπορικά FTTH και τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την έναρξη διάθεσης για τα ΑΚ όπου ο ΠΠ δεν έχει διαθέσει ακόμα εμπορικά FTTH. Τέλος, ο ΠΠ θα ενημερώνει τουλάχιστον 2 μήνες νωρίτερα τους ΠΥ σε κάθε περίπτωση που προτίθεται να διαθέσει νέα πακέτα υπηρεσιών VLU / FTTH (διαφορετικές ταχύτητες) σε σημεία / διευθύνσεις στα οποία ήδη διατίθενται σχετικές υπηρεσίες. Επιπλέον ο ΠΠ έχει τη δυνατότητα να σταματά την εμπορική διάθεση VLU / FTTH σε διευθύνσεις που είχαν αρχικά διατεθεί εμπορικά, αλλά τεκμαίρεται ότι για τεχνικούς λόγους δεν είναι εφικτή η εγκατάσταση οπτικής υποδομής στο κτίριο.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων/οικιών που καλύπτονται από ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.

B.1.1 ΤΡΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ

Σε κτήρια που δεν διαθέτουν οπτική καλωδίωση, η ακριβής αρχιτεκτονική της οπτικής καλωδίωσης εντός ή εκτός του κτιρίου είναι στην διακριτική ευχέρεια του ΠΠ ο οποίος και θα επιλέγει την βέλτιστη και δόκιμη τεχνικά λύση κατά περίπτωση σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Νομοθεσία και με βάση τις ιδιαιτερότητες του κτιρίου.

B.1.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTH

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTH, και υπό την επιφύλαξη τυχόν πρόσθετων προϋποθέσεων/περιορισμών, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με την παρούσα, Σύμβαση με τον ΠΠ.
2. **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο ΡΟΡ του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.
3. **Προϋπόθεση 3:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης, όπως ανακοινώνεται στο WCRM_ΠΠ.
4. **Προϋπόθεση 4:** Να είναι επιτυχής η επιθεώρηση κτιρίου (site survey) στο κτίριο του Τελικού Χρήστη.
5. **Προϋπόθεση 5:** Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση οπτικής καλωδίωσης μέχρι τον κατανεμητή οπτικών ινών στο κτίριο (με σημείο τερματισμού ΒΜΟ ή ΒΕΡ) ή/και στον όροφο (με σημείο τερματισμού FB) που βρίσκεται η κατοικία του Τελικού Χρήστη.

B.1.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΥ

Η παροχή της υπηρεσίας είναι εφικτή στις περιπτώσεις που μπορεί να υλοποιηθεί:

1. Η εγκατάσταση από τον ΠΥ οπτικής καλωδίωσης από τον κατανεμητή οπτικών ινών μέχρι εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.
2. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ, εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.

B.1.4 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

- (1) Το προϊόν VLU/FTTH κατ' ελάχιστον σε ταχύτητες downstream 50 Mbps, 100 Mbps, 200, 300 Mbps, 500 Mbps & 1000Mbps.
- (2) Το προϊόν VLU/FTTH σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής, πέραν των ως άνω προβλεπόμενων, εφόσον τούτο έχει καθοριστεί στη λιανική του.
- (3) Η upstream ταχύτητα ανά προϊόν ορίζεται σε τουλάχιστον 10% της downstream του ταχύτητας.

Κατόπιν αιτήματος των ΠΥ, ο ΠΠ θα εξετάζει τη δυνατότητα παροχής πρόσθετων ταχυτήτων ακόμη και αν δεν διατίθενται στο λιανικό του άκρο.

Στο πλαίσιο πλήρωσης των ως άνω υποχρεώσεων, ο ΠΠ διαθέτει το προϊόν «VULA/FTTH» (Virtual Unbundling Local Access- τεχνολογίας FTTH) στις ακόλουθες ταχύτητες (downstream/upstream):

Προϊόν	Τεχνολογία	Ρυθμός Καθόδου / Ανόδου (Mbps)
VULA/FTTH	GPON	έως 30 / έως 3
		έως 50 / έως 5
		έως 100 / έως 10
		έως 200 / έως 20
		έως 300 / έως 150
		έως 500 / έως 250
		έως 1000 / έως 500

Οποιοδήποτε νέο προϊόν/ ταχύτητα θα επικοινωνείται στους ΠΥ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη παρούσα Προσφορά και το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

B.1.5 ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΡΟΧΟΥΣ

Ο ΠΠ οφείλει να καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κλπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και δημιουργεί, σε κατάλληλα σημεία, αναμονή σύνδεσης για την κάλυψη του 100% των κτιρίων. Σε περίπτωση που για λόγους που δεν εμπίπτουν στην σφαίρα ευθύνης του, αδυνατεί να καλύψει τη συγκεκριμένη απαίτηση, ο ΠΠ οφείλει να ενημερώσει τους ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ και να έχει τα απαραίτητα αποδεικτικά ώστε να τα καταθέσει στην ΕΕΤΤ σε περίπτωση που του ζητηθεί. Ο ΠΠ δύναται, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να ικανοποιήσει νέες αιτήσεις πέραν της κάλυψης του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων, στο συντομότερο δυνατό χρόνο, χωρίς την τήρηση των προβλεπόμενων στο Κεφάλαιο «Βασική Συμφωνία Υπηρεσίας (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - SLA – ΡΗΤΡΕΣ)». Η αναμονή σύνδεσης για κάθε κτίριο βρίσκεται στον περιβάλλοντα του κτιρίου χώρο.

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαταστήσει ενεργό εξοπλισμό σε κάθε σημείο παρουσίας (PoP) του που καλύπτει το 25 % των ενεργών συνδέσεων του PoP και είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25% των ενεργών συνδέσεων του PoP εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60%.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΠΠ αναπτύσσει υποδομή που καλύπτει το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου με βάση την τεχνική λύση που έχει επιλέξει για αυτό, εκτός από την περίπτωση που δεν είναι δυνατή η κάλυψη του συνόλου των διαμερισμάτων για λόγους που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα ευθύνης του ΠΠ (ενδεικτικά άρνηση Γενικής Συνέλευσης συνιδιοκτητών, τεχνική αδυναμία κατασκευής, τροποποίηση των φυσικών υποδομών του κτιρίου και του αριθμού των διαμερισμάτων ή ορόφων του μετά την ολοκλήρωση της αρχικής εγκατάστασης υποδομής).

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες σε αριθμό καλωδίων οπτικών ινών στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTH, για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

Προκειμένου ο ΠΥ να προβεί στην κατασκευή της οριζόντιας σύνδεσης του κατανεμητή οπτικών ινών (BEP ή floorbox) με το διαμέρισμα του συνδρομητή, ο ΠΠ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ θα αποστέλλει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και αντίστοιχα ο ΠΥ όταν ολοκληρώνει την σύνδεση θα πρέπει να ενημερώνει το WCRM_ΠΠ.

Επισημαίνεται ότι για κάθε κτήριο κατά τη διασύνδεσή του στο δίκτυο VLU/FTTH και εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, ο ΠΠ θα κατασκευάζει όλη την απαραίτητη οπτική υποδομή μέχρι και τον κατανεμητή οπτικών ινών (BEP ή floorbox), ούτως ώστε να μην απαιτείται επίσκεψη συνεργείου για την υλοποίηση αιτημάτων που θα καταχωρούνται σε μεταγενέστερο χρόνο από τους Π.Υ και θα αφορούν σε κτήριο όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTH. Τα εν λόγω αιτήματα με την εισαγωγή τους στο WCRM_ΠΠ θα μεταβαίνουν στην προβλεπόμενη κατάσταση για ενέργειες από τον ΠΥ.

Πληροφορία που θα αποστέλλεται από τον ΠΠ στον ΠΥ

Σημείο οριοθέτησης κουτί ορόφου (Floor Box)

- Floor Box ID –χαρακτηρίζει το floor box (όροφος, αύξων αριθμός) και θα αναγράφεται σε σχετικό label.
- Floor Box port –πόρτα σύνδεσης του οπτικού καλωδίου της οριζόντιας σύνδεσης
- Floor Box position (free text)-optional info.
- Floor Construction Type (Façade ή Internal) –συνιστά υποχρεωτική πληροφορία, σε περίπτωση μικτής κατασκευής κάθετης ενός κτιρίου (κάποιοι όροφοι του κτιρίου internal και κάποιοι façade). Σε όλες τις λοιπές δεν απαιτείται.

Σημείο οριοθέτησης Building Entry Point (BEP)

- BEP ή BMO id - χαρακτηρίζει το BEP/BMO (ταυτότητα κτιρίου, αύξων αριθμός) και θα αναγράφεται σε σχετικό label
- BEP ή BMO port –πόρτα σύνδεσης του οπτικού καλωδίου της οριζόντιας σύνδεσης
- BEP ή BMO position type –Indoor ή Outdoor
- BEP ή BMO position (free text)-optional info

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες θα καταχωρούνται σε αντίστοιχα πεδία του WCRM_ΠΠ και θα γνωστοποιούνται στον ΠΥ με την ετοιμότητα προς οριζόντια σύνδεση, ανάλογα με το σημείο οριοθέτησης.

Επίσης στο WCRM_ΠΠ θα αναρτηθεί σχετικό έγγραφο «Προδιαγραφές εγκατάστασης ενδοκιριακής καλωδίωσης» όπου ενδεικτικά θα υπάρχουν φωτογραφίες και τεχνικές περιγραφές όλων των τύπων Floor Boxes & BEP που θα χρησιμοποιούνται, των τύπων των connectors, της σήμανσης κλπ.

Πληροφορία που θα αποστέλλεται από τον ΠΥ στον ΠΠ

Με την ολοκλήρωση της σύνδεσης ο ΠΥ θα καταχωρεί στο WCRM_ΠΠ, σε πεδία που θα προβλεφθούν για τον σκοπό αυτό, τα παρακάτω:

- Μέτρηση με power meter της στάθμης λήψης (dBm) του σήματος στην πρίζα ΟΤΟ του συνδρομητή.
- Μέτρηση με power meter της στάθμης λήψης (dBm) του σήματος στο σημείο οριοθέτησης.
- ONT serial number.

B.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ VLU/FTTH

B.2.1 ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΝΕΑ ΣΥΝΔΕΣΗ

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης σε ανενεργή ίνα
- ii. Αίτηση μετάβασης σε ενεργή ίνα από ΠΥ1 σε ΠΥ2

B.2.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Ο ΠΥ μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει ο ΠΠ, 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 έχει ανατεθεί στον ΠΠ για την ανάπτυξη δικτύου VLU/FTTH. Επίσης, ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών-σχετικών πακέτων σύνδεσης που προσφέρει ο ΠΠ στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Ο Τελικός Χρήστης καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση: Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, αριθμός (όπου υπάρχει), Τ.Κ.(προαιρετικά), όροφος, διαμέρισμα (προαιρετικά) και στην περίπτωση που δεν μπορεί να υπάρξει μοναδικός προσδιορισμός του κτιρίου (π.χ. συγκροτήματα κτιρίων, οικισμοί, οδοί χωρίς αρίθμηση), με τις μοναδικές συντεταγμένες του γεωγραφικού πλάτους και μήκους του κτιρίου
- Με κωδικό κτιρίου (Building ID), όροφο, Νομό (προαιρετικά), Δήμο Καποδιστριακό (προαιρετικά), διαμέρισμα (προαιρετικά). Σε αυτήν την περίπτωση οι κωδικοί κτιρίου χρησιμοποιούνται όπως δηλώνονται από τον εκάστοτε ΠΠ στην ΧΕΜΔ.
- Με χρήση του ΦΑΣΤΧ στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Το ζεύγος των συντεταγμένων του κτιρίου και ο κωδικός κτιρίου (Building ID) θα εκδίδεται, με ευθύνη του εκάστοτε ΠΠ ανά περιοχή, στη λίστα των κτιρίων με την κάλυψη της εμπορικής διαθεσιμότητας σε υπηρεσίες VLU/FTTH.

Ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη έχει μήκος 10 χαρακτήρων με τιμές alphanumeric και λατινικούς χαρακτήρες, με τον πρώτο χαρακτήρα να καθορίζει τον πάροχο και τους υπόλοιπους εννέα να καθορίζονται από τον ΠΠ που τον ορίζει.

B.2.3 ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα της παραγράφου B.2.11 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης.

Ανεξάρτητα από το δίκτυο του συνδρομητή, κατά την υποβολή αιτήματος από τον ΠΥ δεν θα απαιτείται η συμπλήρωση πεδίων που αφορούν σε φορητότητα της σύνδεσης.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTH σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΠΠ, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, 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 WCRM_ΠΠ, 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 κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση, δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος.

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

Βήμα 1. Υποβολή αίτησης στο WCRM_ΠΠ.

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM_ΠΠ. Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΥ σε κάθε αίτηση VLU/FTTH προσδιορίζονται από τον ΠΠ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες το 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 VLU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το WCRM_ΠΠ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

- Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος από το ΠΣ WCRM_ΠΠ.
- Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ.

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

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

Βήμα 2. Έλεγχος επιλεξιμότητας

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο WCRM_ΠΠ, αυτή θα μεταβαίνει στο στάδιο ελέγχου επιλεξιμότητας.

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει: α) τον έλεγχο διαθεσιμότητας υπηρεσίας και β) τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VLU/FTTH. Ειδικότερα για την διαθεσιμότητα των αναγκών πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, θα πρέπει να έχει προηγηθεί Επιθεώρηση Κτιρίου. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.

(α) Ο **έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας** ελέγχει αν υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VLU/FTTH σε συγκεκριμένο τελικό χρήστη.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Με διεύθυνση: Νομός, Δήμος, Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, αριθμός (όπου υπάρχει), Τ.Κ.(προαιρετικά), όροφος, διαμέρισμα (προαιρετικά) και στην περίπτωση που δεν μπορεί να υπάρξει μοναδικός προσδιορισμός του κτιρίου (π.χ. συγκροτήματα κτιρίων, οικισμοί, οδοί χωρίς αρίθμηση), ή με τις μοναδικές συντεταγμένες του γεωγραφικού πλάτους και μήκους του κτιρίου ή με τον κωδικό κτιρίου (Building ID), όπως αυτά δηλώνονται από τον εκάστοτε ΠΠ στην ΧΕΜΔ. Το ζεύγος των συντεταγμένων του κτιρίου και ο κωδικός κτιρίου (Building ID) θα εκδίδεται, με ευθύνη του εκάστοτε ΠΠ ανά περιοχή, στη λίστα των κτιρίων με την κάλυψη της εμπορικής διαθεσιμότητας σε υπηρεσίες VLU/FTTH.
- Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Στη περίπτωση πολυκατοικιών, τα αποτελέσματα διαθεσιμότητας θα εμφανίζονται κάθε φορά στο σημείο οριοθέτησης. Ο έλεγχος διαθεσιμότητας θα εμφανίζει κατάλληλο μήνυμα για να περιγράψει μία από τις παρακάτω καταστάσεις:

- **Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο δεν είναι home passed.

- **Home Passed, απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι home passed και απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου ή είναι ήδη σε εξέλιξη και δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- **Home Passed, απαιτείται κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο έχει γίνει επιτυχημένη επιθεώρηση κτιρίου και το επόμενο βήμα είναι η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών ή είναι σε εξέλιξη ήδη η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- **Partially Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας.** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι έχει γίνει μερική κατασκευή οπτικής υποδομής που δεν καλύπτει όλο το κτίριο αλλά ενδεχομένως να απαιτείται αυτοψία για διασύνδεση κατοικίας.
- **Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας.** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο και στον συγκεκριμένο όροφο έχει γίνει η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών και είναι έτοιμο να γίνει το last drop από τον ΠΥ.
- **Home passed τεχνική αδυναμία:** Έχει διαπιστωθεί ότι τεχνικά δεν είναι εφικτή η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών.
- **Home passed, υπάρχει ενεργή σύνδεση:** Εφόσον βάσει ελέγχου με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη, υπάρχει ενεργή σύνδεση

Οι εν λόγω καταστάσεις δύνανται να εμφανίζονται εναλλακτικά/και στο στάδιο ελέγχου της διαθεσιμότητας, ήτοι πριν την υποβολή της αίτησης.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός και εφόσον έχει ολοκληρωθεί η Επιθεώρηση Κτιρίου γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης ο ΠΥ ενημερώνεται σχετικά και το αίτημα μπαίνει σε κατάσταση αναμονής.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται με κατάλληλο λόγο απόρριψης, με τον οποίο ο ΠΠ θα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ.
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση των κατάλληλων πόρων του οπτικού δικτύου. Η δέσμευση πόρων συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.

- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Α.2.7 «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ».

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον ΠΥ, μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο WCRM_ΠΠ.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

- Μη ενεργή υπηρεσία ΟΚΣΥ
- Αντικειμενική τεχνική αδυναμία κτιρίου
- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον ΠΥ. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.
- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα
- Τεχνική Αδυναμία
- Λανθασμένη διεύθυνση
- Ασαφής διεύθυνση
- Λάθος Όροφος (π.χ. μη υπαρκτός όροφος, όροφος χωρίς διαμερίσματα)
- Εκτός ορίων κάλυψης
- Ελλιπή στοιχεία Διαχειριστή
- Μη ενεργός ή ανύπαρκτος ΦΑΣΤΧ

Βήμα 3

Το επόμενο βήμα της διαδικασίας καθορίζεται ανάλογα με την κατάσταση του κτιρίου στο οποίο έχει αιτηθεί την υπηρεσία VLU/FTTH ο ΠΥ, όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Οι δυνατές καταστάσεις περιγράφονται κατωτέρω. Σε κάθε περίπτωση ανάλογα με την υλοποίηση του ΠΠ οι παρακάτω καταστάσεις μπορούν να ενοποιηθούν ή να αναλυθούν περαιτέρω υπό την προϋπόθεση ότι ο ΠΥ λαμβάνει όλη την απαραίτητη πληροφορία για την κατάσταση της αίτησής του.

- **Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου από προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Ελλιπή στοιχεία διαχειριστή
- Άρνηση Υπογραφής μελέτης τεχνικής επιθεώρησης
- Τεχνική Αδυναμία Κτηρίου

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα της προηγούμενης επιθεώρησης ήταν «ειδική κατασκευής υψηλού κόστους» και εφόσον το κόστος που είχε προκύψει

από προηγούμενο αίτημα είναι σε ισχύ, τότε ο ΠΠ ενημερώνει τον νέο ΠΥ για το υπερβάλλον κόστος χωρίς απαραίτητα την διενέργεια νέας επιθεώρησης Κτιρίου και ακολουθείται η διαδικασία έγκρισης από τον ΠΥ, οπότε το αίτημα μεταβαίνει στην κατάσταση «Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ λόγω υψηλού κόστους.

- ο **Προς Επιθεώρηση Κτιρίου:** Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ για τη δρομολόγηση του ραντεβού για την Επιθεώρηση Κτιρίου, ορίζοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός προκειμένου να εκκινήσει η Επιθεώρηση Κτιρίου. Η αυτοψία του τεχνικού δύναται να προγραμματιστεί και απεικονιστεί στο ΠΣ του ΠΠ σε απογευματινή μη εργάσιμη ώρα εργάσιμης ημέρας ή σε μη εργάσιμη ημέρα εφόσον δεν είναι μεταγενέστερη του προβλεπόμενου χρόνου διενέργειας (SLA) και σε συνέχεια σχετικού αιτήματος από τον Διαχειριστή το οποίο αποδέχθηκε ο ΠΠ. Σε αυτήν την περίπτωση η επιθεώρηση εξελίσσεται σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση, την παρουσία του διαχειριστή του κτιρίου κατά την επιθεώρηση και την σχετική ενημέρωσή του σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4463/2017. Ο ΠΥ κοινοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας του διαχειριστή προς τον ΠΠ ώστε ο τελευταίος να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του κατά την διαδικασία του προγραμματισμού του ραντεβού της αυτοψίας ή/και για το συντονισμό στη φάση της κατασκευής. Εφόσον δεν έχει γίνει ορθή καταχώρηση στοιχείων Διαχειριστή (καταχώρηση με ελλιπή στοιχεία επικοινωνίας, λανθασμένο τηλέφωνο συνεννόησης κλπ) και υπάρχει αδυναμία να εντοπιστεί ο Διαχειριστής προκειμένου να γίνει η αυτοψία, τότε ο ΠΠ θα μπορεί να απορρίψει το αίτημα με την αιτία απόρριψης:

- ο «Ελλιπή στοιχεία Διαχειριστή».
Εάν η παρουσία του διαχειριστή δεν είναι εφικτή για αντικειμενικούς λόγους, όπως μακροπρόθεσμη απουσία του, τότε η επιθεώρηση του κτιρίου δύναται να πραγματοποιηθεί με παρουσία εκπροσώπου της Γενικής Συνέλευσης του κτιρίου. Το αίτημα θα παραμένει σε αναμονή στο ΠΣ του ΠΠ μέχρι την έγκριση των εργασιών ή θα απορρίπτεται με την έλευση 60 ΗΗ από την επόμενη ημέρα της αυτοψίας με λόγο απόρριψης «Άρνηση Υπογραφής μελέτης τεχνικής επιθεώρησης». Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος κατόπιν διενέργειας της αυτοψίας ο ΠΥ θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν η προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Β.2.5 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο». Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΠΠ διερευνά και αξιολογεί όλες τις εναλλακτικές για την κατασκευή της αναγκαίας οπτικής υποδομής:

- Οδεύσεις των εξωκτηριακών σκαμμάτων η/και σωληνώσεων, καλωδίων,
- Οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων,
- Σημείο εισαγωγής εντός του κτιρίου και
- Θέση εγκατάστασης του/των κατανεμητή/κατανεμητών οπτικών ινών.

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον νόμο 4463/2017 όπως εκάστοτε ισχύει, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή ή εκπρόσωπο της Γενικής Συνέλευσης προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της

κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας. Εάν δεν καταστεί εφικτή η πρόσβαση στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Β.2.5 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

- ο **Προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι έχει ήδη προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου μέσω άλλης αίτησης νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία της προγραμματισμένης ήδη Επιθεώρησης Κτιρίου χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάση της οποίας έχει προγραμματιστεί η Επιθεώρηση Κτιρίου ακυρωθεί ή απορριφθεί για λόγους που δεν αφορούν στην Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς Επιθεώρηση Κτιρίου».
- ο **Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου (δεν έγινε η επιθεώρηση):** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της επιθεώρησης του κτιρίου που μπορεί να είναι ένας από τους:
 - Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
 - Άρνηση τελικού χρήστη
 - Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
 - Λάθος Όροφος (π.χ. μη υπαρκτός όροφος, όροφος χωρίς διαμερίσματα)
 - Αδυναμία εισόδου στο κτίριο
 - Ελλιπή στοιχεία διαχειριστή
 - Τεχνική Αδυναμία Κτιρίου

Εάν δεν καταστεί εφικτή η πρόσβαση στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Β.2.5 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο». Σε όλες τις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο ΠΥ θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΠΠ.

Σε περίπτωση που ο διαχειριστής αρνείται να υπογράψει το έντυπο της αυτοψίας (είτε της άμεσης έναρξης εργασιών, είτε ότι έλαβε γνώση για τις εργασίες που θα εκτελεστούν), θα πρέπει το αίτημα να λαμβάνει διακριτή κατάσταση για το χρονικό διάστημα των 60 ΕΗ που θα θεωρείται ανενεργός χρόνος για τον ΠΠ. Αν σε αυτό το διάστημα ο ΠΠ δεν λάβει από τον διαχειριστή ενυπόγραφη την μελέτη τεχνικής επιθεώρησης, το αίτημα θα απορρίπτεται με αιτία:

- Άρνηση Υπογραφής μελέτης τεχνικής επιθεώρησης
-
- ο **Διαπιστώθηκε Αδυναμία σύνδεσης κατά την Επιθεώρηση:** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αδυναμίας της σύνδεσης που μπορεί να είναι ένας από τους:
 - Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
 - Άρνηση τελικού χρήστηΣε περιπτώσεις άρνησης τελικού χρήστη, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΠΠ.
 - ο **Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ λόγω υψηλού κόστους:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής

κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο αναπτύχθηκε βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ. Αν δεν το κάνει εντός δέκα (10) ΕΗ, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης. Ο ως άνω χρόνος νοείται ανενεργός χρόνος για τον ΠΠ. Κατά την περίπτωση όπου ο πρώτος ΠΥ δεν δεχτεί το υπερβάλλον κόστος κατασκευής και υπάρχει σε αναμονή αίτημα για το ίδιο κτίριο από άλλο ΠΥ, το αίτημα μεταβαίνει σε κατάσταση «Επιθεώρηση κτιρίου για έγκριση από ΠΥ» για τον δεύτερο ΠΥ, προκειμένου να αποφασίσει εάν επιθυμεί να αναλάβει το επιπλέον κόστος κατασκευής.

- ο **Αποτυχία κατασκευής οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση «Προς επιθεώρηση κτιρίου» ή «Προς κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών», ανάλογα με το συγκεκριμένο λόγο που οδήγησε σε αποτυχία την προηγούμενη αίτηση. Σε περίπτωση που ο ΠΥ ζητήσει να επαναληφθεί η επιθεώρηση ή η κατασκευή και αυτή καταλήξει εκ νέου σε «Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου», ο ΠΥ επιβαρύνεται με τέλος άσκοπης μετάβασης.

- ο **Προγραμματισμένη κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι έχει ήδη προγραμματισθεί κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών μέσω άλλης αίτησης νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία του προγραμματισμένου ήδη ραντεβού χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάσει της οποίας έχει προγραμματιστεί η κατασκευή ακυρωθεί, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών». Στην περίπτωση που από το προηγούμενο αίτημα έχει προκύψει υπερβάλλον κόστος, τότε το αίτημα θα γυρίσει στο στάδιο έγκρισης του υπερβάλλοντος κόστους από τον νέο ΠΥ. Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος απόκρισης του ΠΥ, νοείται ανενεργός χρόνος. Στην ίδια κατάσταση θα μεταβαίνει το αίτημα αν απροσδόκητα προκύψει ότι απαιτείται υψηλό κόστος κατά την κατασκευή. Στην περίπτωση αυτή, ο χρόνος απόκρισης του ΠΥ νοείται ανενεργός χρόνος.
- ο **Προς κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του

WCRM_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο προκειμένου να εκκινήσει τη κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση στο κτίριο για τα συνεργεία του ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην ως άνω κατασκευή. Αν η κατασκευή δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, τότε ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου Β.2.5 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

- **Αποτυχία κατασκευής οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Άρνηση τελικού χρήστη
- Λανθασμένη διεύθυνση κτιρίου
- Λάθος Όροφος (π.χ. μη υπαρκτός, όροφος χωρίς διαμερίσματα)
- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο
- Αλλαγή μοντελοποίησης κατασκευής μετά από απαίτηση ενοίκων

Κατά την περίπτωση όπου προκύψει «Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους» κατά την κατασκευή, τότε το αίτημα μεταβαίνει στην κατάσταση «Επιθεώρηση κτιρίου για έγκριση από ΠΥ λόγω υψηλού κόστους».

Σε περίπτωση που ο λόγος αποτυχίας είναι «Άρνηση τελικού χρήστη», ο ΠΥ επιβαρύνεται με τέλος άσκοπης μετάβασης.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί αλλαγή μοντελοποίησης κατασκευής μετά από απαίτηση ενοίκων, ο ΠΠ δύναται είτε να απορρίψει το αίτημα με κατάλληλο λόγο απόρριψης, είτε να ορίσει νέα Προγραμματισμένη Ημερομηνία και χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο προκειμένου να εκκινήσει την κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών με βάση την νέα μοντελοποίηση. Η νέα αυτή Προγραμματισμένη Ημερομηνία θα ορίζεται εντός 10 εργάσιμων ημερών (ΕΗ) από την ημερομηνία που ζητήθηκε η αλλαγή της μοντελοποίησης και το διάστημα αυτό θεωρείται ανενεργός χρόνος για τον ΠΠ. Η ημερομηνία που ζητήθηκε η αλλαγή της μοντελοποίησης καταγράφεται σε διακριτό πεδίο στο ΠΣ WCRM του ΠΠ. Και στις δύο περιπτώσεις ο ΠΥ επιβαρύνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης.

Σε κάθε περίπτωση για την εφαρμογή της παραπάνω διαδικασίας, θα πρέπει να αποσταλούν από τον διαχειριστή υπογεγραμμένα τα αναθεωρημένα έγγραφα μελέτης τεχνικής επιθεώρησης, από τα οποία και θα τεκμαίρεται και η συναίνεσή του για αλλαγή της μοντελοποίησης κατασκευής.

- **Προς διασύνδεση κατοικίας:** Ο ΠΥ εγκαθιστά στην κατοικία του συνδρομητή τον εξοπλισμό ONT/CPE και σύμφωνα με τα οριζόμενα στον κανονισμό της ΕΕΤΤ για τον προσδιορισμό του Σημείου Τερματισμού Δικτύου για παροχή σταθερής

υπηρεσίας (ΑΠ ΕΕΤΤ 1058/11/19-12-2022, Β'7271) και το σημείο 4 του μέρους Α της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 1057/1/10-12-203 "Τροποποίηση της απόφασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων υπ' αρ. 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265)" (Β'6769). Η εγκατάσταση οποιασδήποτε ενδοκιτριάκης καλωδίωσης πέραν της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του καταναεμητή οπτικών ινών είναι ευθύνη του ΠΥ. Μέσα σε χρονικό διάστημα δέκα (10) ΕΗ για τις περιπτώσεις παράδοσης σε Floor Box και εντός είκοσι (20) ΕΗ για τις περιπτώσεις παράδοσης στο ΒΕΡ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ, ο ΠΥ πρέπει να προβεί στην τελική διασύνδεση της κατοικίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν δοθεί από τον ΠΠ και να έχει προβεί στους απαραίτητους ελέγχους του κυκλώματος. Συγκεκριμένα, ο ΠΥ οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες τις εργασίες που απαιτούνται βάσει των «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκιτριάκης καλωδίωσης» που είναι αναρτημένο στο WCRM_ΠΠ – ενδεικτικά να:

- Εγκαταστήσει εντός της κατοικίας του τελικού χρήστη το «κουτί κατοικίας» (πριζάκι).
- Εγκαταστήσει το οπτικό καλώδιο στη διαδρομή μεταξύ της θέσης στον καταναεμητή οπτικών ινών που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ έως την κατοικία του τελικού χρήστη.
- Δοκιμάσει την ως άνω σύνδεση end-to-end (από το «κουτί κατοικίας» έως τον κόμβο συγκέντρωσης του ΡΟΡ του ΠΠ που ανήκει ο τελικός χρήστης).
- Εγκαταστήσει τη συσκευή τερματισμού του οπτικού δικτύου (ΟΝΤ).
- Αναρτήσει στο WCRM_ΠΠ τα ακόλουθα στοιχεία:
 - ο Μέτρηση με power meter της στάθμης λήψης (dBm) του σήματος στο σημείο οριοθέτησης
 - ο Μέτρηση με power meter της στάθμης λήψης (dBm) του σήματος στην πρίζα ΟΤΟ
 - ο Σειριακό αριθμό ΟΝΤ
- Επικαιροποιήσει την κατάσταση της κατοικίας σε «Κατοικία Συνδεδεμένη» εφόσον οι μετρήσεις βρίσκονται εντός των αποδεκτών ορίων που περιγράφονται στο έγγραφο «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκιτριάκης καλωδίωσης. Το WCRM_ΠΠ θα πρέπει να επιτρέπει την καταχώρηση μετρήσεων ακόμη και όταν είναι εκτός ορίων, εφόσον ο ΠΥ έχει εκτελέσει όλους τους ελέγχους στο πεδίο ευθύνης του για τον σκοπό της αποκατάστασης, ώστε να ακολουθείται εν συνεχεία η δυνατότητα της μη αποδοχής.

Ο ΠΥ εγκαθιστά το ΟΝΤ και καταχωρεί στο WCRM_ΠΠ, εφόσον απαιτείται, τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ΟΝΤ. Η ημερομηνία καταχώρησης του ΟΝΤ από τον ΠΥ καταγράφεται αυτόματα από το WCRM_ΠΠ σε διακριτό πεδίο της αίτησης προκειμένου να μπορεί η πληροφορία να ανακτηθεί ανά πάσα στιγμή. Με τα στοιχεία αυτά ο ΠΠ πραγματοποιεί όλες τις ενέργειες που απαιτούνται από τη δική του πλευρά (διαδικασία provisioning) ώστε η κίνηση που θα συνδέεται στη διεπαφή Ethernet του ΟΝΤ που εγκαταστάθηκε στην κατοικία του χρήστη να μπορεί να παραδοθεί προς τον ΠΥ. Όταν ολοκληρώσει την διαδικασία ο ΠΠ ενεργοποιεί τη σύνδεση και ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ. Στη συνέχεια ακολουθεί η διαδικασία παράδοσης-παραλαβής της ενότητας Β.2.4. Εάν όμως, ο

ΠΥ εντός 10 ΕΗ για τις περιπτώσεις παράδοσης σε Floor Box και εντός 20 ΕΗ για τις περιπτώσεις παράδοσης στο ΒΕΡ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ δεν καταχωρήσει στο WCRM_ΠΠ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT, ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTH, χάνει το δικαίωμα μη αποδοχής της υπηρεσίας και εκκινεί η χρέωση της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα αφού έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία, να καταχωρήσει το σειριακό αριθμό του ONT, μέσω του WCRM_ΠΠ. Προκειμένου να είναι σαφώς καθορισμένο το χρονικό σημείο που ξεκινά ο ΠΥ τις ενέργειες από πλευράς του, ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του συστήματός του για την ημερομηνία που το αίτημα μεταβαίνει σε κατάσταση «Προς διασύνδεση κατοικίας».

B.2.4 ΠΑΡΑΔΟΣΗ- ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του WCRM_ΠΠ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTH να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του VLU/FTTH.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το VLU:

3. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Αποδοχή VLU».
4. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο WCRM_ΠΠ «Μη Αποδοχή VLU». Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο «Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση» (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο WCRM_ΠΠ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον ΠΠ. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:
 - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης του ΠΠ, ως ημερομηνία παράδοσης του VLU θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
 - Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης του ΠΠ, ως ημερομηνία παράδοσης του VLU, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU, όπως αποτυπώνεται στο WCRM_ΠΠ.
 - Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης ή άσκοπης απασχόλησης χρεώνεται στον Πάροχο που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από τον ΠΠ προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής του VLU, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU,
- στην περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΠ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του VLU),

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

B.2.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ ΚΤΙΡΙΟ

B.2.5.1 Αδυναμία εισόδου κατά την παράδοση

Εάν ο ΠΠ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο ή δεν του επιτράπηκε από τους ενοίκους να εκτελέσει τις εργασίες, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ WCRM_ΠΠ 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 του ΠΠ. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM_ΠΠ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που ο ΠΠ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται κατά περίπτωση τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε ο ΠΠ ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του WCRM_ΠΠ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, η οποία θα απέχει από τρεις (3) έως πέντε (5) ΕΗ από την πραγματοποιηθείσα επίσκεψη.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του WCRM_ΠΠ 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 του ΠΠ, 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 WCRM_ΠΠ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

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

- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.
- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το WCRM_ΠΠ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης.

Στην περίπτωση αιτημάτων VLU/FTTH, εάν η αδυναμία εισόδου κατά την επιθεώρηση κτηρίου ή κατά την κατασκευή οπτικής υποδομής οφείλεται σε αδυναμία εξεύρεσης ή σε

μακροχρόνια απουσία του Διαχειριστή, ο ΠΠ παράλληλα με την παραπάνω διαδικασία ενημερώνει σχετικά τον ΠΥ με κατάλληλο σχόλιο στο WCRM_ΠΠ

B.2.5.2. Αδυναμία εισόδου κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης

Όταν η μετάβαση συνεργείου του ΠΠ 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 τον ΠΠ, μέσω του ΠΣ WCRM_ΠΠ, την προηγούμενη ημέρα. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον ΠΥ. Κατά τη μετάβαση του συνεργείου του ΠΠ 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 του ΠΠ 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 ΠΣ WCRM_ΠΠ. Ο ΠΠ 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 τον ΠΠ, ο ΠΥ θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης ενώ στην συνέχεια αν πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα ΠΠ, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και ο ΠΠ θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπής μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού.

B.2.5.3 Αποδεικτικό μετάβασης ΠΠ

Όταν ο τεχνικός του ΠΠ πραγματοποιεί μετάβαση στο χώρο του τελικού χρήστη για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC/Η όταν απορρίπτει αίτημα VLU FTTC//Η με λόγο απόρριψης «Λανθασμένη Διεύθυνση» ή «Ασαφής Διεύθυνση» και κατόπιν μετάβασης τεχνικού, θα επισυνάπτει αποδεικτικό επίσκεψης με φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος, την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης, τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας και στην περίπτωση VLU/Η, τον κωδικό του κτιρίου (Building ID) που επισκέφθηκε ο τεχνικός βάσει ΧΕΜΔ. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα αναρτάται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ προκειμένου να είναι διαθέσιμο στον ΠΥ. Επιπλέον, σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ έχει αναρτήσει στο WCRM ΠΧΤΥ αποδεικτικό μετάβασης και είναι διαθέσιμο στον ΠΠ μέσω API, ο ΠΠ θα το αναρτά και αυτό στο ΠΣ WCRM_ΠΠ, προκειμένου να είναι διαθέσιμο στον ΠΥ.

B.2.6 ΑΛΛΑΓΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Στην περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς ΠΠ, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς ΠΠ, τότε ο ΠΠ θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ

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.

B.2.7 ΕΙΔΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης VLU σε ανενεργή ίνα.
- ii. Αίτηση μετάβασης από VLU ΠΥ1 σε VLU ΠΥ2.
- iii. Αίτηση παροχής VLU σε υφιστάμενη ίνα. 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 του ΠΠ.
- 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.
- vi. Αίτηση αλλαγής σημείου οριοθέτησης ενεργής σύνδεσης σε διαφορετικό όροφο

Αίτηση αλλαγής πόρτας στον κατανεμητή του ΠΠ (περιπτώσεις κατειλημμένου ορίου BEP/FB), ή αλλαγής FB (επιλογή πλησιέστερου διαθέσιμου FB του ΠΠ). Η αίτηση αυτή δύναται να εξυπηρετείται και εκτός ΠΣ WCRM_ΠΠ.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο ΠΣ WCRM_ΠΠ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο ή την ίνα για την οποία 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 ο ΠΠ 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.

Οι αιτήσεις των ΠΥ για το ίδιο κτήριο ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους. Εξαιρούνται από την εφαρμογή χρέωσης εφάπαξ τέλους οι αιτήσεις του ΠΥ στο πλαίσιο διαπίστωσης κατειλημμένου ορίου BEP/FB.

B.2.8 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ

Για περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών που απαιτούν κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών: όταν το αίτημα βρίσκεται σε κατάσταση «Προς επιθεώρηση κτιρίου, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη επιθεώρηση κτιρίου. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός του ΠΠ, τότε ο ΠΥ θα χρεωθεί για τη σχετική άσκοπη μετάβαση. Εφόσον πραγματοποιηθεί η επιθεώρηση κτιρίου και υποβληθεί σχετικό αίτημα ακύρωσης πριν την κατασκευή οπτικής υποδομής, ο ΠΥ θα χρεωθεί για το σχετικό κόστος επιθεώρησης κτιρίου. Εφόσον το αίτημα VLU/FTTH προχωρήσει προς κατασκευή οπτικής υποδομής ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη κατασκευή. Σε περίπτωση που η ενημέρωση γίνει σε μικρότερο διάστημα από τις δύο μέρες πριν την προγραμματισμένη κατασκευή και εφόσον ο ΠΠ έχει εκκινήσει τις εργασίες κατασκευής, ο ΠΥ χρεώνεται, πλέον του κόστους της άσκοπης μετάβασης για την προγενέστερη επιθεώρηση κτιρίου (εφόσον έχει αυτή πραγματοποιηθεί), τίμημα ίσο με το τέλος σύνδεσης. Το αίτημα στην περίπτωση του VLU/FTTH θα μπορεί να υποβληθεί έως το σημείο που η κατάσταση είναι «Προς διασύνδεση κατοικίας» και όχι μεταγενέστερα. Η συγκεκριμένη κατάσταση προϋποθέτει την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ χωρίς ενέργειες από τον ΠΥ, οι οποίες θα οδηγούσαν στη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

B.2.9 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

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 και υποβάλλονται μέσω του Π/Σ W-CRM. Στην παραπάνω κατηγορία εμπίπτει και η περίπτωση μεταβολής του σειριακού αριθμού ONT από τον ΠΥ σε περίπτωση αλλαγής του. 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 ο ΠΠ δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας από τον ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του WCRM_ΠΠ.

B.2.10 ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Μία σύνδεση VLU μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του VLU από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης VLU σε άλλο ΠΥ εντός του ίδιου δικτύου ΠΠ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση.

Η κατάργηση υλοποιείται εντός πέντε (5) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος. Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία VLU καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

Β.2.11 ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Β2. ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTH

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 κάτοχος του ανωτέρω τηλεφωνικού αριθμού και εξουσιοδοτώ την εταιρεία νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αν'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 υπεύθυνα ότι έχω πλήρη γνώση των εργασιών που θα απαιτηθούν κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιρίου μου και ότι θα παράσχω πρόσβαση σε αυτούς.

Δηλώνω επίσης ότι με την παρούσα εξουσιοδοτώ την ανωτέρω εταιρεία να προχωρήσει για λογαριασμό μου σε καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου με την εταιρεία και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από αυτήν.

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 & Ημερ/νία:

Ο Εξουσιοδοτών

Ονοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Ονοματεπώνυμο :

Υπογραφή

B.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ/ ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTH

B.3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν στην αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις VLU/FTTH καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το WCRM_ΠΠ.

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 WCRM_ΠΠ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (MAB) και τη χρονοσήμανση και της καταχώρησης και της αναγγελίας.

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

- «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 του ΠΠ.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες ο ΠΠ έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και ΠΠ.
- «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 του ΠΠ θα πρέπει να μεταβεί στο χώρο του συνδρομητή

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

B.3.2 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ

Ενημέρωση συμβάντων και γενικευμένων βλαβών δικτύου:

Ο ΠΠ ενημερώνει τους ΠΥ για τα συμβάντα δικτύου και τις γενικευμένες βλάβες εξοπλισμού δικτύου (ενδεικτικά, OKSY, DSLAM, OLT) μέσω του WCRM_ΠΠ υποδεικνύοντας ταυτόχρονα την πιθανή ημερομηνία άρσης. Σε περίπτωση που ο πιθανός χρόνος αποκατάστασης παρέλθει άπρακτος, τότε ο ΠΠ θα ενημερώνει το WCRM_ΠΠ με καινούργια πιθανή ημερομηνία. Ο ΠΠ διατηρεί επαρκή στοιχεία ιστορικότητας, με τη χρήση κατάλληλων πεδίων για το σκοπό αυτό, καταγράφοντας τουλάχιστον τα ακόλουθα:

«Υπηρεσία (FTTC ή FTTH) | DSLAM code | OLT code | Ημερομηνία & Ώρα έναρξης | Προγραμματισμένη ημερομηνία αποκατάστασης | Είδος εργασίας | Ημερομηνία & Ώρα λήξης».

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, ο ΠΠ θα υλοποιήσει μηχανισμό όπου θα 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 WCRM_ΠΠ τον Αριθμό Κυκλώματος. Το WCRM_ΠΠ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VLU/FTTH του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη»
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΠΠ 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 WCRM_ΠΠ, χωρίς να προβεί σε περαιτέρω έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται στον ΠΥ έως ότου επιλυθεί το πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό ΠΠ που επηρεάζει τη σύνδεση που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο Αριθμό Κυκλώματος. Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα, χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα 4. 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 WCRM_ΠΠ 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%.

B.3.3 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU/FTTH

B.3.3.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΒΛΑΒΗΣ

Ο ΠΥ οφείλει να έχει ολοκληρώσει τον έλεγχο στο δίκτυο ευθύνης του καθώς και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να έχουν προκύψει σε επίπεδο διασύνδεσης ή/και γενικά δρομολόγησης προτού προχωρήσει σε κατάθεση βλάβης. Ο έλεγχος είναι δυνατόν να εκτελεστεί απομακρυσμένα και σε περίπτωση μη εντοπισμού του προβλήματος να γίνει υποχρεωτικά μετάβαση τεχνικού του ΠΥ στον χώρο του πελάτη.

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο 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 ο ΠΠ 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	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ, με δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα> ΑΛΒ – ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ BAD – ΣΥΝΔΕΕΤΑΙ ΤΟ ONT ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟ CPE ΑΟΔ – ΑΣΤΑΘΕΙΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΔΟΔ – ΔΙΑΚΟΠΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΔΠΟΥ – ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN ΣΑΠ – ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΑΣΤ - ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ»
Περιγραφή Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ > < free text >
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < free text >
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < Τηλέφωνο >
Τηλ. Συνεννόησης Πελάτη	< συμπληρώνεται από τον ΠΥ> < Τηλέφωνο >
Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη)	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο

Το τηλέφωνο επικοινωνίας Πελάτη θα χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις όπου κρίνεται απαραίτητη η επίσκεψη συνεργείου του ΠΠ για τον έλεγχο της δομημένης καλωδίωσης στον χώρο του κτιρίου ή/και στην οικία.

Ο ΠΠ αφού παραλάβει το αίτημα της βλάβης θα προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας και την αποκατάσταση των όποιων τεχνικών θεμάτων εφόσον υφίστανται. Στις περιπτώσεις όπου είναι γνωστό γενικό πρόβλημα δικτύου (ειδική βλάβη) που επηρεάζει πλήθος συνδρομητών ενημερώνει τη σχετική βλάβη με την κατάσταση, την αιτία (εφόσον είναι γνωστή τη συγκεκριμένη στιγμή) καθώς και τον πιθανό χρόνο επίλυσης.

Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα, χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ.

Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU FTTH.

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται στον κάτωθι Πίνακα.

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

Αν ο ΠΥ αδυνατεί να συνδέσει την κατοικία του τελικού χρήστη με τον καταναμεμητή οπτικών ινών του ΠΠ, τότε υποβάλει αίτημα βλάβης είτε απευθείας ή μέσω μη αποδοχής κατασκευής με σύμπτωμα «ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ», χωρίς να απαιτείται από τον ΠΥ να καταχωρεί ONT, αναφέροντας επιπλέον σε σχόλιο τη διαπίστωση που έκανε στο συγκεκριμένο κτήριο. Εφόσον ο ΠΠ επιβεβαιώσει το σύμπτωμα, εξετάζει τις βλάβες αυτές με προτεραιότητα και προχωρά εντός 20ΕΗ σε ενέργειες αποκατάστασης, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, και η βλάβη ολοκληρώνεται με ΘΑΕ υπαιτιότητας ΠΠ. Εάν κατά τον έλεγχο του ο ΠΠ δεν επιβεβαιώσει το ανωτέρω σύμπτωμα στο σημείο τερματισμού, η βλάβη κλείνει με κατάλληλο ΘΑΕ υπαιτιότητας ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται με τέλος άσκοπτης μετάβασης

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ ΒΛΑΒΗΣ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΠΠ
CABINET ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗ Σ Π.Π	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΠΠ
CABINET ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗ Σ Π.Π	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ/ΠΟΡΤΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ LINE PROFILE	ΠΠ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ Ε.Ε	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΚV	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ETHERNET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ

ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΠΠ
ΤΟΠΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗ Σ Π.Π (ΚΟΙ)	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΠΠ
ΤΟΠΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗ Σ Π.Π (ΚΟΙ)	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΤΚ Π.Π	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΚΤΗΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΠ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΚΑΛΩΔΙΩΣΗ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕΙΡΙΑΚΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ IP	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ VLAN	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ PROFILE	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΠΠ
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	Π.Υ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΑΡΝΗΣΗ ΕΙΣΟΔΟΥ	Π.Υ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΠ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	ΠΥ
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚ Ε ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	ΠΥ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙ Σ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΕΛΑΤΗ /ΟΝΤ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΥ	Π.Υ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙ Σ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΕΛΑΤΗ /ΣΕΙΡΙΑΚΟ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΥ	Π.Υ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	ΠΠ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΠ	ΠΥ
ΚΤΗΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΥ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΚΑΛΩΔΙΩΣΗ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Π.Υ.	Π.Υ

B.3.3.2 ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Ισχύουν κατ' αναλογία τα προβλεπόμενα στις παραγράφους Α.3.5 και Α.3.6

B.3.3.3 ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ισχύουν κατ' αναλογία τα προβλεπόμενα στην παράγραφο Α.3.8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU/FTTx

1. ΑΡΙΘΜΟΣ VLANS

Σε λογικό επίπεδο ο ΠΠ παρέχει τα ακόλουθα περιοριστικά αναφερόμενα τέσσερα (4) λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή:

- VLAN 835: Πρόσβαση στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 836: Χρήση τηλεόρασης – Video (IPTV/VoD)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για εταιρικούς χρήστες ή και Υπηρεσίες διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

2. ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VLU/FTTx υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης. :

Συγκεκριμένα 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 αντιστοιχίζεται σε κάθε κλάση με βάση την τιμή 802.1p ανάλογα με το μοντέλο QoS που χρησιμοποιεί ο ΠΠ στο δίκτυο του. Παρατίθεται το μοντέλο QoS που χρησιμοποιεί ο ΠΠ και ο ΠΥ θα πρέπει να προβεί σε remarking της κίνησης του (εφόσον απαιτείται), πριν αυτή εισέλθει στο δίκτυο του ΠΠ.

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης, από την πλευρά του ΠΠ 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 τον ΠΠ και θα δρομολογείται στο δίκτυο του ΠΠ ως Best Effort. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η επιπλέον κίνηση θα γίνεται drop.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VLU/FTTx υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης και ορίζονται οι ακόλουθες τέσσερις (4) κλάσεις:

- **Control Class:** Παρέχει εγγυημένο bandwidth μέχρι και 2% του bandwidth της διασύνδεσης. Ενδεικτική χρήση για Control/Management κίνηση.
- **High Class:** Παρέχει εγγυημένο bandwidth και εξασφαλίζει ότι τα πακέτα δρομολογούνται με προτεραιότητα μέχρι και 10% του bandwidth της διασύνδεσης. Ενδεικτική χρήση για Voice κίνηση.
- **Medium Class:** Παρέχει εγγυημένο bandwidth μέχρι και 38% του bandwidth της διασύνδεσης. Ενδεικτική χρήση για Video κίνηση ή υψηλής προτεραιότητας κίνηση δεδομένων.

- **Best Effort:** Χρησιμοποιεί το εναπομείναν bandwidth της διασύνδεσης. Ενδεικτική χρήση για Internet κίνηση.

Το μοντέλο QoS που υλοποιεί ο ΠΠ συνοψίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

802.1p	Class	Rate	Comment
6,7	Control Class	2%	Εγγυημένο bandwidth μέχρι και 2% της διασύνδεσης.
5	High Class	10%	Προτεραιότητα μέχρι και 10% της διασύνδεσης.
4,3	Medium Class	38%	Εγγυημένο bandwidth μέχρι και 38% της διασύνδεσης.
0,1,2	Best Effort		Θα χρησιμοποιεί το εναπομείναν bandwidth της διασύνδεσης χωρίς κάποια εγγύηση.

Όταν η κίνηση εισέρχεται στον κόμβο συγκέντρωσης (από τον ΠΥ προς τον ΠΠ), γίνεται έλεγχος του ρυθμού κίνησης για κάθε κλάση σύμφωνα με τα παρακάτω:

Control Class: Επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι και 2% του bandwidth της διασύνδεσης (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από τον ΠΠ και θα δρομολογείται ως Best Effort. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η επιπλέον κίνηση θα γίνεται drop.

High Class: Επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι και 10% του bandwidth της διασύνδεσης (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από τον ΠΠ και θα δρομολογείται ως Best Effort. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η επιπλέον κίνηση θα γίνεται drop.

Medium Class: Επιβεβαίωση ότι η κίνηση του συγκεκριμένου τύπου καταλαμβάνει μέχρι και 38% του bandwidth της διασύνδεσης (policing). Τυχόν κίνηση που θα ξεπερνά αυτό το ποσοστό θα γίνεται remark από τον ΠΠ και θα δρομολογείται ως Best Effort. Αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η επιπλέον κίνηση θα γίνεται drop.

Όσον αφορά στην εξερχόμενη κίνηση στον κόμβο συγκέντρωσης (από τον ΠΠ προς τον ΠΥ), ισχύουν οι ίδιες κλάσεις και ποσοστά, αλλά εφαρμόζεται policer μόνο για την High Class στο 10% του bandwidth της διασύνδεσης. Για τις κλάσεις Control & Medium Class παρέχεται εγγυημένο bandwidth μέχρι τα ποσοστά που προαναφέρθηκαν, αλλά δεν εφαρμόζεται policer.

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ

Μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ, ο ΠΠ παρέχει στους ΠΥ πληροφορίες που αφορούν στο δίκτυο, για κάθε ενεργή σύνδεση VLU και ειδικότερα τα στοιχεία:

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

Τα παραπάνω στοιχεία μαζί με την πληροφορία του ΧΑΚ, ΦΑΥ στη μορφή ΧΑΚ_ΦΑΥ (χρήση διαχωριστικού underscore), θα ενημερώνονται στο Π/Σ WCRM_ΠΠ 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). Η παραπάνω ενημέρωση θα υποστηρίζεται και μέσω τεχνολογίας API.

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία VLU/FTTx, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου του ΠΠ και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Ο ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες – χρήστες του καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλει να τηρεί αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, ο ΠΠ 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.

Επιπρόσθετα, ο ΠΠ υποχρεούται να αναρτά πληροφορία σχετικά με τους χρησιμοποιούμενους μηχανισμούς βελτίωσης της ποιότητας των ευρυζωνικών Υπηρεσιών Χονδρικής, όπως ενδεικτικά τους μηχανισμούς G.INP, DLM, οι οποίοι ήδη διατίθενται ή θα διατεθούν σε νέους και υφιστάμενους συνδρομητές.

4. MULTICAST / IPTV

Οι υπηρεσίες VLU/FTTx θα δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο την παροχή υπηρεσίας IPTV. Η διασύνδεση για την υποστήριξη multicast θα πραγματοποιείται σε κάθε κόμβο Ethernet Aggregation - PoP μέσω L3 multicast VPN, ξεχωριστό για κάθε ΠΥ.

Για το σκοπό αυτό σε κάθε Ethernet Aggregation – PoP, 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. Επιπλέον της διασύνδεσης για την υποστήριξη multicast, παρέχονται και τα αντίστοιχα NNI VLANs ανά εξοπλισμό ΠΠ για την ολοκληρωμένη υποστήριξη της υπηρεσίας IPTV του ΠΥ, στα οποία θα γίνεται αντιστοίχιση με τα VLANs σε επίπεδο συνδρομητικού εξοπλισμού.

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. Το VLAN 836 θα μετατρέπεται από τον εξοπλισμό ΠΠ σε ένα ξεχωριστό service VLAN για Unicast και ένα ξεχωριστό service VLAN για Multicast.

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 του ΠΠ, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών του εξοπλισμού του ΠΠ.

5. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΔΙΚΟΥ PROFILE ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ IPTV ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ

Η υπηρεσία IPTV στην πλευρά του ΠΠ 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 VLU_FTTx ανεξάρτητα από το ρυθμό καθόδου εφ' όσων 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 default à IPTV.
- Κατάθεση αίτησης εκ των υστέρων, για επαναφορά profile IPTV à default.

Η ανωτέρω διαδικασία θα υποστηρίζεται και μέσω API.

Στην περίπτωση της εκ των υστέρων κατάθεσης, το αίτημα αλλαγής του profile υποβάλλεται στο WCRM_ΠΠ 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 που ο ΠΠ υπερβεί τον παραπάνω χρόνο ολοκλήρωσης αλλαγής profile, για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης, θα καταπίπτει μετά από αίτηση του ΠΥ σε βάρος του ΠΠ και υπέρ του ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα:

Ρήτρα
Το 3% του εφάπαξ τέλους αλλαγής profile για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

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.

6. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VLU

6.1. VLU/FTTC

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Δικτύου και Πελάτη) συμβατός με προδιαγραφές που θέτει ο ΠΠ 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 ο ΠΠ στο WCRM_ΠΠ.

Ο ΠΠ ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο ΠΠ και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα ο ΠΠ ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία VLU, 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, ο ΠΠ 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 ο ΠΠ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει 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. Συγκεκριμένα διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

1) Περίπτωση μη συμβατού εξοπλισμού με την τεχνολογία VDSL (ADSL only): Στην περίπτωση αυτή ο εξοπλισμός του τελικού χρήστη δεν θα μπορεί να λάβει καμία υπηρεσία (Αδυναμία Συγχρονισμού).

2) Περίπτωση VDSL εξοπλισμού μη συμβατού με την τεχνολογία Vectoring: Στην περίπτωση αυτή θα εφαρμόζεται το Fallback profile το οποίο είναι VDSL2 profile με μέγιστη συχνότητα στα 2.2MHz. Ο συνδρομητής θα συγχρονίζει σε μέγιστη ονομαστική ταχύτητα 24Mbps έχοντας παράλληλα και υπηρεσίες.

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

6.2. VLU/FTTH

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται με ευθύνη του ΠΥ, Τερματικός Εξοπλισμός (Οπτικού Δικτύου και Πελάτη) συμβατός με προδιαγραφές που θέτει ο ΠΠ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στον κανονισμό της ΕΕΤΤ για τον προσδιορισμό του Σημείου Τερματισμού Δικτύου για παροχή σταθερής υπηρεσίας (ΑΠ ΕΕΤΤ 1058/11/19-12-2022, Β'7271) και το σημείο 4 του μέρους Α της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 1057/1/10-12-203 "Τροποποίηση της απόφασης της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων υπ' αρ. 991/4/17-5-2021 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 2265)" (Β'6769).

Ο Τερματικός Εξοπλισμός Οπτικού Δικτύου που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει ο ΠΠ στο WCRM_ΠΠ. Ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει και Τερματικό Εξοπλισμό Οπτικού Δικτύου (ONT) τρίτου κατασκευαστή (διαφορετικού από τον κατασκευαστή του OLT) εφόσον έχει πραγματοποιήσει εγκαίρως, το αργότερο ένα (1) πριν την εμπορική χρήση του ONT στο δίκτυο του ΠΠ, δοκιμές διαλειτουργικότητας και που θα αποδεικνύουν ότι το ONT του ΠΥ είναι συμβατό με το OLT του ΠΠ. Ο ΠΥ θα υποβάλλει στον ΠΠ αίτημα δοκιμής ενός ONT τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από την εμπορική του χρήση ενώ ο ΠΠ θα πρέπει να διενεργεί δοκιμές διαλειτουργικότητας για τουλάχιστον πέντε (5) ONT ετησίως/ανά ΠΥ σε συνέχεια ανάλογων αιτημάτων. Δοκιμές πλέον των πέντε (5) ONT εντός του ίδιου έτους θα ικανοποιούνται από τον ΠΠ με βάση την διαθεσιμότητα του. Επιπλέον δοκιμές που τυχόν απαιτηθούν για ένα υπό έλεγχο ONT, στο πλαίσιο διαχείρισης ευρημάτων (bugs), δεν θα προσμετρηθούν στον ανωτέρω αριθμό. Ο ΠΠ θα έχει την υποχρέωση να υποστηρίζει τα συμβατά ONT καθ' όλη τη διάρκεια παροχής της υπηρεσίας, εκτελώντας τις απαραίτητες αναβαθμίσεις λογισμικού τους εφόσον αυτές είναι διαθέσιμες από τον ΠΥ, καθώς και να τα διαχειρίζεται μέσω του συστήματος διαχείρισης του δικτύου του. Τα παραπάνω πρέπει να διασφαλίζονται σε συνεργασία ΠΥ και ΠΠ για όλες τις αναβαθμίσεις στον εξοπλισμό και των δύο πλευρών (OLT / ONT) . Ο ΠΥ θα ενημερώνεται από τον ΠΠ τουλάχιστον τέσσερις μήνες (4) νωρίτερα σε περίπτωση

αναβάθμισης OLT ή εισαγωγής νέου OLT ούτως ώστε να ολοκληρώσει εγκαίρως όλες τις απαιτούμενες δοκιμές διαλειτουργικότητας. Σε περίπτωση που το ONT δεν είναι συμβατό ο ΠΥ υποχρεούται έως την προγραμματισμένη ημερομηνία αναβάθμιση του OLT να έχει ολοκληρώσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες συμπεριλαμβανομένων και των δοκιμών. Με την άπρακτη παρέλευση του παραπάνω διαστήματος ο ΠΠ δύναται να προχωρήσει μονομερώς στην αναβάθμιση του OLT. Ο ΠΠ δεν προχωράει σε μονομερή αναβάθμιση του OLT σε περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει ολοκληρώσει εγκαίρως τις απαραίτητες δοκιμές διαλειτουργικότητας για λόγους που δεν οφείλονται σε δική του υπαιτιότητα. Οι δοκιμές διαλειτουργικότητας λόγω της ανωτέρω αναβάθμισης/εισαγωγής νέου OLT δύναται να συμπεριλάβουν και ελέγχους ποιοτικών χαρακτηριστικών της παρεχόμενης ευρυζωνικής υπηρεσίας με την συνεργασία ΠΠ και ΠΥ.

6.3. Μέσες ταχύτητες υπηρεσίας VLU/FTTC

Στο τέλος κάθε τριμήνου, για κάθε καμπίνα FTTC, θα είναι διαθέσιμες και θα αναρτώνται στο WCRM_ΠΠ οι Μέσες Τιμές Download Speed, για κάθε εμπορικά διαθέσιμο πακέτο που διατίθεται σε αυτή όπως αυτά ορίζονται στην παράγραφο **Error! Reference source not found..** Ο καθορισμός των Μέσων Τιμών γίνεται βάσει των παρακάτω βημάτων:

Βήμα 1: Την τελευταία εβδομάδα κάθε τριμήνου (7 ΗΗ), θα πραγματοποιούνται καθημερινά μετρήσεις στο Download speed σε κάθε συνδρομητή που λαμβάνει Ευρυζωνικές υπηρεσίες VLU/FTTC.

Βήμα 2: Θα απορρίπτονται (πριν την έναρξη των υπολογισμών) μετρήσεις από συνδρομητές που βρίσκονταν σε ενεργή βλάβη με σύμπτωμα την χαμηλή ταχύτητα συγχρονισμού, για οποιοδήποτε διάστημα στην διάρκεια των μετρήσεων. Τιμές συγχρονισμού που απέχουν πάνω από 20% από την ονομαστική ταχύτητα δε θα λαμβάνονται υπόψη.

Βήμα 3: Στο τέλος της περιόδου μετρήσεων θα υπολογίζεται η Μέση Τιμή Download Speed ανά συνδρομητή. Ο υπολογισμός θα θεωρείται έγκυρος ακόμα και αν οι μετρήσεις είναι διαθέσιμες για λιγότερες μέρες των 7 (π.χ. 2 ημέρες χωρίς μέτρηση λόγου κλειστού CPE) .

Βήμα 4: Για κάθε ομάδα (Καμπίνα FTTC – Εμπορικά διαθέσιμο πακέτο) εφόσον υπάρχουν άνω των 3 έγκυρων μετρήσεων υπολογίζεται η Μέση τιμή Download Speed του πακέτου. Εφόσον οι μετρήσεις είναι λιγότερες τότε δεν υπολογίζεται μέση τιμή για το εν λόγω πακέτο.

Οι Μέσες Τιμές κάθε συνδρομητή θα ομαδοποιούνται βάσει κωδικού TKM και εν συνεχεία βάσει εμπορικού πακέτου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (Ο.Κ.ΣΥ.)

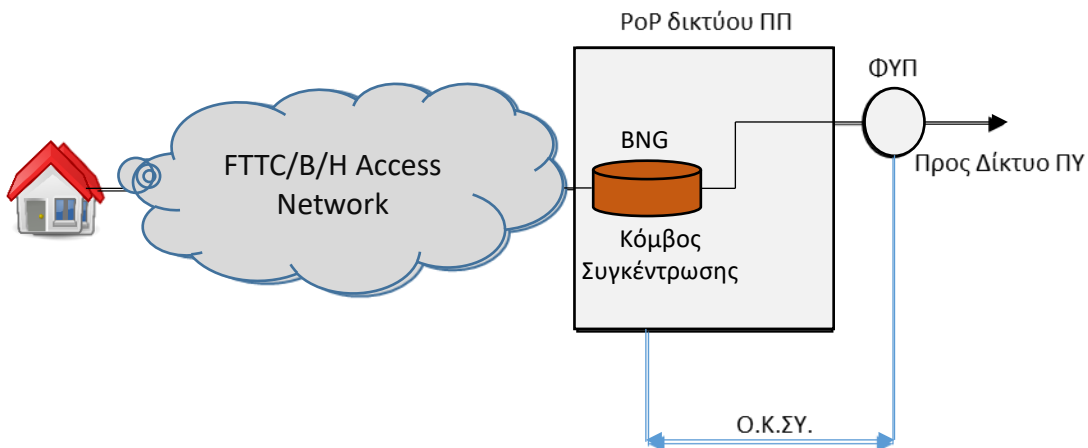
1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση των Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ από ένα ή περισσότερα DSLAMs/OLTs (που ανήκουν στο συγκεκριμένο PoP) σε ένα «τοπικό» κύκλωμα, το οποίο παραδίδεται μέσω οπτικής ίνας σε Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων (ΦΥΠ) έξω από το κτίριο (PoP) του ΠΠ. Ο ΠΥ χρησιμοποιεί ίδια μέσα (Καλώδιο Οπτικών Ινών (ΚΟΙ), τερματικό εξοπλισμό, κλπ.) μεταξύ του ΦΥΠ και του χώρου του, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχει τα φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, για τη διασύνδεση του εξοπλισμού του ΠΥ με τον κόμβο συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ. Αναλυτικότερα, η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., παρέχει συνδέσεις μεταξύ:

- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών της περιοχής εξυπηρέτησης του συγκεκριμένου PoP.
- της μούφας (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο φρεάτιο του ΠΠ (ΦΥΠ) που εξυπηρετεί το PoP του ΠΠ, στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχεται μόνο σε τοπικό επίπεδο.



Δεδομένου ότι η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση, ώστε ο ΠΥ να είναι σε θέση να προσφέρει λιανικές υπηρεσίες σε συνδρομητές μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx, ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να έχει κατασκευάσει ΦΥΠ σε κάθε σημείο παρουσίας του (PoP) προτού εκκινήσει τη λιανική διάθεση των υπηρεσιών, ώστε να καθίσταται δυνατή η χονδρική παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών στους ΠΥ.

Επιπλέον, ο ΠΠ ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΥ τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν από την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία νέων PoPs, καθώς και για κάθε μεταβολή στην

περιοχή κάλυψης των υφιστάμενων PoPs. Ο ΠΥ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί τη σύνδεσή του στα εν λόγω PoPs, να αποστέλλει την αντίστοιχη αίτηση σύνδεσης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ θα γίνεται μέσα από το Π/Σ WCRM_ΠΠ, υπό την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 1.4.3 της παρούσας. Για το διάστημα μέχρι την ενεργοποίηση της λειτουργίας παροχής της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ στο WCRM_ΠΠ, τα αιτήματα παροχής/κατάργησης θα διεκπεραιώνονται εκτός πληροφοριακού συστήματος, βάσει διαδικασίας που θα επικοινωνηθεί από τον ΠΠ. Αντίστοιχα η διαδικασία αναγγελίας/χειρισμού βλαβών Ο.Κ.ΣΥ, θα υποστηρίζεται εκτός πληροφοριακού συστήματος βάσει διαδικασίας που θα επικοινωνηθεί από τον ΠΠ.

2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ

Για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ., ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει, σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά, Σύμβαση με τον ΠΠ.
2. Το PoP στο ΦΥΠ του οποίου ο ΠΥ αιτείται την παροχή υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. θα πρέπει να περιλαμβάνεται στην σχετική λίστα με τα PoP του ΠΠ που έχουν δυνατότητα παροχής υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. όπως αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά, μέσω του WCRM_ΠΠ (Πληροφορίες Δικτύου).

3. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση ενός ή περισσότερων Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ. Η κίνηση αυτή φτάνει στο PoP μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx που προσφέρει ο ΠΠ στον ΠΥ στους χρήστες που βρίσκονται εντός της περιοχή κάλυψης του συγκεκριμένου PoP.

Στους ΠΥ παρέχεται λογική διασύνδεση (VLANs) είτε σε διεπαφή (1Gigabit, 10Gigabit ή 100Gigabit) στον Κόμβο Συγκέντρωσης, είτε σε διεπαφή L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator) (1Gigabit, 10Gigabit ή 100Gigabit), είτε με παροχή πολλαπλών διασυνδέσεων 1G/10G ως μία λογική διασύνδεση bundle, ανάλογα με την υλοποίηση που επιλέγει ο ΠΠ. Η λογική σύνδεση παρέχεται ανάλογα με τη χωρητικότητα που λαμβάνει ο ΠΥ και με ταχύτητες έως 100Gbps σε βήματα που θα ορίζονται από τον ΠΠ, βάσει των αναγκών που προκύπτουν και της διαθεσιμότητας του ΠΠ.

Η διεπαφή 100Gigabit παρέχεται σαν επόμενο βήμα αναβάθμισης, σε περιπτώσεις όπου το τοπικό κύκλωμα απαρτίζεται ήδη από 5 x 10G interfaces. Θα παρέχεται ανάλογα με την διαθεσιμότητα αντίστοιχου εξοπλισμού του ΠΠ.

Λόγω του σημαντικού όγκου της κίνησης που συγκεντρώνει μια διεπαφή τύπου 100Gigabit θα μπορεί να δίνεται για κάθε ενεργή διεπαφή 100Gigabit και μια επιπλέον διεπαφή να παρέχεται από τον ΠΠ, η οποία θα παίζει τον ρόλο της εφεδρείας ή να παρέχεται από τον ΠΠ μία ισοδύναμη τεχνικά και ποιοτικά λύση, για σκοπούς εφεδρείας.

Η δυνατότητα παροχής των εφεδρικών διεπαφών αυτών θα εξετάζεται ανά περίπτωση σαν επιπρόσθετο χαρακτηριστικό της υπηρεσίας. Θα είναι στην ευχέρεια του ΠΠ ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού που διαθέτει να παρέχει ή όχι το χαρακτηριστικό

αυτό. Σε περίπτωση που δοθεί εφεδρική διεπαφή, ο Τ.Π. χρεώνεται το ίδιο εφάπαξ και μηνιαίο τέλος με την ενεργή διεπαφή, καθώς σε περίπτωση που χρειαστεί θα πρέπει να υποστηρίξει όλη την κίνηση της ενεργής διεπαφής. Η διεπαφή του Κόμβου Συγκέντρωσης ή του L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator) θα συνδέεται με το οπτικό καλώδιο που θα καταλήγει στο ΦΥΠ με χρήση κατάλληλου οπτικού transceiver, με ικανότητα εκπομπής του οπτικού σήματος σε απόσταση περίπου 10 χιλιομέτρων. Κατά περίπτωση και κατόπιν αιτήματος του ΠΥ θα εξετάζεται η δυνατότητα για διασύνδεση με χρήση οπτικού transceiver για απόσταση μεγαλύτερη των 10 χιλιομέτρων.

Το σημείο σύνδεσης οπτικών ινών στο ΦΥΠ αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΠΠ και του ΠΥ. Το ΦΥΠ κατασκευάζεται από τον ΠΠ. Ο ΠΥ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από το χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΠΠ ανακοινώνει στους ΠΥ τη θέση του ΦΥΠ (συντεταγμένες) τρεις (3) μήνες πριν την έναρξη της εμπορικής διάθεσης της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου PoP. Ο ΠΥ οδηγεί το ΚΟΙ διασύνδεσης στο ΦΥΠ σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΠ.

Το ΚΟΙ που ο ΠΥ θα οδηγήσει στο ΦΥΠ, θα πρέπει να αποτελείται έως 12 μονότροπες οπτικές ίνες που θα πληρούν τις προδιαγραφές G.652 ITU που θα συνδεθούν στο συνδετικό ΚΟΙ. Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ δύναται να παρέχει τη δυνατότητα εγκατάστασης ΚΟΙ περισσοτέρων μονότροπων οπτικών ινών. Οι εργασίες τερματισμού θα πραγματοποιούνται από προσωπικό του ΠΠ και σε κατάλληλη στεγανή και επισκεψίμη διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) η οποία δύναται να είναι κοινή για περισσότερους από έναν ΠΥ.

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. ένα ζεύγος ΟΙ του συνδετικού ΚΟΙ θα συνδέεται σε ένα κατάλληλο οπτικό transceiver του Κόμβου Συγκέντρωσης ή του L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator).

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Οι διαδικασίες που αφορούν στην υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. έχουν ως ακολούθως:

4.1. ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Βήμα 1

Ο ΠΥ καταχωρεί την αίτηση στο WCRM_ΠΠ. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του WCRM_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο WCRM_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.

Κατά την περίπτωση που ήδη ο ΠΥ διαθέτει προεγκατεστημένο καλώδιο ΚΟΙ σε ΦΥΠ του συγκεκριμένου PoP (πχ ζητά επαύξηση χωρητικότητας με δεύτερο ζευγάρι ΚΟΙ), ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ και η διαδικασία συνεχίζεται στο βήμα 4.

Βήμα 2

Ο ΠΠ εντός πέντε (5) ΕΗ ενημερώνει τον ΠΥ, για τις ακριβείς γεωγραφικές συντεταγμένες του ΦΥΠ, το λεπτομερές σχέδιο του ΦΥΠ όπου υποδεικνύεται το σημείο στο οποίο θα πρέπει να οδηγηθεί η σωλήνωση του ΠΥ εντός της οποίας θα τοποθετηθεί το ΚΟΙ και τις λεπτομερείς διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διαδικασία υλοποίησης.

Βήμα 3

Ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ για την ημερομηνία και ώρα εγκατάστασης του καλωδίου του στο ΦΥΠ τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ νωρίτερα. Στο σύστημα επίσης εισάγονται τα χαρακτηριστικά και ο τύπος του καλωδίου καθώς και τα διακριτικά των ινών που θα πρέπει να συγκολληθούν. Κατά την διαδικασία εγκατάστασης η παρουσία του ΠΠ είναι προαιρετική. Ο ΠΥ δεν μπορεί να τροποποιήσει την προγραμματισμένη εγκατάσταση τρεις (3) ΕΗ πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης. Ο ΠΥ οφείλει να εισέλθει στο ΦΥΠ κάνοντας χρήση της εισαγωγής που του έχει υποδειχθεί και αφού μεριμνήσει για την λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των ήδη φιλοξενούμενων καλωδιακών υποδομών του ΦΥΠ. Σε καμία περίπτωση ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα εισαγωγής των καλωδίων στο ΦΥΠ μέσω διάτρησης των τοιχωμάτων του ή το δικαίωμα να ανοίξει τη στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα). Αφού ολοκληρωθεί η εισαγωγή ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM_ΠΠ.

Βήμα 4

Ο ΠΠ αμέσως μετά την ενημέρωσή του και εντός δεκαπέντε (15) ΕΗ έχει την υποχρέωση να συνδέσει το οπτικό καλώδιο του ΠΥ στην στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) και ακολούθως να προβεί σε διαδικασία μέτρησης των οπτικών χαρακτηριστικών του καλωδίου από την πλευρά του PoP προς την πλευρά του δικτύου του ΠΥ. Αν η μέτρηση καταδεικνύει ότι η διαδικασία συγκόλλησης του κατανεμητή οπτικών ινών ήταν επιτυχής, το οπτικό καλώδιο συνδέεται σε κατάλληλο οπτικό transceiver, ο οποίος και είναι ενεργός. Τα αποτελέσματα της μέτρησης κοινοποιούνται στον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ και ο ΠΥ έχει πλέον τη δυνατότητα σύνδεσης του άλλου άκρου στον δικό του εξοπλισμό για την επίτευξη οπτικής και λογικής ζεύξης.

Ο ΠΥ οφείλει εντός δύο (2) ΕΗ να αποδεχθεί την παραλαβή της υπηρεσίας από το WCRM_ΠΠ, (με την αποδοχή εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας) ή να ενημερώσει για πρόβλημα. Αν τίποτα εκ των δύο δεν συμβεί εντός της προθεσμίας των δύο (2) εργάσιμων ημερών, η υπηρεσία θεωρείται ως παραδοθείσα και εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας.

4.2. ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΑΥΞΗΣΗΣ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Αιτήματα αναβάθμισης θα εισάγονται μέσω του WCRM_ΠΠ και θα υλοποιούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία και στους χρόνους που ορίζονται στη βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσίας, στο Παράρτημα 4 της παρούσας Προσφοράς.

4.3. ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Κατάργηση της υπηρεσίας δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω υποβολής σχετικού αιτήματος κατάργησης στο WCRM_ΠΠ από τον ΠΥ, μετά το πέρας της «υποχρεωτικής διάρκειας ισχύος», σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 1.4.2 «ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ».

Η κατάργηση μίας ή περισσότερων συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ. επιφέρει αυτόματη απώλεια της διασύνδεσης των Τελικών Χρηστών του ΠΥ που εξυπηρετούνται από την συγκεκριμένη Ο.Κ.ΣΥ. με το δίκτυο του ΠΥ. Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα, ώστε πριν την κατάθεση αίτησης κατάργησης κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ., να καταργεί ή να μεταφέρει σε άλλο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ., που τυχόν διαθέτει, όλες τις συνδέσεις των Τελικών Χρηστών του που

δρομολογούνται στην υπό κατάργηση σύνδεση. Ο ΠΠ θα προβαίνει στην εν λόγω κατάργηση εντός δέκα (10) ΕΗ.

4.4. ΑΙΤΗΣΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ/ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής/αναβάθμισης, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει σχετικό αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη (από το WCRM_ΠΠ) ημερομηνία υλοποίησης. Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των πέντε (5) ΕΗ από την προβλεπόμενη ημερομηνία υλοποίησης, ενδεχομένως να επιφέρει χρέωση του ΠΥ, ανάλογα με την πορεία υλοποίησης του αιτήματος.

4.5. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΜΒΩΝ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Βάσει του τοπικού χαρακτήρα των υπηρεσιών VLU/FTTx, ο ΠΠ ενδέχεται να εγκαθιστά Κόμβους Συγκέντρωσης σε σημεία PoP στα οποία συγκεντρώνεται η ευρυζωνική κίνηση από DSLAMs/OLTs τα οποία ανήκουν γεωγραφικά σε ένα ή περισσότερα (οικεία) Α/Κ ΟΤΕ. Ο ΠΠ θα ενημερώνει τους ΠΥ για την ανωτέρω αντιστοίχιση των DSLAM/OLT με τα οικεία Α/Κ ΟΤΕ – υπερκείμενα PoPs καθώς και για τα DSLAMs/OLTs που εξυπηρετεί κάθε Κόμβος Συγκέντρωσης, μέσω σχετικού Πίνακα ο οποίος αναρτάται στο WCRM_ΠΠ και επικαιροποιείται στο πλαίσιο της ενημέρωσης των ΠΥ τουλάχιστον 1 μήνα πριν την ενεργοποίηση νέων DSLAMs/OLTs. Με την ενεργοποίηση νέων DSLAMs/OLTs, ο ΠΠ ενημερώνει τους ΠΥ με τα VLAN IDs που χρησιμοποιούνται, ανά DSLAM/OLT (κωδικός DSLAM/OLT) και ανά Κόμβο Συγκέντρωσης.

Το πλήθος των Κόμβων Συγκέντρωσης που εγκαθίστανται εξαρτάται από το πλήθος των καμπινών που εξυπηρετούν καθώς τεχνικά είναι πεπερασμένος ο αριθμός DSLAMs/OLTs που μπορεί να διασυνδεθούν και να εξυπηρετηθούν από κάθε κόμβο.

Σε περίπτωση ενεργοποίησης νέων Κόμβων Συγκέντρωσης σε κάποιο PoP, γίνεται ξεχωριστή ενημέρωση για κάθε ΠΥ ο οποίος είναι ήδη συνδεδεμένος στο εν λόγω PoP.

Στις περιπτώσεις που εγκαθίσταται νέος Κόμβος Συγκέντρωσης λόγω της ανάγκης να εξυπηρετηθεί μεγαλύτερος αριθμός καμπινών, σε PoP του οποίου τα DSLAMs/OLTs προηγούμενα εξυπηρετούνταν από άλλο Κόμβο Συγκέντρωσης σε άλλο PoP, ο ΠΥ, εφόσον λαμβάνει ήδη υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. στο νέο PoP, έχει την δυνατότητα να υποβάλλει αίτημα Ο.Κ.ΣΥ. με το νέο Κόμβο Συγκέντρωσης εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία ενεργοποίησής του. Μετά την υλοποίηση των εμπρόθεσμων αιτημάτων των ΠΥ, ο ΠΠ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs/OLTs αποκλειστικά μέσω του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης. Σε περίπτωση που ο ΠΥ δεν λαμβάνει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. στο νέο PoP, ο ΠΠ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs/OLTs αποκλειστικά μέσω του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης μετά την πάροδο τουλάχιστον τριών (3) μηνών από την ημερομηνία ενεργοποίησης του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης.

Οποιαδήποτε μεταφορά κίνησης τελικών πελατών θα γίνεται σε μη ώρες αιχμής, δηλαδή σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε η σύνδεση μεταξύ DSLAM/OLTs και κόμβου συγκέντρωσης να είναι επαρκής και να αποφεύγονται φαινόμενα συμφόρησης. Σε κάθε περίπτωση, οι συνδρομητές των ΠΥ απολαμβάνουν ποιότητα υπηρεσίας, σχετικά με πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων συμφόρησης τουλάχιστον ίδια με αυτή που λαμβάνουν οι συνδρομητές του ΠΠ.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.

5.1. ΓΕΝΙΚΑ

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τις βλάβες οι οποίες ενδέχεται να προκληθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. μεταξύ των δύο άκρων της (της Μούφας Ο/Ι στο ΦΥΠ και του L2/3 Switch). Ωστόσο εάν κατά την διάρκεια εκτέλεσης των εργασιών εισαγωγής των καλωδιακών υποδομών του ΠΥ στο ΦΥΠ, προκληθεί βλάβη τότε ο ΠΥ οφείλει να αποζημιώσει πλήρως και να καλύψει ολοσχερώς το σύνολο του κόστους αποκατάστασης που θα επωμιστεί ο ΠΠ. Επιπλέον, στην περίπτωση που εξαιτίας της ως άνω βλάβης προκληθεί αδυναμία παροχής υπηρεσιών προς άλλους ΠΥ οι οποίοι εξυπηρετούνται από το δίκτυο του ΠΠ, ο ΠΥ είναι αντιστοίχως υπεύθυνος για την ανάληψη του ποσού που θα κληθεί να καταβάλλει ο ΠΠ στο πλαίσιο τυχόν καταβολής ρητρών προς τους ΠΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα Προσφορά, καθώς και τυχόν πρόσθετης αποζημίωσης που τυχόν αξιώσουν, οι ΠΥ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Η διαδικασία της δήλωσης και του χειρισμού βλαβών της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ, υποστηρίζεται εκτός πληροφοριακού συστήματος βάσει αναλυτικής διαδικασίας/εντύπων που θα επικοινωνηθεί από τον ΠΠ.

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

5.2. ΒΗΜΑΤΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.

Βήμα 1

Με την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΥ θα παρέχει στον ΠΠ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει.

Βήμα 2

Σε περίπτωση που ο ΠΠ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. που του δηλώθηκε από τον ΠΥ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, χρεώνει στον ΠΥ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης, τα κέντρα διαχείρισης ΠΠ και ΠΥ, επικοινωνούν και συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Ο ΠΠ αφού προβεί στην άρση της βλάβης ενημερώνει για την άρση της βλάβης τον ΠΥ. Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στον ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης, σύμφωνα με τον κάτωθι Πίνακα:

Θέση εντοπισμού βλάβης	Υπαιτιότητα βλάβης	Αιτία βλάβης	Είδος Εργασίας
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΩΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΠΠ	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ETHERNET	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΠ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ IP	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΠ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ VLAN	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΠ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ETHERNET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ,ΔΟΚΙΜΕΣ)
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΥ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ P/B
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ	ΕΝΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΚΣΥ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ,ΔΟΚΙΜΕΣ)
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ VLAN	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ,ΔΟΚΙΜΕΣ)
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Π.Υ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ IP	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ,ΔΟΚΙΜΕΣ)

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης και να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση άρσης της βλάβης από τον ΠΠ.

Ως προς την ενημέρωση του ΠΥ για την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού καθώς και την ολοκλήρωση/χρέωσή του, ισχύουν αναλογικά οι διαδικασίες όπως περιγράφονται στις παραγράφους Α.3.5 και Α.3.6 της Προσφοράς (ως προς τις προθεσμίες ενημέρωσης ημερομηνίας ραντεβού, το χρονικό παράθυρο των τριάντα λεπτών παραμονής τεχνικών και η χρέωση του συνδυαστικού ραντεβού αναλόγως της έκβασης που είχε).

Το σημείο διενέργειας του συνδυαστικού ραντεβού, ορίζεται το ΦΥΠ, το οποίο και αποτελεί το σημείο οριοθέτησης μεταξύ του δικτύου του ΠΠ και του ΠΥ. Οι μετρήσεις/έλεγχοι καταχωρούνται σε ειδικό έντυπο συνδυαστικού.

5.3. ΑΚΥΡΩΣΗ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ισχύουν κατ' αναλογία τα προβλεπόμενα στην παράγραφο Α.3.8. Δεδομένου ότι η διαδικασία βλαβοδιαχείρισης θα διενεργείται εξωσυστημικά, ο ΠΥ υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ, σύμφωνα με την διαδικασία που θα επικοινωνηθεί από τον ΠΠ. Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη έχει μεταβεί σε κατάσταση που υποδηλώνει ότι ο ΠΠ έχει ξεκινήσει χειρισμό, τότε η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ και ακολούθως χρεώνεται τα αντίστοιχα τέλη αναλόγως της διαχείρισης του ΠΠ (άσκοπη απασχόληση ή μετάβαση).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) VLU

1 ΓΕΝΙΚΑ

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης του ΠΠ 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. Ο ΠΠ 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.

Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των PoPs των ΠΠ και των υπηρεσιών τους, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών VLU, τα PoPs ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον ακόλουθο Πίνακα:

A/A	Περιοχές	PoP PP
1	A	Νομοί: Αττικής, Θεσσαλονίκης
2	B	Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης
3	Γ / Δ	Τα PoPs τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις A και B περιοχές

Για τα PoPs που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του παραπάνω Πίνακα, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως πχ. ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα), οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες στις περιοχές A και B.

2. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΠ»

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) του ΠΠ, 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 δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ», 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 ΠΠ
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ 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 ΠΠ
6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
8. Χρόνος που απαιτείται για να βεβαιωθεί η κοινοποίηση της σχετικής μελέτης στον Διαχειριστή ή/και οι απαραίτητες εγκρίσεις προκειμένου να εκκινήσουν οι εργασίες
9. Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος του χρόνου αναμονής για την ικανοποίηση αιτήματος επαύξησης ζευγών που έχει υποβληθεί στον ΠΧΤΥ και για την ολοκλήρωση του οποίου αναμένονται εργασίες από τον ΠΧΤΥ στον αιτούμενο ΤΚΜ, όπως ενδεικτικά επαύξηση ζευγών, αντικατάσταση, διαίρεση ή σύμπτυξη.
10. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ σε εγκατάσταση ευθύνης ΠΠ από υπαιτιότητα τρίτου.
11. Απαίτηση για αλλαγή μοντελοποίησης κατασκευής οπτικής υποδομής από τους ενοίκους του κτηρίου

Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα του ΠΠ
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ 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 ΠΠ,
6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ 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 του ΠΠ σε εγκατάσταση ευθύνης ΠΠ από υπαιτιότητα τρίτου

3. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Εντός προθεσμίας ενός (1) μήνα από την απόφαση της ΕΕΤΤ βάσει της οποίας έγινε η ανάθεση στον ΠΠ συγκεκριμένων υπαίθριων καμπινών (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του δικτύου του ΟΤΕ, ή όταν τεθεί σε λειτουργία το WCRM_ΠΠ όταν αυτή είναι μεταγενέστερη, ο ΠΠ ανακοινώνει στο WCRM_ΠΠ τις υπαίθριες καμπίνες στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας VLU/FTTx τις αντίστοιχες υπαίθριες καμπίνες (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του ΠΧΤΥ που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών. Ο ΠΠ υποχρεούται να ενημερώνει μέσω του WCRM_ΠΠ για την έναρξη της εμπορικής διάθεσης υπηρεσιών λιανικής από τον ίδιο τον ΠΠ σε υπαίθρια καμπίνα κατ' ελάχιστον τέσσερις (4) μήνες πριν λάβει χώρα.

3.1 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC

Για τους σκοπούς της παροχής προβλέψεων εκ μέρους των ΠΥ, θα ακολουθούνται οι όροι που καθορίζονται στο τμήμα της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς αδεσμοποίησης 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 ανάλυσή της σε επίπεδο μήνα ή τριμήνου

Ως προς την προθεσμία υποβολής, οι ΠΥ 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 στον ΠΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις της προσφοράς αναφοράς για την πρόσβαση στον ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ (ομαδοποίηση Α/Κ, χρονικός ορίζοντας προβλέψεων, κλπ), λαμβάνοντας υπόψη τους ανατιθέμενους ΥΚΚ στον ΠΠ εντός κάθε ομάδας ΑΚ. Μη υποβολή προβλέψεων εκ μέρους ενός ΠΥ

θα εξαιρεί τον ΠΠ από υποχρέωση καταβολής ρήτρης για τα αιτήματα που θα υποβάλει στην συγκεκριμένη περίοδο.

- Ο ΠΠ υποβάλει διακριτές προβλέψεις, ανά ΠΥ (με συγκεκριμένη μορφή κωδικοποίησης) στον ΠΧΤΥ, μέσω του ΠΣ του ΠΧΤΥ, χωρίς να πραγματοποιείται από πλευράς ΠΠ, καμία αλλαγή ή αναπροσαρμογή επί του πλήθους των προβλέψεων που του υπέβαλε ο ΠΥ.
- Αντίστοιχα ο ΠΠ 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 ρήτρης για κάθε ΠΥ και ανά ΠΠ ξεχωριστά, λαμβάνοντας υπόψη τις προβλέψεις που υπέβαλε ο ΠΥ, μέσω του κάθε ΠΠ 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 του ΠΠ και του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλλει τις ρήτρες που έχει αποδεχθεί στον ΠΠ και ο ΠΠ 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 VLU/FTTC και δεν προσμετράται στο σχετικό SLA μεταξύ του ΠΥ και του ΠΠ. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της συμμόρφωσης ή όχι του ΠΧΤΥ με το σχετικό SLA για την παροχή ΤοΥΒ μεταξύ του ΠΠ και του ΠΧΤΥ καθώς και των όποιων ρητρών τυχόν προκύψουν από τη μη συμμόρφωση του ΠΧΤΥ.

3.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ο.Κ.ΣΥ.

Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΥ είναι υποχρεωτική στο πλαίσιο της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις προβλέψεις δεν περιλαμβάνονται στην συμφωνία (Basic SLA) και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορούν: την χωρητικότητα των ζεύξεων ανά PoP του ΠΠ και την κατανομή τους σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο και θα επικαιροποιούνται ανά τρίμηνο. Ειδικότερα:

- μέχρι την 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Απριλίου
- μέχρι την 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Ιουλίου
- μέχρι την 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Οκτωβρίου
- μέχρι την 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει την 1^η Ιανουαρίου

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΠΠ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με τον αριθμό των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΥ.

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

Οι αρχικές προβλέψεις κατατίθενται από τον ΠΥ εντός μηνός από την ενημέρωση του ΠΠ αναφορικά με τα σημεία παρουσίας του (PoPs) και έπειτα σε τριμηνιαία βάση, σύμφωνα με τις ως άνω προθεσμίες.

3.3 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH

Ο ΠΥ θα υποβάλει προβλέψεις για αριθμό νέων συνδέσεων σε κτίρια ανά ΑΚ στα οποία ο ΠΠ παρέχει υπηρεσίες μέσω τεχνολογίας FTTB/FTTH, για διάστημα ενός (1) έτους, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για το υπόλοιπο έτος. Οι αρχικές προβλέψεις του ΠΥ θα υποβληθούν ένα (1) μήνα μετά την ενημέρωση του ΠΠ για τις περιοχές που θα αναπτύξει δίκτυο FTTB ή FTTH και μετέπειτα θα υποβάλλονται ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:

- Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
- Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
- Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
- Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

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

Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων, δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΠΠ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρας.

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

Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο 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 θα γίνει με τον ακόλουθο τρόπο:

$$\Pi_i = \{\Pi_{av} * \Pi_{\Pi Y i}\} / \{\Sigma(\Pi_{\Pi Y i})\}$$

Όπου

Π_i : Η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα i

i : Ο μήνας i με $i=1-3$

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

Π_{ππ}: Η αρχική πρόβλεψη του ΠΥ 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 παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

4. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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. ΠΠ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π.Σ. ΠΠ.

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

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

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

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ): Ορίζεται από τον ΠΠ ένα οκτάωρο μεταξύ 08.00 πμ έως 16.00 μμ

Ορισμοί για VLU/FTTC

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

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

Ορισμοί για VLU/FTTH

Χρόνος παράδοσης: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΠΠ, μέχρι την ημερομηνία παράδοσης έως το σημείο οριοθέτησης, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΠΠ.

Ανενεργός χρόνος SLA (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης βλάβης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ.

5. ΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών VLU, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στον ΠΠ. Ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται παρακάτω Πίνακες:

Πίνακας 1: Υπηρεσίες VLU/FTTC

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Παράδοση VLU/FTTC σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
2	Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη	4	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
3	Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη VLU/FTTC του ΠΠ	3	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
4	Αλλαγή ταχύτητας	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ

Στους ανωτέρω χρόνους δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την παροχή ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ στον ΠΠ. Κατά τη διάρκεια παροχής του ΤοΥΒ η σχετική αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση αναμονής Παράδοσης ΤοΥΒ.

Σε περίπτωση που η αλλαγή ταχύτητας απαιτεί αλλαγή τεχνολογίας (π.χ. από VDSL Vectoring σε G.Fast), απαιτείται αλλαγή ορίου από τον ΠΧΤΥ. Το αίτημα μεταβαίνει σε κατάσταση «Αναμονή αλλαγής ορίου ΤοΥΒ» και ο χρόνος για την αλλαγή ορίου ορίζεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και νοείται ως ανενεργός για τον ΠΠ.

Πίνακας 2: Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

Υπηρεσία	Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
Νέο ζεύγος ΟΙ σε μη υφιστάμενο	15	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης μέσω ΠΣ

κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ.		WCRM_ΠΠ της εισαγωγής του καλωδίου ΟΙ στο ΦΥΠ
Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. με ενεργοποίηση νέου ζεύγους ΟΙ	10	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο ΠΣ WCRM_ΠΠ
Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. σε υφιστάμενο ζεύγος ΟΙ	5	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο ΠΣ WCRM_ΠΠ

Πίνακας 3: Υπηρεσίες VLU/FTTH

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου	10	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
2	Παράδοση VLU/FTTH σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και η Γενική Συνέλευση έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών	25	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΠΠ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες
3	Ενεργοποίηση υπηρεσίας VLU/FTTH ανενεργής ίνας σε τελικό χρήστη αφού ο ΠΥ έχει συνδέσει τον χρήστη στον οπτικό καταναεμητή	1	Για αιτήματα μέχρι της 11:00 εργάσιμης ημέρας, εντός ίδιας εργάσιμης ημέρας. Για αιτήματα μετά τις 11:00, εντός της επόμενης ΕΗ
4	Αλλαγή πακέτου	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
5	Μετάβαση από VLU/FTTH παρόχου Α σε VLU/FTTH παρόχου Β	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
6	Έλεγχος και Παράδοση VLU/FTTH προς διασύνδεση κατοικίας σε ήδη διασυνδεδεμένο κτίριο	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
7	Μεταβολή αριθμού ONT	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
8	Κατάργηση υπηρεσίας VLU/FTTH	5	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ
9	Αλλαγή ορόφου	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ

Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ παρέχει διαθέσιμες πληροφορίες που αφορούν βήματα των διαδικασιών παράδοσης υπηρεσιών VLU/FTTC/H το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι περιπτώσεις πληροφόρησης αναφορικά με τα αποτελέσματα προγενέστερης επιθεώρησης κτιρίου σε περίπτωση αρχιτεκτονικής FTTH, ετοιμότητα σύνδεσης κτιρίου σε ήδη συνδεδεμένο κτίριο, μη διαθεσιμότητα πόρων και ένταξη στη λίστα αναμονής.

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών VLU εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα ΠΠ, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

6. ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

6.1. ΡΗΤΡΑ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ VLU/FTTC ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΩΣ ΕΠΙΛΕΞΙΜΗ

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΠ προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για VLU/FTTC, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά του ΠΠ, καταπίπτει σε βάρος του ΠΠ ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Ο ΠΠ 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 τον ΠΠ 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 ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ 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 στον ΠΠ.

6.2. ΡΗΤΡΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU

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

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα για τις περιοχές Α & Β	Ρήτρα για τις περιοχές Γ & Δ
1 ^η – 6 ^η	Το 5% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 3% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7 ^η – 12 ^η	Το 10% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 6% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13 ^η και μετά	Το 20% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 12% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Ειδικά για τις περιπτώσεις 1 και 2 (ολοκλήρωση επιθεώρησης κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου και παράδοση VLU/FTTH σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και η Γενική Συνέλευση έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών) του πίνακα 3 της παραγράφου 5 «Χρόνοι παράδοσης» σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας με υπαιτιότητα του ΠΠ εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες για τις υπηρεσίες VLU/FTTH σε μη συνδεδεμένο κτίριο:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα για τις περιοχές A & B	Ρήτρα για τις περιοχές Γ & Δ
1^η – 6^η	Το 4% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 2% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7^η – 12^η	Το 7% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 4% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13^η και μετά	Το 10% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 6% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
-	Η ρήτρα υπέρβασης χρόνου επιθεώρησης, κατασκευής και ενεργοποίησης δεν υπερβαίνει συνολικά ανά αίτημα το 100% του εφάπαξ τέλους ενεργοποίησης της υπηρεσίας VLU/FTTH.	

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

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, εάν η καθυστέρηση οφείλεται στον ΠΧΤΥ κατά την παράδοση του ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ καταβάλλει στον ΠΥ το 75% της σχετικής ρήτρας που προβλέπεται στην Προσφορά Αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά αιτήματα σύνδεσης, επαύξησης, και κατάργησης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. εφαρμόζονται οι παρακάτω ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα που εφαρμόζεται στο εφάπαξ της υπηρεσίας
1^η-15^η	Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
16^η-25^η	Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Για την 26^η και μετά	Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
--	---

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται για κάθε ΠΥ στο 90% των περιπτώσεων με τις μεγαλύτερες καθυστερήσεις. Στις περιπτώσεις όπου οι αιτήσεις σύνδεσης/ επαύξησης ενός ΠΥ για υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ. υπερβαίνουν τις αντίστοιχες προβλέψεις του ΠΥ, τότε οι υπερβαίνουσες αιτήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό των ρητρών ενώ εξυπηρετούνται από τον ΠΠ στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

7. ΒΛΑΒΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

7.1. ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ο ΠΠ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία VLU, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης VLU
VLU-FTTC	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
VLU-FTTH/B	2 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ
Αδυναμία Σύνδεσης στο σημείο τερματισμού VLU-FTTH	20 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας

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

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, 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 αναγγελίας στον ΠΧΤΥ. Ο χρόνος από την στιγμή της δήλωσης βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάστασή 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 τον ΠΠ 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 Προσφορά Αναφοράς του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει στον ΠΠ ρήτρα για καθυστέρηση άρσης βλάβης ΤοΥΒ που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΥ το 75% της συγκεκριμένης ρήτρας.

Οι προβλεπόμενοι χρόνοι άρσης βλάβης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα:

Τύπος βλάβης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.
Χωρίς βλάβη στον οπτική ίνα	1 ΕΗ
Με βλάβη στον οπτική ίνα	2 ΕΗ

7.2. ΡΗΤΡΕΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Σε περίπτωση που ο ΠΠ 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, ο ΠΠ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο WCRM_ΠΠ 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	VLU για τις περιοχές Α & Β	VLU για τις περιοχές Γ & Δ
1 ^η – 4 ^η	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5 ^η και μετά	Το 1/3 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των VLU (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 ΠΠ». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. προβλέπεται η καταβολή ρητρών, σύμφωνα με το πιο κάτω σχήμα:

Τύπος Βλάβης	Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. (ανάλογα με την ταχύτητα που έχει αιτηθεί ο ΠΑΡΟΧΟΣ)
--------------	--	--

Τύπος Βλάβης	Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. (ανάλογα με την ταχύτητα που έχει αιτηθεί ο ΠΑΡΟΧΟΣ)
Χωρίς βλάβη στην οπτική ίνα	1 ^η - 2 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 3 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Με βλάβη στην οπτική ίνα	1 ^η – 4 ^η	Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
	Για την 5 ^η και μετά	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5 ΕΙΔΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ ΠΥ *

Ο ΠΠ κατόπιν ειδικής συμφωνίας με τον ΠΥ, παρέχει την δυνατότητα στον ΠΥ, μέσω του WCRM_ΠΠ, να επιλέγει μέσω προκαθορισμένης λίστας, ημερομηνίες για την μετάβαση τεχνικών ΠΠ στο πλαίσιο παράδοσης της υπηρεσίας VLU_FTTN καθώς και χειρισμού βλαβών πελατών τους, αποδεχόμενος σε αυτή τη περίπτωση πλήρως και ανεπιφύλακτα, την διαφοροποίηση ως προς τους χρόνους υπολογισμού του ανενεργού χρόνου SLA, ήτοι του χρόνου που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ, στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών παράδοσης και χειρισμού άρσης βλάβης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο παρόν Παράρτημα στις εξής περιπτώσεις:

(α) Στη περίπτωση αιτημάτων είτε κατά την παράδοση είτε κατά την διαδικασία χειρισμού βλάβης, για τις οποίες ο ΠΥ έκανε χρήση της υπηρεσίας.

(β) Στη περίπτωση που κατά την διαδικασία παράδοσης το αίτημα του ΠΥ βρίσκεται στο στάδιο αναμονής, καθώς έχει ήδη προηγηθεί έτερο αίτημα νέας σύνδεσης του ιδίου ή έτερου Παρόχου Υπηρεσίας, ο οποίος έκανε ομοίως χρήση της εν λόγω υπηρεσίας. Στη περίπτωση αυτή ο ΠΥ ενημερώνεται για την πορεία και προγραμματισμένα ραντεβού του πρώτου στην σειρά Παρόχου Υπηρεσίας, χωρίς την δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης και αποδεχόμενος πλήρως τον ανενεργό χρόνο, όπως αυτός προκύπτει από την χρήση της υπηρεσίας από τον πρώτο τη σειρά ΠΥ.

Ειδικότερα, μέσω του WCRM_ΠΠ (WNGA GUI/API), πέραν του αυτόματου ορισμού από πλευράς ΠΠ, ως ορίζεται στην παρούσα (Παράρτημα 1 – ενότητα Β), συγκεκριμένων χρονικών παραθύρων για την έναρξη επιθεώρησης κτιρίου ή κατασκευής κάθετης καλωδίωσης για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής VLU_FTTN, παρέχεται η δυνατότητα στους ΠΥ να επιλέγουν ή να τροποποιούν τα ραντεβού για την διεξαγωγή των προαναφερόμενων εργασιών, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των τελικών χρηστών και των διαχειριστών των κτιρίων υποψήφιων για διασύνδεση στο δίκτυο FTTN του ΠΠ. Αντίστοιχη δυνατότητα προβλέπεται και για την διεξαγωγή ελέγχων από συνεργεία ΠΠ κατά την διαχείριση βλαβών. Ειδικότερα:

1. Διαδικασία Προσδιορισμού Ραντεβού για Επιθεώρηση Κτιρίου

Όταν μια αίτηση υπηρεσίας VLU_FTTN βρίσκεται σε κατάσταση για καθορισμό ραντεβού για Επιθεώρηση Κτιρίου, ο ΠΥ θα έχει τη δυνατότητα επιλογής ραντεβού (ημερομηνία/4ωρο παράθυρο) για την έναρξη της Επιθεώρησης Κτιρίου.

Θα παρουσιάζεται στον ΠΥ λίστα με συγκεκριμένες ημερομηνίες/ώρες στις οποίες υπάρχει διαθεσιμότητα των συνεργείων ΠΠ που εκτελούν την Επιθεώρηση Κτιρίου, ώστε, επιλέγοντας μια από αυτές, να καθορίζεται το ανάλογο ραντεβού.

Αν δεν γίνει η επιλογή από τον ΠΥ εντός 3 Ε.Η., το WCRM_ΠΠ θα καθορίζει αυτόματα το πρώτο διαθέσιμο ραντεβού, ενημερώνοντας τα αντίστοιχα πεδία.

Μετά τον προσδιορισμό του ραντεβού η αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση “Προς Επιθεώρηση Κτιρίου”.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ προβεί σε επιλογή ραντεβού ή/και αλλαγή προγραμματισμένου ραντεβού, τότε ο χρόνος από την επιλογή μέχρι την ημερομηνία του ραντεβού νοείται ανενεργός χρόνος για τον ΠΠ. Στη περίπτωση αλλαγής προγραμματισμένου ραντεβού η

ημερομηνία που αρχικά είχε δηλωθεί ως προγραμματισμένη μέχρι την νέα προγραμματισμένη που επέλεξε ο ΠΥ νοείται ανενεργός για τον ΠΠ.

2. Διαδικασία Προσδιορισμού Ραντεβού για Κατασκευή Κάθετης

Όταν μια αίτηση υπηρεσίας FTTH βρίσκεται στην κατάσταση για καθορισμό ραντεβού για την υλοποίηση της Κάθετης, το WCRM_ΠΠ θα εμφανίζει/ καθορίζει το ραντεβού (ημερομηνία/4ωρο παράθυρο) για την έναρξη της Κατασκευής Κάθετης ενημερώνοντας τα αντίστοιχα πεδία.

Μετά τον ορισμό του ραντεβού η αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση Προς Κατασκευή Κάθετης Οπτικής Υποδομής. Ο ΠΥ θα μπορεί να τροποποιήσει το αρχικά καθορισμένο ραντεβού.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ προβεί σε αλλαγή προγραμματισμένου ραντεβού, ο χρόνος από την ημερομηνία που αρχικά είχε δηλωθεί ως προγραμματισμένη μέχρι την νέα προγραμματισμένη που επέλεξε ο ΠΥ νοείται ανενεργός για τον ΠΠ.

3. Διαδικασία Επαναπρογραμματισμού Ραντεβού (παροχή FTTH)

Όταν μια αίτηση υπηρεσίας FTTH βρίσκεται στην κατάσταση “Προς Επιθεώρηση Κτιρίου” ή “Προς Κατασκευή Κάθετης Οπτικής Υποδομής”, ο ΠΥ θα δύναται να προβεί σε επαναπρογραμματισμό του ραντεβού, επιλέγοντας τη σχετική διαδικασία.

Θα παρουσιάζεται στον ΠΥ λίστα με συγκεκριμένες ημερομηνίες/ώρες στις οποίες υπάρχει διαθεσιμότητα των συνεργείων ΠΠ που εκτελούν τις ως άνω εργασίες και θα επιλέγει το νέο ραντεβού (ημερομηνία/4ωρο παράθυρο) που κρίνει ότι εξυπηρετεί τον τελικό πελάτη ή το Διαχειριστή κτιρίου της αντίστοιχης αίτησης. Ο ΠΥ δύναται να τροποποιήσει το αρχικά προγραμματισμένο ραντεβού, εντός συγκεκριμένου χρόνου. Επίσης το πλήθος των μεταβολών που θα έχει στη διάθεσή του θα είναι περιοριστικό και θα ορίζεται στις προδιαγραφές του ΠΣ.

4. Διαδικασία Επαναπρογραμματισμού Ραντεβού (βλάβη FTTH)

Όταν μια βλάβη υπηρεσίας FTTH βρίσκεται στην κατάσταση Προς Ραντεβού, έχει δηλαδή καθοριστεί διαθέσιμο ραντεβού (ημερομηνία/4ωρο παράθυρο) για μετάβαση συνεργείου προς έλεγχο υποδομών/δικτύου, ο ΠΥ θα δύναται να προβεί σε αλλαγή του ραντεβού, επιλέγοντας τη σχετική διαδικασία.

Θα παρουσιάζεται στον ΠΥ λίστα με συγκεκριμένες ημερομηνίες/ώρες στις οποίες υπάρχει διαθεσιμότητα των συνεργείων ΠΠ και θα επιλέγει το νέο ραντεβού (ημερομηνία/4ωρο παράθυρο) που κρίνει ότι εξυπηρετεί τον τελικό πελάτη ή το διαχειριστή κτιρίου της αντίστοιχης βλάβης. Μετά το κλείσιμο του νέου ραντεβού η αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση αναμονής.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ επιλέξει ραντεβού ή/και προβεί σε αλλαγή προγραμματισμένου ραντεβού, ο χρόνος από την επιλογή ή ημερομηνία αλλαγής του ραντεβού μέχρι την ημερομηνία του ραντεβού νοείται ανενεργός.

Ο ΠΥ δύναται να τροποποιήσει το αρχικά προγραμματισμένο ραντεβού, εντός συγκεκριμένου χρόνου. Επίσης το πλήθος των μεταβολών που θα έχει στη διάθεσή του θα είναι περιοριστικό και θα ορίζεται στις προδιαγραφές του ΠΣ.

**Η δυνατότητα επιλογής ραντεβού, όπως περιγράφεται στο παρόν Παράρτημα, δεν παρέχεται προσωρινά.*