

ΜΕΡΟΣ 6 – ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

Το παράρτημα αυτό αφορά την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης με τις πρόνοιες του να εφαρμόζονται μετά που η Διασύνδεση έχει τεθεί σε κανονική λειτουργία. Περιγράφει τις αρχές και διαδικασίες που θα διέπουν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της εpic με το Δημόσιο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Παροχέα.

2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για να επιτευχθεί η βέλτιστη τεχνική διαχείριση των Υπηρεσιών Διασύνδεσης, η συνεργασία μεταξύ της εpic και του Παροχέα είναι απαραίτητη. Βασικά στοιχεία της συνεργασίας αυτής θα είναι ο καθορισμός:

- (α) Συναντήσεων μεταξύ των Μερών;
- (β) Σημείων Επικοινωνίας μεταξύ των Μερών;
- (γ) των διαδικασιών που τα δύο Μέρη θα ακολουθούν για την Τεχνική Διαχείριση.

3. ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

Οι συναντήσεις θα συγκαλούνται για τη συζήτηση των παρακάτω θεμάτων:

- (α) Από κοινού ενημέρωση
- (β) Συζήτηση γενικών θεμάτων λειτουργίας της Διασύνδεσης
- (γ) Επίλυση πιθανών προβλημάτων συνεργασίας
- (δ) Συζήτηση τρόπων βελτίωσης των διαδικασιών
- (ε) Επεξεργασία και συμφωνία σεναρίων αντιμετώπισης προβλημάτων σχετικά με τη διαχείριση της Διασύνδεσης
- (στ) Οποιαδήποτε άλλα θέματα αφορούν την τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης.

Η ημερομηνία, ο χώρος της συνάντησης και τα θέματα που θα συζητηθούν θα συμφωνείται γραπτώς τουλάχιστο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες προηγουμένως. Στην περίπτωση έκτακτης συνάντησης ο χρόνος αυτός μπορεί να είναι μικρότερος. Τα στελέχη που θα συμμετέχουν στις συναντήσεις, θα ορίζονται κατά περίπτωση από τα δύο Μέρη ανάλογα με τα προς συζήτηση θέματα.

Οι αποφάσεις που θα λαμβάνονται στις συναντήσεις, αφού συμφωνηθούν θα είναι δεσμευτικές και για τα δύο Μέρη.

4. ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των δύο Μερών ειδικά στις περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που παρουσιάζονται στη Διασύνδεση των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα καθοριστεί μοναδικό σημείο επικοινωνίας για κάθε Μέρος. Η ευθύνη των σημείων επικοινωνίας θα είναι η τεχνική διαχείριση της Διασύνδεσης.

Το καθορισμένο σημείο επικοινωνίας κάθε Μέρους θα:

- (α) Είναι διαθέσιμο για επίλυση προβλημάτων/Βλαβών σε 24ωρη βάση, όλες τις ημέρες του χρόνου.
- (β) Έχει δυνατότητες ευρείας κάλυψης της λειτουργικής κατάστασης του δικτύου κάθε Μέρους (συμπεριλαμβανομένων και των Σημείων Διασύνδεσης).

Τα σημεία επικοινωνίας των Μερών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Μέρος	Σημείο	Τηλέφωνο	Τηλεομοιότυπο	Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
epic	Κέντρο Υποστήριξης Δικτύου (NOC) epic	96 969545	96 969559	TD-OPR-NMC@epic.com.cy
Παροχέας				

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Οι διαδικασίες τεχνικής διαχείρισης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα::

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

Διαχείριση Απόδοσης (Performance Management) Υπηρεσιών Διασύνδεσης

Η διαχείριση της απόδοσης των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης συνίσταται στις παρακάτω ενέργειες:

5.1.1 Παρακολούθηση Απόδοσης (Performance Monitoring)

Τα δύο Μέρη θα πραγματοποιούν στα Σημεία Διασύνδεσης μετρήσεις για την παρακολούθηση της ποιότητας επικοινωνίας. Οι μετρήσεις θα πραγματοποιούνται μόνιμα ή περιοδικά στο σύνολο των κλήσεων ή δείγμα αυτών. Τα στοιχεία των μετρήσεων θα ανταλλάσσονται μεταξύ των σημείων επικοινωνίας των Μερών κατά τη διάρκεια αντιμετώπισης έκτακτων προβλημάτων, αν αυτό είναι αναγκαίο. Οι μετρήσεις που θα λαμβάνονται φαίνονται παρακάτω.

- 5.1.1.1 Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων για την απερχόμενη προς το άλλο μέρος κίνηση. (Το Ποσοστό Συμφόρησης Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων το οποίο δε διεκπεραιώνεται λόγω μη εξεύρεσης ελεύθερης ζεύξης διασύνδεσης η το ποσοστό των κλήσεων το οποίο δε διεκπεραιώνεται λόγω ταυτόχρονης αξιοποίησης του διαθέσιμου εύρους ζώνης).
- 5.1.1.2 Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων για την εξερχόμενη και εισερχόμενη κίνηση. (Το Ποσοστό Αποτυχημένων Κλήσεων είναι το ποσοστό των κλήσεων οι οποίες δεν διεκπεραιώνονται λόγω τεχνικών προβλημάτων (π.χ. βλάβες, συμφόρηση κλπ.) και η αποτυχία τους δεν οφείλεται στη συμπεριφορά των Συνδρομητών).
- 5.1.1.3 Μετρήσεις ASR (Answer Seizure Ratio) και για τις δύο κατευθύνσεις.

5.1.2 Έλεγχος Απόδοσης (Performance Control) Προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης

5.1.2.1 Κάθε σημείο επικοινωνίας μπορεί να εφαρμόζει μέτρα ελέγχου κίνησης (traffic controls) στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του τα οποία θα αποσκοπούν:

- (α) Στην προστασία των μεταγωγικών κέντρων από υπερφόρτωση λόγω υψηλής κίνησης;
- (β) Στη διατήρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών;
- (γ) Στον περιορισμό της κίνησης τόσο στα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών των δύο Μερών, όσο από και προς το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους, η οποία κίνηση έχει μικρές πιθανότητες επιτυχούς διεκπεραίωσης λόγω συμφόρησης και στη διευκόλυνση της κίνησης με μεγαλύτερα ποσοστά επιτυχίας;
- (δ) Στη βέλτιστη χρήση της διαθέσιμης χωρητικότητας των Ζεύξεων ή SIP/IP Διασύνδεσης.

5.1.2.2 Η εφαρμογή των μέτρων αυτών ενδεχομένως να επηρεάσει προσωρινά την ποιότητα της Διασύνδεσης. Για το λόγο αυτό κατά τη διάρκεια εφαρμογής ελέγχων της κίνησης από κάθε Μέρος, θα πραγματοποιούνται μετρήσεις της επίδρασης των διαδικασιών αυτών σε σχέση με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα αυτών των μετρήσεων θα μπορούν να κοινοποιηθούν στο άλλο Μέρος μετά από σχετικό έγγραφο αίτημά του.

5.1.2.3 Σε περιπτώσεις αναμενόμενων γεγονότων (π.χ. μαζικές κλήσεις από το ευρύ κοινό) ή προγραμματισμένων εργασιών, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των Υπηρεσιών Διασύνδεσης, το κάθε Μέρος οφείλει να γνωστοποιήσει αιτήματα για ενεργοποίηση διαδικασιών ελέγχου κίνησης από το άλλο Μέρος τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την έλευση των γεγονότων ή των πραγματοποιημένων εργασιών. Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή από την ερίς μέτρων ελέγχου κίνησης θα πρέπει να συνάδει με την αρχή της ισότιμης και μη διακριτικής μεταχείρισης.

5.1.2.4 Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όπως περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, το σημείο επικοινωνίας του κάθε Μέρους, οφείλει να επικοινωνήσει αμέσως με το σημείο επικοινωνίας του άλλου Μέρους, με σκοπό τη συνεργασία για αποφυγή σύγχυσης και ανώφελων ή εσφαλμένων ενεργειών, καθώς και το συντονισμό των διαδικασιών αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και των Ζεύξεων ή SIP/IP Διασύνδεσης.

Διαχείριση Ελέγχου Τηλεφωνικής Κίνησης (Traffic Control Management)

Συνίσταται από τις διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης ελέγχου τηλεφωνικής κίνησης και τις ενέργειες σε περίπτωση διαφωνίας, οι οποίες εφαρμόζονται όταν ο έλεγχος της τηλεφωνικής κίνησης επηρεάζει την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης.

5.2.1 Ενεργοποίηση

5.2.1.1 Εάν οποιοδήποτε Μέρος κρίνει σκόπιμο να ενεργοποιήσει διαδικασίες ελέγχου κίνησης στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του, που ενδεχομένως να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα των προσφερόμενων Υπηρεσιών Διασύνδεσης, οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος. Σε περίπτωση προγραμματισμένων εργασιών, η ενημέρωση θα γίνεται, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ενεργοποίηση των ελέγχων, για τις περιπτώσεις όπου οι ενέργειες είναι προγραμματισμένες. Για τις έκτακτες περιπτώσεις πρέπει να καταβάλλονται προσπάθειες για την όσο το δυνατό πιο σύντομη ενημέρωση μεταξύ των δυο Μερών.

5.2.1.2 Στη γραπτή ενημέρωση θα αναφέρονται, μεταξύ άλλων, οι λόγοι ενεργοποίησης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης, το είδος των ελέγχων, ο χρόνος εφαρμογής (εάν έχει γίνει

ήδη η ενεργοποίηση ή ο προβλεπόμενος χρόνος έναρξης για επικείμενη ενεργοποίηση) καθώς και ο εκτιμώμενος χρόνος διάρκειας των διαδικασιών.

- 5.2.1.3 Το Μέρος που λαμβάνει την ειδοποίηση, οφείλει να αποστείλει γραπτή απάντηση στο άλλο Μέρος, ότι ενημερώθηκε σχετικά.

5.2.2 Απενεργοποίηση

Όταν το Μέρος το οποίο έχει ενεργοποιήσει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης προβεί στην απενεργοποίησή τους οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το άλλο Μέρος για τη λήξη τους.

5.2.3 Διαφωνία

- 5.2.3.1 Σε περίπτωση που το ένα Μέρος έχει ενεργοποιήσει μέτρα ελέγχου κίνησης με τα οποία επηρεάζεται το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρακολουθεί το άλλο Μέρος και το άλλο Μέρος εκτιμήσει ότι έχουν αρθεί οι λόγοι που επέβαλλαν την εφαρμογή των διαδικασιών ελέγχου, το άλλο Μέρος δύναται να αποστείλει γραπτώς αίτημα διακοπής των διαδικασιών. Εάν το Μέρος που ενεργοποίησε τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης συμφωνεί με το αίτημα, διακόπτει τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης και ενημερώνει σχετικά το άλλο Μέρος σύμφωνα με τις πρόνοιες του όρου 19 της Συμφωνίας Διασύνδεσης. Εάν το Μέρος που ενεργοποίησε τις διαδικασίες ελέγχου κίνησης διαφωνεί με το αίτημα, ενημερώνει το άλλο Μέρος εκθέτοντας τους λόγους συνέχισης των διαδικασιών ελέγχου κίνησης του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τηρούνται οι πρόνοιες του όρου 19 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

- 5.2.3.2 Όταν ένα Μέρος αντιμετωπίζει έκτακτα προβλήματα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών μπορεί να ζητήσει από το άλλο Μέρος να λάβει μέτρα ελέγχου κίνησης προς αυτό (εάν αυτό είναι τεχνικά δυνατό) προκειμένου να το προστατέψει και να αποφευχθεί περαιτέρω επιβάρυνση ή πλήρης απώλειά του. Στην περίπτωση αυτή ακολουθούνται με παρόμοιο τρόπο οι παραπάνω διαδικασίες ενεργοποίησης και απενεργοποίησης των μέτρων ελέγχου κίνησης.

Διαχείριση Βλαβών και Σφαλμάτων (Fault Management)

5.3.1 Βασικές Αρχές

- 5.3.1.1 Κάθε Μέρος θα φροντίζει για τη διαχείριση των Βλαβών/Σφαλμάτων του Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που επηρεάζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών Διασύνδεσης.
- 5.3.1.2 Κάθε Μέρος θα τηρεί ιστορικά αρχεία (χρόνος αναγγελίας, χρόνος αποκατάστασης, ενέργειες, κλπ), για κάθε Βλάβη/Σφάλμα που αντιμετωπίσθηκε. Τα αρχεία αυτά θα τηρούνται για ένα έτος.
- 5.3.1.3 Η επικοινωνία για την Διαχείριση Βλαβών/Σφαλμάτων θα γίνεται μεταξύ των Μοναδικών Σημείων Επικοινωνίας των δύο Μερών (βλέπε σημείο 4 πιο πάνω).

5.3.2 Περιπτώσεις εφαρμογής Διαδικασιών Διαχείρισης Βλαβών/Σφαλμάτων

Διακρίνονται οι εξής δύο περιπτώσεις:

- (α) Βλάβη/Σφάλμα που επηρεάζει τη Διασύνδεση και εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο
- (β) Βλάβη/Σφάλμα που επηρεάζει τη Διασύνδεση εντοπίζεται στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών

Επικοινωνιών Μέρους άλλου από το Μέρος που διενήργησε τον έλεγχο.

5.3.3 Διαδικασία χειρισμού Βλάβης/Σφάλματος που εντοπίζεται από το Μέρος που διενεργεί τον έλεγχο στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του ιδίου.

Το Μέρος που διενεργεί τον έλεγχο πρέπει να:

- Αναφέρει στο άλλο Μέρος τον τύπο της Βλάβης ή του Σφάλματος, τον χρόνο που καταχωρήθηκε, τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης, όπου αυτός είναι δυνατό να καθοριστεί, εφόσον αυτά επηρεάζουν το άλλο Μέρος.
- Αναφέρει στο άλλο Μέρος, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε το άλλο Μέρος να είναι σε θέση να πραγματοποιεί τις αναγκαίες μετρήσεις και δοκιμές και να παρακολουθεί την πρόοδο αποκατάστασης της Βλάβης ή του Σφάλματος.
- Ζητά πρόσθετες πληροφορίες για τη Βλάβη ή το Σφάλμα από το άλλο Μέρος, εφόσον είναι διαθέσιμες, καθώς και την πραγματοποίηση κοινών δοκιμών, εφόσον είναι απαραίτητες.
- Ενημερώνει το άλλο Μέρος για την πορεία αποκατάστασης των Βλαβών/ Σφαλμάτων.
- Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός του Μέρους που διενεργεί τον έλεγχο βρίσκεται στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε ενημερώνει το άλλο Μέρος για την ανάγκη παροχής πρόσβασης στον εξοπλισμό από το προσωπικό του.

Οι πιο πάνω πληροφορίες ανταλλάσσονται μεταξύ των Μερών με την αποστολή τηλεομοιοτυπικού μηνύματος ή/και ηλεκτρονικά

5.3.4 Διαδικασία χειρισμού Βλάβης/ Σφάλματος που επηρεάζει τη Διασύνδεση και εντοπίζεται από το Μέρος που διενήργησε τον έλεγχο στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του άλλου Μέρους

Το Μέρος που εντοπίζει την Βλάβη/Σφάλματος θα πρέπει να:

- Ενημερώνει το άλλο Μέρος για την ύπαρξη της Βλάβης ή του Σφάλματος, το είδος και την ώρα που εμφανίστηκε, αναφέρει το επίπεδο προτεραιότητας σύμφωνα με την παράγραφο 5.3.5 και παρέχει όλες τις σχετικές τεχνικές πληροφορίες που μπορεί να βοηθήσουν στην επιδιόρθωση της Βλάβης ή του Σφάλματος.
- Αναφέρει οποιοσδήποτε άμεσες ενέργειες πρέπει να ληφθούν ούτως ώστε να περιορίσει τις επιπτώσεις της Βλάβης στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του.
- Συνεργάζεται με το άλλο Μέρος για την επιδιόρθωση της Βλάβης ή του Σφάλματος.

Το Μέρος στο οποίο εντοπίζεται τη Βλάβη ή το Σφάλμα στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του, αφού λάβει την ενημέρωση θα πρέπει να:

- Επιβεβαιώσει αμέσως εντός μίας (1) ώρας την λήψη της ενημέρωσης(ειδοποίησης)
- Να ερευνήσει και να επιδιορθώσει τη Βλάβη ή το Σφάλμα σύμφωνα με το επίπεδο προτεραιότητας και τις εσωτερικές του διαδικασίες και σε συνεργασία με το Μέρος που ενημερώνει, αν είναι αναγκαίο.
- Αν κρίνει ότι χρειάζονται να περισσότερες ενέργειες από το Μέρος που διερευνά τη Βλάβη ή το Σφάλμα, θα ενημερώνει το Μέρος για τις ενέργειες που πρέπει να προβεί και η επίλυση της Βλάβης ή του Σφάλματος θα μπαίνει σε 48ωρη αναμονή. Αν το Μέρος που εντοπίζει τη Βλάβη ή το Σφάλμα δεν ανταποκριθεί εντός 48 ωρών η Βλάβη ή το Σφάλμα θα θεωρείται ότι έχει επιλυθεί. Αν η ίδια Βλάβη ή το Σφάλμα αναφερθεί ξανά μετά τις 48 ώρες τότε η νέα αναφορά θα θεωρείται νέα Βλάβη/Σφάλμα και η διαδικασία θα αρχίζει από την

- αρχή.
- Συνεργάζεται με το άλλο Μέρος για την επιδιόρθωση της Βλάβης ή του Σφάλματος.

Τα δύο Μέρη θα αλληλοενημερώνονται πάνω στα αποτελέσματα της έρευνας ή/και θα ανταλλάζουν τις αναγκαίες τεχνικές πληροφορίες μέχρι την επίλυση της Βλάβης ή του Σφάλματος.

Σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο μετά την αρχική διερεύνηση από το υπεύθυνο Μέρος, η Βλάβη ή το Σφάλμα μπορεί να ενταχθεί σε άλλη κατηγορία οπότε ο χρόνος ανταπόκρισης για διερεύνηση και ο τελικός χρόνος αποκατάστασης θα αρχίσουν να μετρούν από την ώρα που έγινε αυτή η αλλαγή στην κατηγορία της Βλάβης ή του Σφάλματος. Βλάβες ή Σφάλματα που βρίσκονταν σε αναμονή τυγχάνουν προτεραιότητας έναντι νέων βλαβών / σφαλμάτων της ίδιας κατηγορίας.

Όλες οι πιο πάνω πληροφορίες θα ανταλλάσσονται μεταξύ των Μερών με την αποστολή τηλεομοιοτυπικού μηνύματος ή/ και ηλεκτρονικά.

5.3.5 Ταξινόμηση Σφαλμάτων/Βλαβών

Τα Σφάλματα ή οι Βλάβες ταξινομούνται σε τρεις γενικές κατηγορίες, ως εξής:

Προτεραιότητα/ κατηγορία	Είδος Σφάλματος/Βλάβης	Χρόνοι Διερεύνησης/ Αποκατάστασης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Αμέσως και πάντως εντός τεσσάρων (4) ωρών
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Το αργότερο, εντός οκτώ (8) ωρών.
3. A3	Υπόλοιπα Σφάλματα/Βλάβες	Το αργότερο εντός εικοσιτεσσάρων (24) ωρών

Πίνακας 1: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων-Χρόνοι Διερεύνησης/Αποκατάστασης

Οι πιο πάνω χρόνοι αποκατάστασης Βλαβών/Σφαλμάτων δεν είναι περιοριστικοί στην περίπτωση που το Μέρος που έχει την ευθύνη να αποκαταστήσει την βλάβη αδυνατεί για τεχνικούς ή άλλους λόγους να την αποκαταστήσει μέσα στους χρόνους αυτούς. Για τον χειρισμό των περιπτώσεων αυτών το υπεύθυνο Μέρος ενημερώνει το άλλο Μέρος για την μη τήρηση των πιο κάτω χρονοδιαγραμμάτων παραθέτοντας αναλυτικά τους λόγους για οποιεσδήποτε καθυστερήσεις και θα δίνεται επιπρόσθετος χρόνος αποκατάστασης ανά κατηγορία Βλάβης σύμφωνα με τον πιο κάτω πίνακα, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικό χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης Βλάβης μεταξύ των μερών:

Προτεραιότητα /κατηγορία	Είδος Σφάλματος/Βλάβης	Επιπρόσθετος Χρόνος Αποκατάστασης Σφάλματος/Βλάβης
1. A1	Προκαλούν ολική απώλεια Διασύνδεσης ή Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Τέσσερις ώρες
2. A2	Προκαλούν μερική απώλεια Διασύνδεσης ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία Υπηρεσίας Διασύνδεσης	Τέσσερις ώρες

Πίνακας 2: Κατηγορίες Βλαβών/Σφαλμάτων-Επιπρόσθετοι Χρόνοι Αποκατάστασης

Αποζημιώσεις για Καθυστέρηση Αποκατάστασης Βλαβών/Σφαλμάτων

Τα Μέρη συμφωνούν ότι σε περιπτώσεις αδικαιολόγητης καθυστέρησης ενός εκ των δύο (2) Μερών να αποκαταστήσει Βλάβες/Σφάλματα που σύμφωνα με τους όρους των πιο πάνω παραγράφων επηρεάζουν την Διασύνδεση και τις προσφερόμενες υπηρεσίες (υπαίτιο Μέρος), το υπαίτιο Μέρος θα καταβάλλεται αποζημίωση για τις αποδεδειγμένες ζημιές που υπέστη το αναίτιο Μέρος σαν αποτέλεσμα της αδικαιολόγητης καθυστέρησης του υπαίτιου Μέρους.

Προγραμματισμένες Εργασίες

Το κάθε Μέρος θα κοινοποιεί τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που ενδέχεται να επηρεάσουν τη Διασύνδεση, και τις προσφερόμενες υπηρεσίες τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες μέρες πριν την ημέρα των προγραμματισμένων εργασιών. Εάν οι προγραμματισμένες εργασίες αφορούν εξοπλισμό που είναι εγκατεστημένος στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε θα ζητείται η παροχή πρόσβασης από προσωπικό του, με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των Μερών. Σε περίπτωση εκτάκτων εργασιών ή ουσιαστών αλλαγών ο πιο πάνω χρόνος προειδοποίησης δύναται να σμικρυνθεί μετά από συμφωνία των Μερών. Σε περίπτωση διαφωνίας ακολουθείται η διαδικασία επίλυσης διαφορών. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται από τις 24:00μ.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 06:00 π.μ. της επόμενης ημέρας, 365 μέρες τον χρόνο, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε συνδρομητές των δύο Μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα δύο Μέρη.