

ΜΕΡΟΣ 9

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών γίνεται σήμερα στη Λευκωσία την του μηνός, 20..... μεταξύ της eric ltd, από τη Λεωφόρο Κέννεντυ 87, 1077 Λευκωσία, Κύπρος (η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «η eric») από το ένα μέρος και του/της Δικαιούχου με αρ. Εγγραφής, από (ο οποίος/η οποία για τους σκοπούς και όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα καλείται «ο Δικαιούχος») από το άλλο μέρος και μαρτυρεί τα ακόλουθα:

ΕΠΕΙΔΗ τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Διασύνδεσης στις..... και

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

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

ΣΥΜΦΩΝΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ:

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

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

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

«Συμφωνία Διασύνδεσης»:	σημαίνει τη συμφωνία για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης που υπογράφτηκε μεταξύ της eric και του Δικαιούχου, ως αυτή τροποποιείται από καιρό σε καιρό.
«Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών»:	σημαίνει την παρούσα συμφωνία αποτελούμενη από το προοίμιο, και τους όρους (1) μέχρι (16) και το συνημμένο Μέρος 1, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
«Υπηρεσίες»:	σημαίνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από την eric προς το Δικαιούχο σε συμφωνημένο επίπεδο, όπως καταγράφονται στον όρο 8 πιο κάτω.
«Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες ή βδομάδες) από την παραλαβή της αίτησης για παροχή Υπηρεσίας, σύμφωνα με τον όρο 9.3 πιο κάτω, μέχρι την παράδοση της Υπηρεσίας, όπως αυτή συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
«Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια όλων των Ζεύξεων Διασύνδεσης με ένα ή περισσότερους Κόμβους Διασύνδεσης η τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια πλήρη απώλεια της SIP/IP Διασύνδεσης .
«Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης»	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια μερικών Ζεύξεων Διασύνδεσης (όχι όλων) με ένα ή περισσότερους Κόμβους Διασύνδεσης τα περιστατικά που προκαλούν μείωση της ποιότητας της σύνδεσης της SIP/IP Διασύνδεσης
«Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών»	σημαίνει το χρονικό διάστημα (σε εργάσιμες ημέρες) από την παραλαβή της αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας μέχρι την αποκατάσταση της Βλάβης και την ενημέρωση του Δικαιούχου.
«Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών»	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών που είναι υπόχρεα η eric να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσίας.
«Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών»	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που είναι υπόχρεα η eric να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

2.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών καθορίζει το επίπεδο στο οποίο θα παρέχει η ερίς τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο.

2.2 Η ερίς σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Υπηρεσιών και εκπλήρωσης των όρων παροχής των Υπηρεσιών από το Δικαιούχο όπως προνοείται στη Συμφωνία Διασύνδεσης, θα παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζεται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

2.3 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και της Συμφωνίας Διασύνδεσης, θα υπερισχύουν οι πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

2.4 Εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετικά, ως χρησιμοποιούνται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (i) «περιλαμβανομένου» ή «περιλαμβανομένων» σημαίνει «περιλαμβανομένου ή περιλαμβανομένων χωρίς περιορισμό», (ii) λέξεις στον ενικό περιλαμβάνουν τον πληθυντικό, (iii) λέξεις στον πληθυντικό περιλαμβάνουν τον ενικό και (iv) λέξεις που αφορούν το ένα γένος θα ερμηνεύονται ότι αφορούν το κάθε γένος, (v) «όρος» σημαίνει είτε ένα όρο είτε ένα υπο- όρο.

2.5 Οι τίτλοι και οι επικεφαλίδες των όρων εισάγονται στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για λόγους ευκολίας αναφοράς μόνο και δεν αποτελούν μέρος ούτε επηρεάζουν το νόημα ή την ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

2.6 Αναφορά στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή σε οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή σε οποιαδήποτε συγκεκριμένη διάταξη της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών ή οποιουδήποτε άλλου εγγράφου θα θεωρείται ως αναφορά στην παρούσα Συμφωνία, έγγραφο ή διάταξη που βρίσκεται σε ισχύ σήμερα, ως τροποποιείται, αλλάζει, συμπληρώνεται, διαφοροποιείται, εκχωρείται ή αντικαθίσταται, από καιρό σε καιρό.

2.7 Αναφορά σε οποιοδήποτε νόμο ή νομοθετική πρόνοια θα ερμηνεύεται ως αναφορά στο νόμο ή την πρόνοια ως έχουν από καιρό σε καιρό τροποποιηθεί, διαφοροποιηθεί ή επαναθεσπισθεί.

2.8 Οι όροι 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, και 25 της Συμφωνίας Διασύνδεσης που αφορούν τις Αποζημιώσεις (Indemnity), τον Περιορισμό Ευθύνης, τον Τερματισμό - Αναστολή, την Εκχώρηση, τη Σχέση Μεταξύ των Μερών, τις Ειδοποιήσεις, το Ισχύον Δίκαιο και Επίλυση Διαφορών, Ολόκληρος Συμφωνία, Αποποιήσεις, Διαχωρισμό, Πνευματική Ιδιοκτησία και Δέσμευση Διαδόχων, θα ισχύουν κατ' αναλογία στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

3.1 Η παροχή των Υπηρεσιών από την eric στο Δικαιούχο θα διεκπεραιώνεται εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών που προνοούνται στον όρο 9 πιο κάτω.

3.2 Η αποκατάσταση των Βλαβών Υπηρεσιών από την eric θα διεκπεραιώνεται εντός του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και με βάση τους στόχους του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών που προνοούνται στον όρο 10 πιο κάτω και σύμφωνα με τις διαδικασίες αποκατάστασης Βλαβών που περιγράφονται στον όρο 12 πιο κάτω.

3.3 Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 12 πιο κάτω.

3.4 Ο όρος 14 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η eric σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Υπηρεσιών, ενώ ο όρος 15 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες για την αξιολόγηση των δεικτών απόδοσης (Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών) και για την αναθεώρηση της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών με βάση την εν λόγω αξιολόγηση.

3.5 Τα σχετικά έντυπα που οφείλουν να συμπληρώνουν τα Μέρη στα πλαίσια της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών περιέχονται στον όρο 16 πιο κάτω.

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

Νοείται ότι τα Μέρη συμφωνούν ότι η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών θα τερματίζεται αυτόματα σε περίπτωση τερματισμού της Συμφωνίας Διασύνδεσης εκτός του όρου (5) αυτής, ο οποίος θα συνεχίζει να βρίσκεται σε ισχύ μέχρις ότου οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες περιέλθουν στη δημόσια γνώση.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ

4.1 Υποχρεώσεις eric

4.1.1 Η eric υποχρεούται να παρέχει τις Υπηρεσίες στο Δικαιούχο στο επίπεδο που καθορίζει η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

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

4.2 Υποχρεώσεις Δικαιούχου

4.2.1 Προβλέψεις

4.2.1.1 Ο Δικαιούχος υποχρεούται να αποστέλλει στην ερς προβλέψεις ανά Τοπικό Τηλεφωνικό Κέντρο και Σημείο Σύνδεσης Υπο-βρόχου ή SIP/IP αναφορικά με:

- τον αριθμό των Ζεύξεων Διασύνδεσης ανά Κόμβο Διασύνδεσης
- τον αριθμό των SIP/IP Διασύνδεση ανά Κόμβο Διασύνδεσης

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

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

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

4.2.1.4 Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών που υποβάλλονται από το Δικαιούχο πρέπει να είναι ισότιμα κατανεμημένες καθ' όλη τη διάρκεια του μήνα.

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

5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

5.1 Τα Μέρη δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα ανταλλάσσονται μεταξύ τους σύμφωνα με τον όρο 10 της Συμφωνίας Διασύνδεσης, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΜΕΡΗ

6.1 Τα Μέρη δικαιούνται να τροποποιήσουν την παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σύμφωνα με τον όρο 16 της Συμφωνίας Διασύνδεσης, οι πρόνοιες του οποίου θα ισχύουν κατ' αναλογία και στην παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

6.2 Τα Μέρη δύνανται να συμπληρώνουν την παρούσα συμφωνία και προσθέτουν όρους που αφορούν το επίπεδο παροχής ποιότητας υπηρεσιών πέραν του βασικού επιπέδου υπηρεσιών (Premium SLA).

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

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

(α) Για την παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της eric από άλλους εκτός της eric .
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της eric, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών.
3. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους.
4. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή παραλείψεις πέραν του εύλογου ελέγχου της eric, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 13 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

(β) Για την αποκατάσταση Βλαβών των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της eric από άλλους εκτός της eric.
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της eric, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών.
3. Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
4. Όταν η Βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της eric.
5. Όταν υπάρχει οποιαδήποτε βλάβη στο διαδίκτυο (Internet) στην οποία δεν ευθύνεται η eric.

6. Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Δικαιούχου ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου, εξ υπαιτιότητας του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους.
7. Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα πέραν του εύλογου ελέγχου της εpic, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 13 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
8. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της εpic στο χώρο του Δικαιούχου και/ή του Συνδρομητή του Δικαιούχου
9. Όταν δεν αναφερθεί η Βλάβη με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία.
10. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
11. Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς.

7.2 Σε περίπτωση που η παροχή των Υπηρεσιών απαιτεί την εγκατάσταση από την εpic οπτικής ίνας σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών ή σε περιοχή που δεν έχει ανεπτυγμένο Δίκτυο η εpic, οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

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

7.4 Οι αιτήσεις για παροχή Υπηρεσιών οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των προβλέψεων του Δικαιούχου, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

7.5 Εάν ο Δικαιούχος δεν υποβάλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.

7.6 Αιτήσεις για τις οποίες υπάρχει καθυστέρηση, είτε στην παροχή Υπηρεσιών, είτε στην αποκατάσταση Βλαβών λόγω αναβάθμισης του Δικτύου της εpic ή/και των σχετικών υποστηρικτικών συστημάτων της εpic ή/και λόγω έκτακτων εργασιών στο Δίκτυο της εpic θα εξαιρούνται από το πλαίσιο της Συμφωνίας Παροχής Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών.

8. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

8.1 Η παρούσα Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας καλύπτει τις ακόλουθες Υπηρεσίες Διασύνδεσης

- (α) Ζεύξεις Διασύνδεσης,
- (β) SIP/IP Διασύνδεση,

9. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Πρώτη Ζεύξη Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης	Δώδεκα (12) Εβδομάδες από την παραλαβή της αίτησης	85%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Επιπρόσθετες Ζεύξεις Διασύνδεσης με Κόμβο Διασύνδεσης	Πέντε (5) Εβδομάδες από την παραλαβή της αίτησης	85%
SIP/IP Διασύνδεση	Πέντε (5) Εβδομάδες από την παραλαβή της αίτησης	85%

9.2 Ημερομηνία παραλαβής αίτησης για παροχή Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση θα παραδίδεται μέχρι τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την ημέρα αυτή. Σε περίπτωση που η πλήρης αίτηση παραδίδεται μετά τις 09:00 της εργάσιμης ημέρας τότε ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσίας αρχίζει από την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η ερiς θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες.

9.3 Η παροχή των Υπηρεσιών θα γίνεται σε ώρα και μέρα που προτείνεται από την ερiς και συμφωνείται από τα Μέρη.

10. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Τέσσερις (4) ώρες από την αναφορά Βλάβης	90%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	οκτώ (8) ώρες από την αναφορά Βλάβης	90%
SIP/IP Διασύνδεση - Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Τέσσερις (4) ώρες από την αναφορά Βλάβης που η αναφορά γίνει σε εργάσιμη μέρα και ώρα.	99%

SIP/IP Διασύνδεση - Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	οκτώ (8) ώρες από την αναφορά Βλάβης που η αναφορά γίνει σε μη εργάσιμη μέρα και ώρα.	95%
SIP/IP Διασύνδεση - Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	οκτώ (8) ώρες από την αναφορά Βλάβης που η αναφορά γίνει σε εργάσιμη μέρα και ώρα.	99%
SIP/IP Διασύνδεση - Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Δεκαέξι (16) ώρες από την αναφορά Βλάβης που η αναφορά γίνει σε μη εργάσιμη μέρα και ώρα.	95%

10.2 Ημερομηνία αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του Έντυπου Αναφοράς Βλάβης σύμφωνα με την Παράγραφο 12 του παρόντος Μέρους.

10.3 Διαθεσιμότητα Προσφερόμενων Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών μετρείται ως ποσοστό σε τριμηνιαία βάση σύμφωνα με τον πιο κάτω δείκτη:

Διαθεσιμότητα (%) = [Διαθέσιμος Χρόνος Κυκλώματος (ώρες)/ Συνολικός Αριθμός ωρών Τριμήνου] x 100

Όπου ο Διαθέσιμος χρόνος Κυκλώματος (ώρες) ορίζεται ως:

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

11. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

11.1 Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης και Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτημάτων

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
Έλεγχος αίτησης	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%
Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	εντός είκοσι ενός (21) εργάσιμων ημερών	100%
Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς για Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο Μέρος 10.	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	100%

Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης	Δύο (2) μήνες από την ημερομηνία καταβολής 50% του τέλους που αφορά τη διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης	100%
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης -σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας epic	Δυο (2) ώρες σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας epic.	
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης - στις άλλες περιπτώσεις.	τρεις (3) ώρες στις άλλες περιπτώσεις.	

12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

12.1 Η epic παραλαμβάνει αναφορές βλαβών από το Δικαιούχο. Η epic δεν αποδέχεται, ούτε προωθεί αναφορές βλαβών που γίνονται απευθείας στην epic από Τελικούς Χρήστες του Δικαιούχου. Ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη να ενημερώσει για την παρεχόμενη υποστήριξη τους Τελικούς Χρήστες του.

12.2 Η διαδικασία που ακολουθείται από τα δύο Μέρη για εντοπισμό και αποκατάσταση βλαβών είναι η ακόλουθη:

- Ο Δικαιούχος ελέγχει κατά πόσο η αναφερόμενη βλάβη εντοπίζεται στο χώρο του Τελικού Χρήστη του ή στο μέρος του Δικτύου του Δικαιούχου. Ειδικά στην περίπτωση που κατά τη διερεύνηση βλάβης σε ζεύξεις διασύνδεσης και διαπιστωθεί ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο σχετική Υπηρεσία για Ζεύξεις Διασύνδεσης ο Δικαιούχος πρέπει να ακολουθήσει τη σχετική διαδικασία χειρισμού βλαβών που περιλαμβάνεται στη Συμφωνία Διασύνδεσης.
- Στην περίπτωση που η βλάβη δεν μπορεί να ανιχνευτεί στο μέρος του Δικτύου που είναι στα όρια ευθύνης του Δικαιούχου, τότε γίνεται αναφορά της βλάβης από το Δικαιούχο στην epic στο Κέντρο Χειρισμού Βλαβών της epic. Η αναφορά της βλάβης γίνεται με αποστολή του Έντυπου Αναφοράς Βλάβης, που περιλαμβάνεται στο Μέρος 11 με αρ. 2, στον τηλεφωνικό αριθμό 96969545 και ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση TD-OPR-NMC@epic.com.cy. Οι αναφορές βλαβών Υπηρεσιών γίνονται κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας του Κέντρο Χειρισμού Βλαβών της epic (24ωρη παροχή υπηρεσίας).
- Ο Δικαιούχος πρέπει να παρέχει στην epic το γρηγορότερο δυνατό και εν πάση περιπτώσει εντός τριών ωρών όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί σχετικά με τη Βλάβη που παρουσιάζεται, ώστε να καταστεί δυνατή η άρση της βλάβης το γρηγορότερο δυνατό. *
- Ο Δικαιούχος πρέπει να παρέχει στην epic το γρηγορότερο δυνατό και εν πάση περιπτώσει εντός τριών (3) ωρών όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί σχετικά με τη βλάβη που παρουσιάζεται, στα όρια ευθύνης του ώστε να καταστεί δυνατή η επίλυση της βλάβης το γρηγορότερο δυνατό.
- Η epic προχωρεί στη διερεύνηση της βλάβης στα όρια ευθύνης της, που αντιστοιχούν στο μέρος του Δικτύου της μεταξύ των δύο άκρων της Υπηρεσίας. Αν η βλάβη εντοπιστεί στο μέρος ευθύνης της, η epic εξετάζει όλες τις δυνατές λύσεις. Η epic έχει την ευθύνη για

ενημέρωση του Δικαιούχου για την κατάσταση της βλάβης.

12.3 Η ερiς στη συνέχεια αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τη βλάβη. Αμέσως και πάντως το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά την αποκατάσταση της βλάβης, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στο Δικαιούχο τα αποτελέσματα της διερεύνησης, καθώς και ενημέρωση για τις ενέργειες αποκατάστασης που έλαβαν χώρα. Κατά τη διάρκεια αποκατάστασης της βλάβης, και σε περίπτωση που υπάρχει διαφωνία μεταξύ των Μερών, τα Μέρη υποχρεούνται να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αρμονικά για την όσο το δυνατό γρηγορότερη επιδιόρθωση της βλάβης. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν είναι δυνατόν να αποκατασταθεί εντός της ίδιας ημέρας, τότε η ερiς ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο για τις επόμενες της ενέργειες δηλώνοντας παράλληλα το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης της βλάβης.

12.4 Ο Δικαιούχος είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη του για πιθανές διακοπές της υπηρεσίας που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της διερεύνησης της βλάβης. Κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλάβης ο Δικαιούχος υποχρεούται, αν απαιτηθεί, να παρέχει σε προσωπικό και/ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους.

12.5 Σε περίπτωση που η ερiς διαπιστώσει ότι η αναφερόμενη βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο υπό την ευθύνη της, χρεώνει το Δικαιούχο με τέλη για αδικαιολόγητη αναφορά βλαβών με βάση το Μέρος 2 της Συμφωνίας.

12.6 Προγραμματισμένες Εργασίες

Το κάθε Μέρος κοινοποιεί τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που ενδέχεται να επηρεάσουν την παροχή των Υπηρεσιών 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 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. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται καθημερινές (Δευτέρα - Παρασκευή) από τις 00:01 π.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 07:00 π.μ. της επόμενης ημέρας, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε Τελικούς Χρήστες των Μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα Μέρη.

12.7 Επίπεδα Ποιότητας για Χειρισμό Βλαβών

12.7.1 Η ερiς, σύμφωνα με την αρχή της μη διάκρισης, οφείλει να αντιμετωπίζει τις αναφορές Βλαβών που γίνονται από το Δικαιούχο, με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζει ανάλογες αναφορές από δικούς της Τελικούς Χρήστες.

12.7.2 Οι δείκτες ποιότητας για το χειρισμό Βλαβών καθορίζονται με βάση τα εκάστοτε επίπεδα ποιότητας όπως φαίνονται στην παράγραφο 10 πιο πάνω.

13. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ

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

13.2 Η ερiς , θα αποστέλλει κάθε Ιανουάριο στο Δικαιούχο ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική

διεύθυνση και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση , πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 1 και 2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα Α της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου έτους αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών, την αποκατάσταση Βλαβών Υπηρεσιών και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.

13.3 Ο Δικαιούχος θα επεξεργάζεται τις πληροφορίες και θα αποστέλλει στην ερiς τους υπολογισμούς του αναφορικά με τις τυχόν αποζημιώσεις που διεκδικεί από την ερiς με βάση τη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποστολή των εντύπων που αναφέρονται στον όρο 13.2 πιο πάνω. Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν θα δικαιούται να αποστείλει τέτοιους υπολογισμούς εκτός της προαναφερόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών.

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

14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

14.1 Αποζημιώσεις για Παροχή Υπηρεσιών

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

14.1.2 Αποζημιώσεις καταβάλλονται μόνο σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών είναι μεγαλύτερος από ποσοστό 15% επί του συνολικού αριθμού των υποβληθέντων αιτήσεων από το Δικαιούχο για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα και ο αριθμός τους είναι μεγαλύτερος του 15% που επιτρέπεται.

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

14.1.4 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Δικαιούχος με βάση τον όρο 14.1.2 πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ερiς μέχρι και πέντε (5) εργάσιμων ημερών, θα καταβάλλονται από την ερiς αποζημιώσεις ίσες με το 10% του μηνιαίου τέλους εγκατάστασης της Υπηρεσίας ανά ημέρα. Με την πάροδο των πέντε (5) εργάσιμων ημερών και νοουμένου ότι η ερiς δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στο Δικαιούχο, η ερiς υποχρεούται να καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 100% του ημερησίου τέλους παροχής της σχετικής Υπηρεσίας για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην παροχή της Υπηρεσίας. Νοείται ότι η συνολική αποζημίωση δεν πρέπει να υπερβαίνει το τέλος εγκατάστασης. Οι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται στις αιτήσεις που έχουν υποβληθεί ημερολογιακά τελευταίες.

14.2 Αποζημιώσεις για Αποκατάσταση Βλαβών

14.2.1 Αποζημιώσεις καταβάλλονται στην περίπτωση που οποιοδήποτε αίτημα για αποκατάσταση Βλαβών αποκαθίστανται εκπρόθεσμα με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών . Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις Βλάβες που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα.

14.2.2 Από τον αριθμό των αναφορών Βλαβών από το Δικαιούχο, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών, αφαιρούνται όλες οι αναφορές Βλαβών που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.

14.2.3 Στην περίπτωση αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και για κάθε ημέρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της ερίς πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η ερίς καταβάλλει στο Δικαιούχο αποζημίωση της τάξης του 50% του ανάλογου ημερήσιου τέλους παροχής Υπηρεσιών για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην αποκατάσταση της Βλάβης των Υπηρεσιών.

14.3 Αποζημιώσεις για Παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης

14.3.1 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με κοινό Δωμάτιο Συνεγκατάστασης καταβάλλονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

(α) Έλεγχος Αίτησης για Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με κοινό Δωμάτιο

Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε αριθμός αιτήσεων για παροχή Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με κοινό Δωμάτιο Συνεγκατάστασης παραδίδονται στο Δικαιούχο εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

(β) Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Εσωτερική Φυσική Συνεγκατάσταση με κοινό Δωμάτιο Συνεγκατάστασης και Υποβολή στο Δικαιούχο προσφοράς

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

(γ) Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης

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

(δ1) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης

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

ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

(δ2) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης

14.3.1 Σε περίπτωση που οποιοδήποτε αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης - στις άλλες περιπτώσεις υλοποιείται από τη ερς εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για Συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

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

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

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

14.4 Καταβολή Αποζημιώσεων

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

15. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ / ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

16. ΕΝΤΥΠΑ

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

17. ΓΕΝΙΚΑ

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

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

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

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

1(epic)

2(Παροχέας)

ΜΑΡΤΥΡΕΣ:

1

2

ΕΝΤΥΠΟ: 1 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

ΠΕΡΙΟΔΟΣ:

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»								
A/A	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΓΡΑΜ ΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	Η ΑΙΤΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΝΑΙ / ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
1								
2								
3								
4								
5								
6								
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ epic				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:				
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:				
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:								

ΕΝΤΥΠΟ: 2 - ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ:

ΠΕΡΙΟΔΟΣ:

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ «ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ»							
A/A	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΖΕΥΞΗΣ/ SIP/IP ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ (ΩΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (ΩΡΕΣ)	Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΒΛΑΒΗΣ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (ΝΑΙ / ΟΧΙ)	ΣΧΟΛΙΑ
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ epic			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:			
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:			
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:							