

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Συμφωνία Διασύνδεσης γίνεται σήμερα στη Λευκωσία την \_\_\_\_ του μηνός \_\_\_\_\_, 2020 μεταξύ

### **PRIMETEL PLC**

εταιρείας εγγεγραμμένης στην Κύπρο με αριθμό εγγραφής Η.Ε. 139104, και εγγεγραμμένο γραφείο στη Λεωφόρο Ομονοίας 141, The Maritime Centre Block B, 3045 Λεμεσός, Κύπρος (η οποία δραστηριοποιείται ως PRIMETEL και για τους σκοπούς και Όρους της Συμφωνίας Διασύνδεσης θα καλείται η «PRIMETEL») από το ένα μέρος και του/της

### **[ΟΝΟΜΑ ΠΑΡΟΧΕΑ]**

εταιρείας εγγεγραμμένης στην Κύπρο με αριθμό εγγραφής \_\_\_\_\_ και εγγεγραμμένο γραφείο στην \_\_\_\_\_. (ο οποία/ για τους σκοπούς και Όρους της Συμφωνίας Διασύνδεσης θα καλείται ο «Παροχέας») από το άλλο μέρος και μαρτυρεί τα ακόλουθα:

ΕΠΕΙΔΗ τα Μέρη έχουν υπογράψει Συμφωνία Διασύνδεσης στις \_\_\_\_\_, και

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

ΕΠΕΙΔΗ η PRIMETEL συμφωνεί να παρέχει στον Παροχέα 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 υπογράφηκε μεταξύ της PRIMETEL και του Παροχέα, ως αυτή εκάστοτε τροποποιείται.
----------------------	---

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

Υπηρεσίες	σημαίνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από τη PRIMETEL προς τον Παροχέα 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 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.
Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	σημαίνει τα περιστατικά που προκαλούν απώλεια μερικών Ζεύξεων Διασύνδεσης (όχι όλων) με ένα ή περισσότερους Κόμβους 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 Παροχέα.
Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτήσεων Παροχής Υπηρεσιών	σημαίνει το ποσοστό των αιτήσεων για παροχή Υπηρεσιών που υποχρεούται η PRIMETEL να ικανοποιήσει εντός του Χρόνου Παροχής Υπηρεσίας.
Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών	σημαίνει το ποσοστό των αναφορών Βλαβών που υποχρεούται η PRIMETEL 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 PRIMETEL τις Υπηρεσίες στον Παροχέα.
- 2.2 Η PRIMETEL σε αντάλλαγμα της παραγγελίας των Υπηρεσιών και εκπλήρωσης των όρων παροχής των Υπηρεσιών από τον Παροχέα όπως προνοείται στη Συμφωνία Διασύνδεσης, θα παρέχει τις Υπηρεσίες στον Παροχέα 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, Ολόκληρη 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 PRIMETEL στον Παροχέα 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 PRIMETEL 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 11 πιο κάτω.
- 3.3 Οι διαδικασίες καταγραφής και ανταλλαγής πληροφοριών αναφορικά με την ικανοποίηση του Χρόνου Παροχής Υπηρεσιών και του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών, περιέχονται αναλυτικά στον όρο 12 πιο κάτω.
- 3.4 Ο όρος 13 πιο κάτω περιέχει πρόνοιες αναφορικά με τις αποζημιώσεις που θα καταβάλει η PRIMETEL σε περίπτωση μη παροχής εξ υπαιτιότητας της του συμφωνημένου επιπέδου Υπηρεσιών, ενώ ο όρος 14 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 15 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 PRIMETEL**

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

##### **4.2 Υποχρεώσεις Παροχέα**

###### **4.2.1 Προβλέψεις**

4.2.1.1 Ο Παροχέας υποχρεούται να αποστέλλει στην PRIMETEL προβλέψεις αναφορικά με τον αριθμό των Ζεύξεων Διασύνδεσης 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 είναι ιδιαίτερα αυξημένες, η PRIMETEL δύναται να ζητήσει από τον Παροχέα 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 PRIMETEL 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 τον Παροχέα πρέπει να είναι ισότιμα κατανομημένες 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 PRIMETEL δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του Παροχέα 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 Παροχέας.

## **5 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

5.1 Τα Μέρη δεσμεύονται να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα ανταλλάσσονται μεταξύ τους σύμφωνα με τον όρο 9 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 PRIMETEL 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 PRIMETEL, ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα ακόλουθα:

(i) Για την παροχή των Υπηρεσιών:

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

(ii) Για την αποκατάσταση βλαβών των Υπηρεσιών:

- Ζημιά που προκλήθηκε στο Δίκτυο της PRIMETEL από άλλους εκτός της PRIMETEL.
- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός Δικτύου της PRIMETEL, αλλά επηρεάζει την παροχή των Υπηρεσιών.

- Ζημιά που προκλήθηκε από τον τερματικό εξοπλισμό του Συνδρομητή.
- Όταν η Βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο της PRIMETEL.
- Μη έγκαιρη συνεργασία του προσωπικού του Παροχέα ή του Συνδρομητή του Παροχέα, εξ υπαιτιότητας του Παροχέα ή/και του Τελικού Χρήστη ή/και τρίτου μέρους .
- Ανωτέρα βία και/ή άλλα γεγονότα, πράξεις ή ατυχήματα πέραν του εύλογου ελέγχου της PRIMETEL, όπως αυτά ορίζονται στον όρο 13 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση της PRIMETEL στο χώρο του Παροχέα και/ή του Συνδρομητή του Παροχέα.
- Όταν δεν αναφερθεί η Βλάβη με βάση τη συμφωνημένη διαδικασία.
- Όταν η χρήση των Υπηρεσιών δεν γίνεται σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- 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 PRIMETEL οπτικής ίνας σε περιοχή που δεν καλύπτεται από δακτύλιο οπτικών ινών ή σε περιοχή που δεν έχει ανεπτυγμένο Δίκτυο η PRIMETEL, 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 Παροχέα για παροχή Υπηρεσιών εντός μιας (1) εβδομάδας είναι μεγαλύτερος του 50% των προβλέψεων του Παροχέα 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 Παροχέα, δεν περιλαμβάνονται στη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας.
- 7.5 Εάν ο Παροχέας 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 PRIMETEL ή/και των σχετικών υποστηρικτικών συστημάτων της PRIMETEL ή/και λόγω έκτακτων εργασιών στο Δίκτυο της PRIMETEL 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 την Υπηρεσία «Ζεύξεις Διασύνδεσης» που περιγράφεται στη Συμφωνίας Διασύνδεσης.
- 8.2 Οποιοδήποτε άλλο προϊόν και/ή υπηρεσία ζητηθεί από τον Παροχέα εξαιρείται από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

## **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 - 1 <sup>η</sup> Ζεύξη με Κόμβο Διασύνδεσης	Δώδεκα (12) εβδομάδες από την παραλαβή της αίτησης	100%
Ζεύξεις Διασύνδεσης - Επιπρόσθετες Ζεύξεις με Κόμβο Διασύνδεσης	Πέντε (5) εβδομάδες από την παραλαβή της αίτησης	100%

- 9.2 Ημερομηνία παραλαβής της αίτησης θα θεωρείται η επόμενη ημέρα από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η PRIMETEL θα παραλαμβάνει αιτήσεις σε εργάσιμες ημέρες.
- 9.3 Η παροχή των Υπηρεσιών θα γίνεται σε ώρα και μέρα που προτείνεται από την PRIMETEL 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	Πέντε (5) ώρες από την αναφορά βλάβης.	100%
Ζεύξεις Διασύνδεσης – Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλάβης	Επτά (7) ώρες από την αναφορά βλάβης	100%

- 10.2 Ημερομηνία αναφοράς Βλάβης Υπηρεσίας θεωρείται η ημερομηνία που ο Παροχέας ενημερώνει σχετικά την PRIMETEL σύμφωνα με την Παράγραφο 5.3 του Παραρτήματος 6 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

## 11 ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

- 11.1 Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης και Ποσοστό Ικανοποίησης Αιτημάτων  
Ο Χρόνος Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης περιγράφεται στον πιο κάτω Πίνακα.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
<b>Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης</b>		
Έλεγχος αίτησης	εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης	100%
Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης	εντός είκοσι ένα (21) εργάσιμων ημερών	100%
Υποβολή στον Παροχέα προσφοράς για Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα	εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της τεχνικής μελέτης δυνατότητας	100%



στοιχεία που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 9 του Υποδείγματος	Συνεγκατάστασης	
Ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης	Δύο (2) μήνες από την ημερομηνία καταβολής 50% του τέλους για τη διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης	100%
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης-σε περίπτωση κανονικών ωρών εργασίας PRIMETEL	εντός δύο (2) ωρών	
Μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης-στις άλλες περιπτώσεις	εντός πέντε (5) ωρών	

## **12 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ**

- 12.1 Η διαδικασία για την αναφορά και αποκατάσταση Βλαβών για τις Υπηρεσίες περιγράφεται στην Παράγραφο 5.3 του Παραρτήματος 6 της Συμφωνίας Διασύνδεσης.

## **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 PRIMETEL, θα αποστέλλει κάθε Ιανουάριο στον Παροχέα ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση ..... και με ταχυδρομείο στη διεύθυνση ....., πλήρως συμπληρωμένα τα έντυπα 8.1 και 8.2 που επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία του προηγούμενου έτους αναφορικά με την παροχή Υπηρεσιών, την αποκατάσταση Βλαβών Υπηρεσιών και τους σχετικούς Χρόνους Παροχής Υπηρεσιών και Χρόνους Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών.
- 13.3 Ο Παροχέας θα επεξεργάζεται τις πληροφορίες και θα αποστέλλει στην PRIMETEL τους υπολογισμούς του αναφορικά με τις τυχόν αποζημιώσεις που διεκδικεί από την PRIMETEL με βάση τη Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποστολή των εντύπων που αναφέρονται στον όρο 12.2 πιο πάνω.

Νοείται ότι ο Παροχέας δεν θα δικαιούται να αποστείλει τέτοιους υπολογισμούς εκτός της προαναφερόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών.

- 13.4 Σε περίπτωση που η PRIMETEL συμφωνεί, θα καταβάλλει στον Παροχέα 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 Παροχέα που υποβλήθηκαν στο υπό εξέταση έτος και έγιναν αποδεκτές από την PRIMETEL.

14.1.2 Αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μόνο στις:

#### Ζεύξεις Διασύνδεσης

Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης που παραδίδονται στον Παροχέα 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 τον Παροχέα για παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται μόνο για τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα και είναι πέραν του επιτρεπόμενου ποσοστού του 15%.

14.1.3 Από τον αριθμό των υποβληθέντων από τον Παροχέα 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 Παροχέας με βάση τον όρο 13.1.2 πιο πάνω, θα υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της PRIMETEL μέχρι και πέντε εργάσιμων ημερών, θα καταβάλλονται από την PRIMETEL 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 PRIMETEL δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στον Παροχέα, η PRIMETEL υποχρεούται να καταβάλλει στον Παροχέα αποζημίωση της τάξης του 100% του ημερησίου τέλους παροχής 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 θα καταβάλλονται μόνο στην περίπτωση που ο αριθμός των Βλαβών που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα γίνεται με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, είναι μεγαλύτερος από ποσοστό 20% επί του συνολικού αριθμού των αναφορών Βλαβών του Παροχέα για Μη Κρίσιμα Περιστατικά Βλαβών Ζεύξεων διασύνδεσης.

14.2.2 Στην περίπτωση των κρίσιμων Περιστατικών Βλαβών Ζεύξεων Διασύνδεσης, θα καταβάλλονται αποζημιώσεις εάν οι πρώτες τέσσερις Βλάβες που υποβάλλονται στο έτος ισχύος της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών δεν αποκαθίστανται εμπρόθεσμα. Σε περίπτωση που υπάρχουν πέραν των τεσσάρων Βλαβών εντός του κάθε έτους ισχύος της Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας, θα καταβάλλονται αποζημιώσεις εάν το ποσοστό αποκατάστασης Βλαβών που αποκαθίστανται εκπρόθεσμα είναι μεγαλύτερο του 20% επί του συνολικού αριθμού των αναφορών Βλαβών για Κρίσιμα Περιστατικά Βλαβών Ζεύξεων Διασύνδεσης.

14.2.3 Από τον αριθμό των αναφορών βλαβών από τον Παροχέα, για σκοπούς υπολογισμού του Ποσοστού

Αποκατάστασης Βλαβών, αφαιρούνται όλες οι αναφορές Βλαβών που εξαιρούνται με βάση τον όρο 7 πιο πάνω.

14.2.4 Στην περίπτωση αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της PRIMETEL πέραν του Χρόνου Αποκατάστασης Βλαβών Υπηρεσιών και του στόχου του Ποσοστού Αποκατάστασης Βλαβών όπως προνοείται στον όρο 10 πιο πάνω, η PRIMETEL θα καταβάλει στον Παροχέα αποζημίωση της τάξης του 50% του ανάλογου ημερήσιου τέλους παροχής Υπηρεσιών για κάθε ώρα καθυστέρησης εξ υπαιτιότητας της στην αποκατάσταση της Βλάβης των Υπηρεσιών. Νοείται ότι το συνολικό ποσό της καταβληθείσας αποζημίωσης δεν δύναται να υπερβαίνει το μηνιαίο τέλος που καταβάλλει ο Παροχέας για την εν λόγω υπηρεσία.

### **14.3 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης**

14.3.1 Αποζημιώσεις για παροχή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης καταβάλλονται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

#### **(α) Έλεγχος Αίτησης για Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά της PRIMETEL**

Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε αριθμός αιτήσεων για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της PRIMETEL παραδίδονται στον Παροχέα εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις καταβάλλονται για όλες τις αιτήσεις που ικανοποιούνται εκπρόθεσμα.

#### **(β) Διενέργεια μελέτης τεχνικής δυνατότητας Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της PRIMETEL και Υποβολή στον Παροχέα προσφοράς**

Σε περίπτωση που αριθμός μελετών της τεχνικής δυνατότητας για παροχή Συνεγκατάστασης σε υποστατικά της PRIMETEL και προσφορών παραδίδονται στον Παροχέα εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Προϊόντων και 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 σε υποστατικά της PRIMETEL παραδίδονται στον Παροχέα εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και 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 PRIMETEL) υλοποιείται από την PRIMETEL εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών. Νοείται ότι αποζημιώσεις θα καταβάλλονται για όλες τις περιπτώσεις όπου χώροι για Συνεγκατάσταση ετοιμάζονται εκπρόθεσμα.

#### **(δ2) Πρόσβαση στο χώρο Συνεγκατάστασης**

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε αίτημα για μη προγραμματισμένη πρόσβαση σε περιπτώσεις

έκτακτης ανάγκης (στις άλλες περιπτώσεις) υλοποιείται από την PRIMETEL εκπρόθεσμα, με βάση τις πρόνοιες της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Ποιότητας Προϊόντων και 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 τον Παροχέα εντός του υπό εξέταση τριμήνου, υπερβαίνει των αριθμό των προβλέψεων του Παροχέα, 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 Παροχέα σύμφωνα με τον όρο 4.2.1.4 πιο πάνω.

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

14.3.4 Οι αποζημιώσεις που δύναται να ζητήσει ο Παροχέας με βάση τον όρο 14.3.1(α)-(δ2) πιο πάνω, υπολογίζονται με βάση τις εργάσιμες ημέρες υπέρβασης και ή ώρες από τον καθορισμένο Χρόνο Παροχής Υπηρεσιών. Σε περίπτωση καθυστέρησης εξ' υπαιτιότητας της PRIMETEL μέχρι και πέντε (5) εργάσιμων ημερών, καταβάλλονται από την PRIMETEL 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 PRIMETEL δεν έχει παραδώσει την Υπηρεσία στον Παροχέα, η PRIMETEL υποχρεούται να καταβάλλει στον Παροχέα 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 στους όρους 13.1 και 13.2 πιο πάνω θα συνοψίζονται στο τέλος κάθε τριμήνου και θα καταβάλλονται στον Παροχέα υπό μορφή πίστωσης του λογαριασμού του, τον επόμενο χρεωστικό μήνα.

### **15 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΧΩΝ / ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

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

### **16 ΕΝΤΥΠΑ**

16.1 Τα έντυπα με τις πληροφορίες που πρέπει να αποστέλλουν τα Μέρη, σύμφωνα με τον όρο 12 της παρούσας Συμφωνίας Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, επισυνάπτονται ως Παράρτημα 1.

### **17 ΓΕΝΙΚΑ**

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

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

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

για PRIMETEL

για [Παροχέας]

.....

.....

**ΜΑΡΤΥΡΕΣ:**

**1**.....

**2**.....

**ΕΝΤΥΠΟ: 8.1 – 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	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ)	Η ΑΙΤΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΣΧΟΛΙΑ
1								
2								
3								
4								
5								
6								
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΕΑ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ PRIMETEL				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΠΑΡΟΧΕΑ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:				
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:				
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:								

**ΕΝΤΥΠΟ: 8.2 – 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 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 ΠΑΡΟΧΕΑ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ PRIMETEL			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΟΝΟΜΑ ΠΑΡΟΧΕΑ:				ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:			
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ:				ΥΠΟΓΡΑΦΗ:			
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:			
ΣΦΡΑΓΙΔΑ:				ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ:							