



ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ
ΜΕΡΟΣ 3

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΔΕΙΟΥΧΟ ΣΤΑΘΜΟ	3
2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ.....	4
3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	5
4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ.....	6
5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ	7

1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΔΕΙΟΥΧΟ ΣΤΑΘΜΟ

1.1. Όλες οι αιτήσεις με βάση τα έντυπα του Ειδικού Μέρους 4 της παρούσας Συμφωνίας θα πρέπει να είναι δεόντως συμπληρωμένες και να αποστέλλονται από τον Αδειούχο Σταθμό στον Παροχέα ταχυδρομικώς ή με τηλεομοιότυπο ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή να προσκομίζονται με το χέρι στην πιο κάτω διεύθυνση:

Velister Ltd

Αγίας Θέκλας 45, 7648 Πυργά, Λάρνακα, Κύπρος.

Αρ. τηλεομοιότυπου: 22267233

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: info@velister.com.cy

1.2. Η ημερομηνία παραλαβής εκάστης αιτήσεως θα θεωρείται η ημερομηνία της παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου.

1.3. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης, ο Παροχέας οφείλει να απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι δεόντως συμπληρωμένη και/ή πλήρης και/ή αν περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τον σκοπό της εξέτασης της.

1.4. Σε περίπτωση κατά την οποία η αίτηση του Αδειούχου Σταθμού είναι ελλιπής, αυτή δεν θα απορρίπτεται αμέσως, αλλά ο Παροχέας θα ζητεί εγγράφως από τον Αδειούχο Σταθμό την προσκόμιση των αναγκαίων στοιχείων που θα καθιστούν την αίτηση πλήρη. Αν ο Αδειούχος Σταθμός δεν ανταποκριθεί εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, τότε η αίτηση του θα απορρίπτεται και οι λόγοι της απόρριψης της θα κοινοποιούνται από τον Παροχέα εγγράφως στον Αδειούχο Σταθμό. Ο Παροχέας κοινοποιεί τους λόγους απόρριψης και στον Επίτροπο.

- 1.5. Τόσο ο Παροχέας όσο και ο Αδειούχος Σταθμός οφείλουν να τηρούν το καθήκον εμπιστευτικότητας αναφορικά με πληροφορίες που θα περιέλθουν εις γνώση τους κατά την διάρκεια της διαδικασίας υποβολής των αιτήσεων.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

- 2.1. Για την σύναψη Συμφωνίας, ο Αδειούχος Σταθμός θα πρέπει να αποστείλει στον Παροχέα αίτηση σύμφωνα με την παράγραφο 1 ανωτέρω, με βάση το έντυπο αίτησης με αρ.1 του Ειδικού Μέρους 4 του Υποδείγματος. Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- α. Το πλήρες όνομα και/ή επωνυμία και/ή εμπορική επωνυμία του Αδειούχου Σταθμού-αιτητή, τα στοιχεία επικοινωνίας του Αδειούχου Σταθμού-αιτητή καθώς και τα πλήρη στοιχεία του νόμιμου και/ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του.
- β. Πιστοποιημένο αντίγραφο της άδειας ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας παρόχου οπτικοακουστικών μέσων από την Αρχή Ραδιοτηλεόρασης Κύπρου και τον αριθμό της εν λόγω άδειας.
- γ. Τον τύπο της αιτούμενης Υπηρεσίας.
- δ. Στοιχεία της/των Αδειοδοτημένης/ων Τηλεοπτικής/ών Εκπομπής/ών για την/τις οποία/οποίες αιτείται πρόσβαση στο Δίκτυο καθώς και σχετικά πιστοποιητικά από την Αρχή Ραδιοτηλεόρασης Κύπρου

- 2.2. Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, ο Παροχέας και ο Αδειούχος Σταθμός θα ξεκινήσουν τις διαπραγματεύσεις για σύναψη Συμφωνίας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της απάντησης επί της αιτήσεως, ως η παράγραφος 1.3. ανωτέρω.

- 2.3. Οι διαπραγματεύσεις μεταξύ των Μερών για σύναψη Συμφωνίας πρέπει να ολοκληρωθούν εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία λήψης της πλήρους αίτησης. Το αναφερόμενο χρονικό διάστημα διάρκειας των

διαπραγματεύσεων μπορεί να παραταθεί εφόσον συμφωνούν προς τούτο αμφότεροι ο Παροχέας και ο Αδειούχος Σταθμός.

- 2.4. Σε περίπτωση κατά την οποία προκύψει διαφορά μεταξύ του Παροχέα και του Αδειούχου Σταθμού κατά την διάρκεια των διαπραγματεύσεων, τότε τα Μέρη θα ακολουθήσουν την διαδικασία επίλυσης διαφορών που προβλέπεται στις Γενικές Διατάξεις του Υποδείγματος.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ο Παροχέας θα προσφέρει στον Αδειούχο Σταθμό πρόσβαση σε τεχνικές και/ή άλλες πληροφορίες προς διευκόλυνση της συνεργασίας των Μερών. Οι πληροφορίες αυτές θα είναι διαθέσιμες στον Αδειούχο Σταθμό μόνο αν αυτός έχει συνάψει Συμφωνία με τον Παροχέα.

3.1. Διαδικασία παροχής πληροφοριών.

- 3.1.1. Ο Αδειούχος Σταθμός θα μπορεί να εξασφαλίσει τις πιο πάνω αναφερόμενες πληροφορίες ακολουθώντας την πιο κάτω διαδικασία:

3.1.2. Ο Αδειούχος Σταθμός θα πρέπει να υποβάλει αίτηση συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης αρ. 2 του Ειδικού Μέρους 4 του Υποδείγματος.

- 3.1.3. Η αίτηση θα πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

Πληροφόρηση κατά πόσο έχει συνάψει Συμφωνία με τον Παροχέα.

Τα πλήρη στοιχεία του Αδειούχου Σταθμού καθώς και τα στοιχεία του νόμιμου του αντιπροσώπου.

Την πληροφορία που ζητείται.

- 3.1.4. Ο Αδειούχος Σταθμός θα πρέπει να αποστείλει την αίτηση του για παροχή πληροφοριών στην διεύθυνση ή στον αριθμό τηλεομοιότυπου ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος Ειδικού Μέρους.
- 3.1.5. Ο Παροχέας στην περίπτωση κατά την οποία η αίτηση δεν είναι πλήρης και/ή δεν περιέχει τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία με τρόπο σαφή και/ή επαρκή δεν θα απορρίπτει την αίτηση, αλλά θα ζητεί από τον Αδειούχο Σταθμό όπως εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών επανέλθει με νέα πλήρη αίτηση.
- 3.1.6. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή πλήρως συμπληρωμένης αίτησης από τον Αδειούχο Σταθμό, ο Παροχέας θα παρέχει σε αυτόν τις αιτούμενες πληροφορίες. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό λόγω τεχνικών κωλυμάτων ή λόγω της φύσης της ζητούμενης πληροφορίας, ο Παροχέας θα ειδοποιεί σχετικά τον Αδειούχο Σταθμό για τους λόγους στους οποίους αυτή οφείλεται και θα τον ενημερώνει για τον χρόνο που απαιτείται για την παροχή των ζητούμενων πληροφοριών.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

- 4.1. Τα Μέρη είναι υποχρεωμένα όπως άμεσα ενημερώνουν εκατέρωθεν για οποιαδήποτε βλάβη διαπιστωθεί στην παροχή των Υπηρεσιών και θα διενεργούν άμεσα ελέγχους με σκοπό την διαπίστωση κατά πόσο η βλάβη εμπίπτει εντός των ορίων της δικαιοδοσίας και/ή ευθύνης τους. Τα μέρη οφείλουν να συμπληρώνουν το έντυπο αναφοράς και αποκατάστασης βλαβών, όπως αυτό καθορίζεται στο Ειδικό Μέρος 4.
- 4.2. Σε περίπτωση βλάβης που εμπίπτει στα όρια του Αδειούχου Σταθμού, αυτός θα ενημερώνει άμεσα τον Παροχέα στον τηλεομοιοτυπικό αριθμό 222 67 233 και ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση support@velister.com.cy ή

τηλεφωνικώς στον αριθμό 222 67 222 και θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για αποκατάσταση της.

4.3. Σε περίπτωση βλάβης που εμπίπτει στα όρια ευθύνης του Παροχέα, ήτοι σε σημείο εντός του Δικτύου του και μετά το Σημείο Πρόσβασης, ο Παροχέας αναλαμβάνει να αποκαταστήσει την βλάβη και θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για αποκατάσταση της το ταχύτερο δυνατό. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν είναι δυνατό να αποκατασταθεί άμεσα, τότε ο Παροχέας θα ενημερώνει σχετικά τον Αδειούχο Σταθμό για τις επόμενες του ενέργειες δηλώνοντας παράλληλα το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης της βλάβης. Ενδεικτικοί χρόνοι αποκατάστασης βλαβών, καταγράφονται στον Πίνακα 1 πιο κάτω.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης	Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών
≤1 λεπτό	99% των περιστατικών βλάβης όπου παρέχεται η δυνατότητα πλήρους αυτοματοποιημένης διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης.
≤5 λεπτά	99% των περιστατικών βλάβης όπου η εξ' αποστάσεως/απομακρυσμένη διαχείριση παρέμβαση/ενέργεια είναι αποτελεσματική στην αποκατάσταση της βλάβης αλλιώς απαιτείται επί τόπου επίσκεψη τεχνικού προσωπικού.
≤ 8 ώρες	95% των περιστατικών βλάβης όπου είναι απαραίτητη η επί τόπου παρουσία τεχνικού προσωπικού στο σημείο βλάβης στο δίκτυο.

Πίνακας 1: Ενδεικτικός μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης

Πίνακας 1: Ενδεικτικός (1) μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης για τα δίκτυα/ υπηρεσίες πρόσβασης ΕΨΤ. Σε περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατό (2) να τηρηθούν οι χρόνοι που παρουσιάζονται στον πιο πάνω πίνακα, θα συμφωνείται μεταξύ του Παροχέα και του Αδειούχου Σταθμού εκ νέου χρονοδιάγραμμα για την αποκατάσταση της βλάβης ή άλλες διορθωτικές κινήσεις.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

5.1. Ο Παροχέας θα υποχρεούται με την αποδοχή της αίτησης του Αδειούχου Σταθμού για πρόσβαση στο Δίκτυο του και την σύναψη Συμφωνίας, όπως παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό πρόσβαση στο δίκτυο Επίγειας Ψηφιακής Τηλεόρασης. Νοείται ότι, η υλοποίηση της πρόσβασης θα τελεί

1. Ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης εξαρτάται από τον εξοπλισμό που επηρεάστηκε, τα ακριβή αίτια της βλάβης και το σημείο που ο επηρεαζόμενος εξοπλισμός βρίσκεται στο δίκτυο, π.χ. στις περιπτώσεις απομακρυσμένων περιοχών κι τοποθεσίας σημείου εκπομπής.
2. Περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης, ανωτέρας βίας που δεν οφείλεται στο Δίκτυο ΕΨΤ.

πάντοτε υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί με επιτυχία οποιεσδήποτε πιλοτικές δοκιμές, ως περιγράφονται στο Ειδικό Μέρος 2, που έχουν λάβει χώρα μετά την αποδοχή της αίτησης του Αδειούχου Σταθμού και/ή της υπογραφής της Συμφωνίας για πρόσβαση στο Δίκτυο του Παροχέα. Η επιτυχής ολοκλήρωση των πιλοτικών δοκιμών θα πιστοποιείται από τον Παροχέα με την αποστολή σχετικής επιστολής προς τον παροχέα υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων.

5.2. Νοείται ότι ο Παροχέας ουδεμία ευθύνη φέρει για την καθυστέρηση στην υλοποίηση της πρόσβασης, στην περίπτωση κατά την οποία ο Αδειούχος Σταθμός αρνείται ή παραλείπει να συμμορφωθεί με τους όρους, χρονοδιαγράμματα και προϋποθέσεις των πιλοτικών δοκιμών.

5.3. Η υλοποίηση της πρόσβασης θα γίνεται πάντοτε σύμφωνα με την αίτηση του Αδειούχου Σταθμού και τις αναφερόμενες στην αίτηση του ζητούμενες υπηρεσίες. Νοείται επίσης, ότι η έγκριση της αίτησης του Αδειούχου

Σταθμού τελεί πάντοτε υπό την προϋπόθεση ότι ο Παροχέας διατηρεί την αναγκαία διαθέσιμη χωρητικότητα για να προσφέρει και/ή παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό τη ζητούμενη πρόσβαση.

5.4. Ο Παροχέας θα διατηρεί τον αναγκαίο εξοπλισμό και/ή τις αναγκαίες υποδομές και/ή την αναγκαία χωρητικότητα για να προσφέρει και/ή παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό τη ζητούμενη πρόσβαση. Στην περίπτωση κατά την οποία λόγω ασυνήθιστα αυξημένων αιτήσεων πρόσβασης στο Δίκτυο του, ο Παροχέας αδυνατεί να ικανοποιήσει άμεσα όλες τις αιτήσεις, τότε οι ως άνω αιτήσεις θα ικανοποιούνται με κριτήριο το χρονικό σημείο υποβολής τους, ήτοι ο Παροχέας θα δίνει προτεραιότητα στις χρονικά προγενέστερες αιτήσεις. Στην περίπτωση που ο Παροχέας διαθέτει ελεύθερη χωρητικότητα οφείλει να προβαίνει σε σχετική ανακοίνωση προς όλα τα ενδιαφερόμενα Μέρη και να δημοσιεύει την ανακοίνωση αυτή στην ιστοσελίδα του.