

## Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης Συμπληρωματικοί Νομικοί Όροι

Η χρήση των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης από τον Πελάτη υπόκειται στη συμμόρφωση του Πελάτη με τους παρόντες Συμπληρωματικούς Νομικούς Όρους Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης (οι «**Συμπληρωματικοί Όροι**»), οι οποίοι ενσωματώνονται πλήρως στη Σύμβαση Υπηρεσιών Επικοινωνιών ή σε οποιαδήποτε άλλη χωριστή γραπτή σύμβαση που έχει συναφθεί μεταξύ των Μερών, δυνάμει της οποίας ο Πελάτης εξουσιοδοτείται ρητώς να χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες αποκλειστικά για τους δικούς του εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς, κατά περίπτωση (η «**Σύμβαση Υπηρεσιών**»). Οι όροι με κεφαλαίο αρχικό γράμμα που δεν ορίζονται αλλού στους παρόντες Συμπληρωματικούς Όρους θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στη Σύμβαση Υπηρεσιών, στους εφαρμοστέους Όρους Προϊόντος ή σε οποιοδήποτε εφαρμοστέο Έντυπο Παραγγελίας.

### 1. Γεωγραφικοί ή Περιορισμοί Υπηρεσιών

Οι Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης είναι διαθέσιμες μόνο με την αγορά των Υπηρεσιών και μέσω των εγκαταστάσεων μεταγωγής της Bandwidth που είναι εξοπλισμένες για την παροχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης. Η Bandwidth δύναται να παρέχει ενισχυμένες επικοινωνίες υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σε Αρχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης (ESA) προκειμένου να υποστηρίξει την ενισχυμένη λειτουργικότητα.

### 2. Διαμόρφωση Εξοπλισμού· Τεχνικές Προδιαγραφές· Δοκιμές

**2.1 Διαμόρφωση Εξοπλισμού.** Ο Πελάτης θα διασφαλίζει ότι όλος ο εξοπλισμός του Πελάτη είναι διαμορφωμένος κατάλληλα για τη χρήση των εφαρμοστέων Υπηρεσιών. Προς αποφυγή αμφιβολιών, η εν λόγω απαίτηση περιλαμβάνει, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, την ορθή διαμόρφωση οποιωνδήποτε και όλων των μεταγωγών Ethernet, καλωδιώσεων Ethernet, σταθμών εργασίας, διακομιστών και λειτουργικών συστημάτων.

**2.2 Τεχνικές Προδιαγραφές Πελάτη.** Ο Πελάτης θα παρέχει στη Bandwidth τις τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται για τον ορθό σχεδιασμό και την εγκατάσταση του δικτύου, καθώς και περιγραφή τυχόν ειδικών ρυθμίσεων που απαιτούνται για την παροχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης για τον Πελάτη. Η Bandwidth επιφυλάσσεται του δικαιώματος να μην παράσχει ή τροποποιήσει ορισμένα χαρακτηριστικά ή υπηρεσίες επικοινωνιών για τον Πελάτη, εάν η Bandwidth κρίνει, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, ότι η εν λόγω παροχή ή τροποποίηση θα επηρέαζε δυσμενώς τις Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης ή το δίκτυο της Bandwidth.

**2.3 Δοκιμές Πελάτη.** Ο Πελάτης και η Bandwidth θα συνεργάζονται για τη διενέργεια δοκιμών των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης κατά τη διάρκεια και/ή κατά την ολοκλήρωση της αρχικής διαμόρφωσης και εγκατάστασης του Πελάτη· κατόπιν αιτήματος, ο Πελάτης θα κοινοποιεί τα γραπτά αποτελέσματα των εν λόγω δοκιμών στη Bandwidth. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη δοκιμή των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης μετά την εγκατάσταση και περιοδικά καθ' όλη τη διάρκεια της εφαρμοστέας Διάρκειας Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης εντοπίσει οποιοδήποτε ζήτημα με τις Υπηρεσίες, ο Πελάτης θα ειδοποιήσει αμέσως τη Bandwidth.

### 3. Ο Πελάτης Οφείλει να Παρέχει Έγκυρες και Νόμιμες Πληροφορίες Τοποθεσίας

**3.1 Πληροφορίες Τοποθεσίας.** Για κάθε ΑΤ, ο Πελάτης οφείλει να παρέχει στη Bandwidth ακριβείς και έγκυρες Πληροφορίες Τοποθεσίας. Εάν διαπιστωθεί ότι οι πληροφορίες τοποθεσίας είναι μη έγκυρες, ελλιπείς ή ανεπαρκείς, ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ενημέρωση ή διόρθωση των ελλειψουσών ή ατελών πληροφοριών. Η Bandwidth δεν φέρει ευθύνη για τυχόν σφάλματα δρομολόγησης που ενδέχεται να προκύψουν ενόσω εκκρεμούν μη έγκυρες πληροφορίες τοποθεσίας. Η εν λόγω απαίτηση εφαρμόζεται σε ΑΤ που αγοράζονται απευθείας από τη Bandwidth και/ή σε ΑΤ που μεταφέρονται στον Λογαριασμό σας στη Bandwidth.

**3.2 Ενημέρωση Πληροφοριών Τελικού Χρήστη.** Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα τη Bandwidth, κατά τον τρόπο που ορίζει η Bandwidth, για οποιαδήποτε μεταβολή στις Πληροφορίες Τοποθεσίας Τελικού Χρήστη. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και κατανοεί ότι (1) σε ορισμένες δικαιοδοσίες, η μεταβολή των Πληροφοριών Τοποθεσίας Τελικού Χρήστη ενδέχεται να μην τεθεί σε ισχύ για έως και επτά (7) εργάσιμες ημέρες, και (2) ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ενημέρωση του(των) επηρεαζόμενου(ων) Τελικού(ών) Χρήστη(ών) για τυχόν τέτοια καθυστέρηση και για τη διασφάλιση ότι ο(οι) επηρεαζόμενος(οι) Τελικός(οί) Χρήστης(ες) έχει(έχουν) πρόσβαση σε εναλλακτική μέθοδο πραγματοποίησης κλήσεων Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης έως ότου οι ενημερωμένες Πληροφορίες Τοποθεσίας τεθούν σε ισχύ. Ο Πελάτης θα παρέχει Αυτόματη Αναγνώριση Αριθμού (ANI) με κάθε κλήση Τελικού Χρήστη που υποβάλλεται στη Bandwidth για επεξεργασία Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης. Η Bandwidth δεν θα έχει καμία υποχρέωση παροχής Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης αναφορικά με οποιαδήποτε κλήση από Τελικό Χρήστη MLTS που δεν περιλαμβάνει ANI και δεν θα φέρει ευθύνη για οποιεσδήποτε αξιώσεις προκύπτουν από τυχόν προσπάθειες της Bandwidth να παράσχει Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης υπό τέτοιες συνθήκες.

**3.3 Δρομολόγηση Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης PSTN.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει, κατανοεί και συμφωνεί ότι, εάν ο Πελάτης επιλέξει να υιοθετήσει την επιλογή δρομολόγησης κλήσεων έκτακτης ανάγκης PSTN για κατάλληλα και εγκεκριμένα σενάρια χρήσης, ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για όλες τις χρεώσεις κλήσεων, ακόμη και εάν εσφαλμένες κλήσεις πραγματοποιηθούν από άγνωστα πρόσωπα ή εταιρείες που καλούν κατά λάθος ή σκοπίμως τον ιδιωτικό αριθμό έκτακτης ανάγκης που έχει εκχωρηθεί στον Πελάτη από τη Bandwidth. Ο Πελάτης δεν θα είναι υπεύθυνος για οποιεσδήποτε χρεώσεις που οφείλονται σε σφάλμα, υπαιτιότητα ή αστοχία του δικτύου ή των υπηρεσιών κλήσεων της Bandwidth.

#### **4. Ο Πελάτης Οφείλει να Παρέχει και να Εμφανίζει Εξουσιοδοτημένους ΑΤ και Διευθύνσεις**

**4.1 Περιορισμοί Εμφάνισης.** Απαγορεύεται στον Πελάτη να εμφανίζει ή να μεταδίδει σε οποιαδήποτε κλήση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης οποιονδήποτε αριθμό τηλεφώνου που ο Πελάτης δεν έχει λάβει είτε από τη Bandwidth είτε από άλλον τρίτο πάροχο υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Με την εμφάνιση οποιουδήποτε αριθμού σε οποιαδήποτε κλήση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης, ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται προς τη Bandwidth ότι ο Πελάτης έχει λάβει τον εν λόγω αριθμό είτε από τη Bandwidth είτε από άλλον πάροχο υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.

**4.2 Κατάλογος ΑΤ.** Κατόπιν αιτήματος, ο Πελάτης θα παρέχει στη Bandwidth ακριβή και πλήρη κατάλογο που θα αναφέρει λεπτομερώς τον συνολικό αριθμό ΑΤ που εφαρμόζονται στην πλατφόρμα της Bandwidth και τη σχετιζόμενη διεύθυνση ή την εξυπηρετούσα ESA για κάθε ΑΤ.

**4.3 Πληροφορίες που Παρέχονται στην ESA.** Η Bandwidth θα παρέχει στην αρμόδια ESA το όνομα, τη διεύθυνση και τις πληροφορίες ΑΤ που παρέχει ο Πελάτης στη Bandwidth σύμφωνα με την Ενότητα 3.1. Για οποιαδήποτε επικοινωνία Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης, η Bandwidth θα παρέχει στην αρμόδια ESA μόνο τις πληροφορίες σχετικά με τις εγκαταστάσεις, το δίκτυο και/ή τον εξοπλισμό σταθμού του Πελάτη που ο Πελάτης καθιστά διαθέσιμες στη Bandwidth για μετάδοση στην ESA.

#### **5. Εγγραφές Τελικών Χρηστών Μόνο Σταθερής Τηλεφωνίας και/ή VoIP**

Ο Πελάτης θα μεταφορτώνει στη βάση δεδομένων της Bandwidth μόνο Εγγραφές Τελικών Χρηστών σταθερής τηλεφωνίας και/ή VoIP· εάν ο Πελάτης επιθυμεί να προσθέσει Τελικούς Χρήστες υπηρεσιών κινητής ή ασύρματης επικοινωνίας οποιαδήποτε στιγμή, ο Πελάτης και η Bandwidth θα συνάψουν αμοιβαίως χωριστή γραπτή συμφωνία αναφορικά με τους εν λόγω Τελικούς Χρήστες κινητής ή ασύρματης επικοινωνίας.

## 6. Παραίτηση από το Απόρρητο για Μη Δημοσιευμένες Πληροφορίες

Ο Πελάτης και ο Τελικός Χρήστης αυτού ή οποιοδήποτε μέρος πραγματοποιεί κλήση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης παραιτείται οποιουδήποτε απορρήτου που παρέχεται από υπηρεσίες μη καταχωρημένου και μη δημοσιευμένου αριθμού στον βαθμό που ο ΑΤ, η διεύθυνση και το όνομα που σχετίζονται με την τοποθεσία της γραμμής πρόσβασης προέλευσης παρέχονται στην αρμόδια ΕΣΑ. Ο Πελάτης συμφωνεί να υποδεικνύει στους Τελικούς Χρήστες του να μην αποκρύπτουν τον ΑΤ τους στις συσκευές τους κατά τη χρήση Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης.

## 7. Απαιτήσεις Ενημέρωσης Τελικών Χρηστών

**7.1 Περιορισμοί Υπηρεσιών.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι οι Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης που παρέχονται μέσω τεχνολογιών VoIP ή τεχνολογιών βασιζόμενων σε IP λειτουργούν διαφορετικά από τις παραδοσιακές Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης σταθερής τηλεφωνίας. Ο Πελάτης θα συμμορφώνεται με όλους τους νόμους και κυβερνητικούς κανονισμούς για τις Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης και θα ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες του και οποιοδήποτε μέρος χρησιμοποιεί (ή οποιοδήποτε μέρος ενδέχεται να χρησιμοποιήσει) Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης για τις οποιεσδήποτε διαφορές μεταξύ των παραδοσιακών Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης και των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης μέσω VoIP ή βασιζόμενων σε IP.

**7.2 Αποποίηση Ευθυνών.** Η Bandwidth δεν θα φέρει ευθύνη εάν οι Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης δεν είναι διαθέσιμες λόγω διακοπής ρεύματος ή εάν ορισμένα χαρακτηριστικά Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης δεν είναι συμβατά με τοπικά καθορισμένους αριθμούς έκτακτης ανάγκης (π.χ. 911 ή 112).

**7.3 Απαιτούμενες Γνωστοποιήσεις.** Ο Πελάτης θα παρέχει στους Τελικούς Χρήστες γνωστοποίηση των περιορισμών υπηρεσιών κατά τον τρόπο και τη μορφή που απαιτείται από την εφαρμοστέα νομοθεσία και/ή κανονιστική ρύθμιση σε σχέση με τις Υπηρεσίες.

## 8. Υπηρεσίες Κέντρου Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης

**8.1 Γενικά.** Οποιοσδήποτε Τελικός Χρήστης ή εγκαταστάσεις Πελάτη που δημιουργούν κλήσεις Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης που λαμβάνονται από την πλατφόρμα υπηρεσιών της Bandwidth για τις οποίες δεν μπορεί να βρεθεί εγγραφή αριθμού καλούντος στη βάση δεδομένων της Bandwidth θα δρομολογούνται σε κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης για διαχείριση. Οι κλήσεις Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης που προέρχονται από αριθμούς ατελούς χρέωσης (TFN) θα δρομολογούνται επίσης σε κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης για διαχείριση. Οι κλήσεις που δρομολογούνται σε κέντρα κλήσεων έκτακτης ανάγκης θα υπόκεινται σε χρεώσεις όπως καθορίζονται στον Τιμοκατάλογο.

**8.2 Εγγραφές Τελικών Χρηστών.** Ο Πελάτης θα χρησιμοποιεί οποιοδήποτε από τα εργαλεία παροχής της Bandwidth ή εγκεκριμένου τρίτου της Bandwidth αποκλειστικά για τον σκοπό της καταχώρησης Εγγραφών Τελικών Χρηστών στη βάση δεδομένων της Bandwidth. Όλες οι πληροφορίες που επιστρέφονται από τη Bandwidth κατά την επικύρωση θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την υποστήριξη των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης.

**8.3 Εναλλακτική Πρόσβαση.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι έχει ενημερωθεί να διατηρεί εναλλακτική μέθοδο επικοινωνίας με παρόχους υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης, όπως παραδοσιακή τηλεφωνική γραμμή. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των Τελικών Χρηστών σχετικά με εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας με το προσωπικό υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης. Όπου εφαρμόζεται, επικοινωνία Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης που πραγματοποιείται από κινητή συσκευή θα πρέπει να δρομολογείται κατά προεπιλογή μέσω του παρόχου δικτύου κινητής τηλεφωνίας.

## 9. Ορισμοί

**9.1 Αυτόματη Αναγνώριση Αριθμού (Automatic Number Identification ή ANI)** σημαίνει ένα αναγνωριστικό που παρέχει τον αριθμό τηλεφώνου του καλούντος μέρους και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αριθμός επανάκλησης.

**9.2 Αρχή Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης (Emergency Services Authority ή ESA)** σημαίνει οποιονδήποτε οργανισμό ή κυβερνητική υπηρεσία που έχει οριστεί για τη λήψη και επεξεργασία κλήσεων ή επικοινωνιών για Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης. Μια ESA μπορεί να περιλαμβάνει κέντρο λήψης κλήσεων δημόσιας ασφάλειας, κέντρο κλήσεων έκτακτης ανάγκης ή άλλη οντότητα ως απαιτείται από την τοπική νομοθεσία ή κανονιστική ρύθμιση.

**9.3 Εγγραφές Τελικών Χρηστών** σημαίνει μια εγγραφή συσχετισμένη με Τελικό Χρήστη που τηρείται στη βάση δεδομένων της Bandwidth, περιλαμβάνουσα το όνομα του εν λόγω Τελικού Χρήστη, έγκυρη οδική διεύθυνση (όχι ταχυδρομική διεύθυνση) και δεκαψήφιο AT από τον οποίο ο Τελικός Χρήστης μπορεί να πραγματοποιήσει κλήση έκτακτης ανάγκης.

**9.4 IP** σημαίνει Πρωτόκολλο Διαδικτύου (Internet Protocol).

**9.5 Συστήματα Τηλεφωνίας Πολλαπλών Γραμμών (MLTS)** σημαίνει σύστημα επικοινωνιών που χρησιμοποιείται συνήθως σε επιχειρηματικά περιβάλλοντα όπως ξενοδοχεία, γραφεία και πανεπιστημιούπολεις, το οποίο αποτελείται από κοινές μονάδες ελέγχου, τηλεφωνικές συσκευές, υλικό και λογισμικό ελέγχου και παρελκόμενα συστήματα, συμπεριλαμβανομένων συστημάτων βασιζόμενων σε δίκτυο και εγκαταστάσεις, όπως Centrex και VoIP, καθώς και συστήματα PBX, υβριδικά και συστήματα τηλεφώνων κλειδιού (Key Telephone Systems) (όπως ταξινομούνται από την Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών δυνάμει του τμήματος 68 του τίτλου 47 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών), και περιλαμβάνει συστήματα που ανήκουν ή μισθώνονται από κυβερνητικές υπηρεσίες και μη κερδοσκοπικές οντότητες, καθώς και από κερδοσκοπικές επιχειρήσεις.

**9.6 PSTN** σημαίνει Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο Μεταγωγής (Public Switched Telephone Network).

**9.7 Αριθμός Τηλεφώνου (AT)** σημαίνει αριθμό τηλεφώνου PSTN που εκχωρείται από τη Bandwidth στον Πελάτη (ή που ο Πελάτης μεταφέρει στη Bandwidth) (πλην αριθμών ατελούς χρέωσης (TFN)) και χρησιμοποιείται από τον Πελάτη σε σχέση με οποιαδήποτε εφαρμοστέα Υπηρεσία.

**9.8 TFN** σημαίνει αριθμό ατελούς χρέωσης (Toll Free Number), ο οποίος εκχωρείται από τη Bandwidth στον Πελάτη (ή μεταφέρεται από τον Πελάτη στη Bandwidth) για χρήση σε συνδυασμό με την Υπηρεσία Ατελών Κλήσεων της Bandwidth.

**9.9 Κλήση Ατελούς Χρέωσης** σημαίνει κλήση που πραγματοποιείται προς αριθμό ατελούς χρέωσης (TFN).

**9.10 Υπηρεσία Ατελών Κλήσεων** σημαίνει υπηρεσία τερματισμού IP για κλήσεις προερχόμενες από το PSTN με προορισμό τερματισμού αριθμούς ατελούς χρέωσης (TFN) που παρέχει η Bandwidth.