ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΟΡΑΣ
& ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΕΙΣΗΓΜΕΝΩΝ Α.Ε.

Αθήνα, 25-11-2024

Αρ. Πρωτ.: 3494836

Σχετ.: 90198/21.11.2024

Ταχ. Δ/νση : Πλ. Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 106 77, Αθήνα
Πληροφορίες : Ελένη Ευαγγελάτου
Τηλέφωνο : 2103893395
E-mail : evagelatoue@mindev.gov.gr

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Καταχώρισης στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) στοιχείων της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία **«ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ».**

Την 25-11-2024 καταχωρίσθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 4689507, η από 20-11-2024 ανακοίνωση του Διοικητικού Συμβουλίου της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 1037501000, η οποία συντάχθηκε δυνάμει της από 13-11-2024 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, σύμφωνα με την οποία ενέκρινε την παροχή ειδικής άδειας για την σύναψη συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη με τις διατάξεις των άρθρων 99-101 του Ν.4548/2018, το περιεχόμενο της οποίας έχει ως ακολούθως:

«Το Διοικητικό Συμβούλιο της ΟΤΕ Α.Ε. **ανακοινώνει** στο Γ.Ε.ΜΗ., σύμφωνα με τις παρ. 2 και 3 του άρθρου 101 του Ν.4548/2018, την **ειδική άδεια που χορήγησε** με την υπ' αριθ. 3218/13-11-2024 (θέμα 3ο) απόφασή του, σύμφωνα με το άρθρο 99 του Ν. 4548/2018, για τη σύναψη των Επιμέρους Συμφωνιών ("Service Arrangements") μεταξύ της ΟΤΕ Α.Ε. και της "Deutsche Telekom AG" (DTAG), και /ή της "Telekom Deutschland GmbH" (TDG) και/ή της "Deutsche Telekom Europe Holding GmbH" (DTEH), για την παροχή υπηρεσιών στους τομείς Τεχνολογία Δικτύου, Board Area Europe, International Mobile Device Business Services και Προμηθειών, σύμφωνα με τους Βασικούς Όρους, οι οποίοι περιλαμβάνονται στο συνημμένο στην ως άνω απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου **Παράρτημα Ι** (Κεφάλαια Α, Β, Γ, Δ), καθώς και για τη σύναψη της Επιμέρους Συμφωνιών ("Service Arrangements") για το **έτος 2025** μεταξύ αφενός της "Telekom Romania Mobile Communications S.A." (TKRM) και αφετέρου της "Deutsche Telekom AG" (DTAG) και/ή της "Telekom Deutschland GmbH" (TDG), και/ή της «Deutsche Telekom Europe Holding GmbH» (DTEH), για την παροχή υπηρεσιών στους τομείς Τεχνολογίας Δικτύου, Board Area Europe, International Mobile Device Business Services, Προμήθειες, σύμφωνα με την υποβαλλόμενη προς το Διοικητικό Συμβούλιο της "Telekom Romania Mobile Communications S.A." (συνεδρίαση της 12/12/2024) οι οποίοι περιλαμβάνονται στο συνημμένο στην ως άνω απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου **Παράρτημα ΙΙ** (Κεφάλαια Α, Β, Γ, Δ) και υπό τον όρο έγκρισης αυτής από τα αρμόδια όργανα της TKRM.

Για τη χορήγηση της ως άνω ειδικής άδειας το Διοικητικό Συμβούλιο της ΟΤΕ Α.Ε. έλαβε επίσης υπόψη τις καταρτισθείσες σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 101 του Ν.4548/2018 **Εκθέσεις αξιολόγησης της ελεγκτικής εταιρείας** «Grant Thornton Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών και Συμβούλων Επιχειρήσεων» (GRANT THORNTON) για τις ως άνω Επιμέρους Συμφωνίες ("Ser

vice Arrangements") που προτίθεται να συνάψει κάθε μία από τις ως άνω εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ (ήτοι ΟΤΕ και Telekom Romania Mobile Communications S.A.), οι οποίες (Εκθέσεις αξιολόγησης) επισυνάπτονται στην ως άνω απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, ως κάτωθι:
Παράρτημα Ι (Κεφάλαιο Ε): Έκθεση Grant Thornton (της 23-10-2024) - ΟΤΕ
Παράρτημα ΙΙΙ (Κεφάλαιο ΣΤ): Έκθεση Grant Thornton (της 08-11-2024) - TKRM

Η αξία των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στις συγκεκριμένες Επιμέρους Συμφωνίες («Service Arrangements») αναφέρεται αναλυτικά ανά υπηρεσία στα συνημμένα στην απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου Παραρτήματα (ήτοι Παράρτημα Ι για ΟΤΕ, Παράρτημα ΙΙ για TKRM).
Οι Επιμέρους Συμφωνίες ("Service Arrangements") **θα υπογραφούν** μόνο μετά την ολοκλήρωση όλων των διαδικασιών σε σχέση με τη χορήγηση της ειδικής άδειας σύμφωνα με το άρθρο 101 παρ. 2 του Ν. 4548/201 και θα ισχύσουν **έως τις 31-12-2025.**

Οι Εκθέσεις Αξιολόγησης επισυνάπτονται στην παρούσα ανακοίνωση και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της.».

Τα Παραρτήματα Ι, ΙΙ και ΙΙΙ καθώς και οι Εκθέσεις Αξιολόγησης επισυνάπτονται στην παρούσα ανακοίνωση και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της.

Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

Δημοσθένης Γεωργόπουλος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-
ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (SERVICE ARRANGEMENT) ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:

Α. Κεφάλαιο : Τεχνολογία Δικτύου

1. Αποδέκτης Υπηρεσίας:	**Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (ΟΤΕ Α.Ε.)**
2. Πάροχος Υπηρεσίας:	**Deutsche Telekom A.G. (DTAG)** Τμήμα: Technology Delivery International / CTA, ENG Group Technology **Deutsche Telekom European Holdings (DTEH):** Τμήμα: Technology Delivery International
3. Τομέας Συνεργασίας:	Τεχνολογία Δικτύου - Network Technology

4. Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025

Πακέτα Υπηρεσιών	**Πάροχος / Τμήμα**		**Μέγιστη Αμοιβή 2025 (σε €)**
Technology Delivery International	DTAG	TDI	3.738.612€
Technology Delivery International	DTEH	TDI	5.813.285€
Group Technology	DTAG	GT	190.511€
Σύνολο 2025 (μέγιστο)			**9.742.408€**

5. Περιγραφή Υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής

5.1 Πακέτο υπηρεσιών από TDI-DTAG

ID	**SERVICE GROUP**	**SERVICE**	**TDI AREA**	**Description (GR)**
#1	Access Networks	Mobile Access Services	ENG	<u>Υπηρεσίες πρόσβασης κινητής (Mobile Access Services)</u> ▪ Εξέλιξη της Mobile Access ▪ Πακέτο Mobile Access 2024 (Ericsson SW & HW) συμπεριλαμβανομένων όλων των πτυχών βελτιστοποίησης και ποιότητας ▪ Λύσεις εσωτερικού χώρου και κάλυψης (π.χ. Repeater, aDAS, Antenna) ▪ Λύση Ενέργειας και Παθητικής Υποδομής για Πρόσβαση Κινητής ▪ Υποστήριξη για την εισαγωγή 5G SA Radio ▪ Κοινή χρήση γνώσεων και συμβουλές για μελλοντικές λύσεις RAN (O-RAN) ▪ Κοινή χρήση τεχνογνωσίας σχετικά με τη νέφωση (cloudification) του εσωτερικού ENM
#2	Access Networks	Fixed Access Network Services	ENG	<u>Υπηρεσίες πρόσβασης σταθερής (Fixed Access Services)</u> ▪ Εξέλιξη σταθερής πρόσβασης
				▪ Σχεδιασμένες λύσεις δικτύου σταθερής πρόσβασης (Huawei & Nokia SW & HW)

				▪ Λύσεις υποδομής σε θέματα Ενέργειας και παθητικών υλικών για σταθερή πρόσβαση (π.χ. οπτικά καλώδια, στέγαστρα, μπαταρίες)
#3	Access Networks	Huawei Taishan Cloud	ENG	Cloud (νέφος) Huawei Taishan
#5	Transport Networks	Transport	ENG	<u>Μεταφορά (Transport)</u> ▪ IPSecurity (IPSec) ▪ PKI ▪ Ασύρματη οπισθόζευξη (Micro- και MMwave) Συγχρονισμός (συχνότητα και φάση) ▪ IP Ομαδοποίηση (Aggregation) ▪ IP κορμού/άκρων ▪ BNG ▪ Οπτική μεταφορά ▪ Πομποδέκτης (Transceiver) ▪ Συστήματα διαχείρισης δικτύου μεταφοράς ▪ SD-X (SD-WAN/LAN/WIFI)
#6	Device and Product Certification	Terminal Integration and Validation	ENG	<u>Ενσωμάτωση και επικύρωση συσκευών (Terminal Integration & Validation)</u> ▪ Πιστοποίηση συσκευών ▪ Υποστήριξη κύκλου ζωής συσκευών ▪ Ενσωμάτωση νέας τεχνολογίας (συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων δοκιμών) ▪ Iron Source, 5G NSA, 5G SA, VoXX ▪ Συμβουλευτικές υπηρεσίες για συσκευές / Επιχειρηματική υποστήριξη ▪ Ενσωμάτωση και επικύρωση του T-Phone ως μέρος της διεθνούς γκάμας προϊόντων
#7	Device and Product Certification	Fixed Access Device Integration and Validation	ENG	Υπηρεσίες ενσωμάτωσης και επικύρωσης συσκευών σταθερής πρόσβασης (Fixed Access Device Integration and Validation)
#10	Device and Product Certification	Service Performance Optimization on local request	ENG	Βελτιστοποίηση απόδοσης υπηρεσιών (Service Performance Optimization)
#12	Data Solutions	Packet Core	ENG	<u>Packet Core</u> ▪ Χάρτης πορείας ePC και διαχείριση προμηθευτών ▪ Κυκλοφορία Πακέτου ePC 2024 ▪ Υποστήριξη για επιχειρησιακή συνέχεια και εξέλιξη
#13	Data Solutions	SD Data	ENG	<u>SD Data</u> ▪ Υποστήριξη mini RFQ ▪ TDI SPOC για τα έργα υλοποίησης των Natco ▪ Καθοδήγηση για κοινό HLD για E/// και Mavenir συμπεριλαμβανομένων των E2E Mobility και Slicing. ▪ Κάθετη και οριζόντια επαλήθευση, δοκιμές φορτίου και ελαστικότητας στο C-Lab ▪ Υποστήριξη για LLD, τοπική ενοποίηση και επικύρωση, Πιλοτικό & Ανάπτυξη ▪ Διαχείριση Προμηθευτών ▪ Διαχείριση εκδόσεων και επαλήθευση στο C-Lab
#14	Data Solutions	Campus	ENG	<u>Campus</u>

				▪ Ρόλος κατόχου προϊόντος στο Campus για όλα τα Natcos ▪ Διασύνδεση με επιχειρηματικές μονάδες ▪ Υποστήριξη RFQ πελατών ▪ Διαχείριση Προμηθευτών E/// & Mavenir ▪ Πιστοποίηση συσκευής
#15	Data Solutions	vPCF (vPCRF)	ENG	<u>vPCF (vPCRF)</u> ▪ Υποστήριξη mini RFQ ▪ TDI SPOC για τα έργα υλοποίησης Natco ▪ Καθοδήγηση για Common HLD για DTIT ▪ Κάθετη και οριζόντια επαλήθευση, δοκιμές φορτίου και ελαστικότητας στο C-Lab ▪ Υποστήριξη για LLD, τοπική ενοποίηση και επικύρωση, Pilot & Rollout ▪ Διαχείριση Προμηθευτών
#16	Data Solutions	Signaling - STP	ENG	<u>Σηματοδοσία (Signaling)</u> ▪ Υποστήριξη έργων NatCo και NetNumber STP Engineering.
#17	Data Solutions	Signaling - Diameter Agent	ENG	▪ Οδικός χάρτης Diameter Agent και διαχείριση προμηθευτών ▪ Έκδοση πακέτου 2024 του Diameter Agent ▪ Υποστήριξη λειτουργίας Diameter Agent
#18	Tools and Operations	TOP Tools	ENG	<u>TOP High Level Scope</u> ▪ Παροχή εργαλείων για την αυτοματοποίηση της διαχείρισης του κύκλου ζωής NT ▪ Εύρεση και/ή κωδικοποίηση των κατάλληλων εργαλείων για προσδιορισμένες περιπτώσεις χρήσης. ▪ Προμηθευτής/Διαχείριση οδικού χάρτη για λύσεις λογισμικού για προγραμματισμό, παρακολούθηση, διαμόρφωση, βελτιστοποίηση και λειτουργία των δικτύων ▪ Μετριασμένη λειτουργία τομέα και υποστήριξη των σχετικών απαιτήσεων των Natco ▪ Προώθηση της αποδοτικότητας της διαδικασίας για τοπικό σχεδιασμό, βελτιστοποίηση και λειτουργία δικτύων ▪ Παροχή πλήρους E2E SaaS για επιλεγμένες Λύσεις λογισμικού <u>TOP Εργαλεία</u>
				▪ Τεχνικά εργαλεία για την αυτοματοποίηση Λειτουργιών, Σχεδιασμός, Διαμόρφωση, Βελτιστοποίηση, εκτενείς διαδικασίες Analytics και Οπτικοποίησης. Αντιμετώπιση προβλημάτων κινητών και σταθερών δικτύων ▪ Κεντρικοποιημένη λειτουργία εργαλείων – SaaS (Atoll/cSON/GEO)
#19	Tools and Operations	NOC Automation	ENG	<u>Αυματοποίηση NOC (NOC Automation)</u> ▪ Διαχείριση προϊόντων Magenta DNOC ▪ Καθορισμός προτιμώμενου περιβάλλοντος για ML-OPS στην Ευρώπη ▪ Ολοκλήρωση του ML-OPS RFQ και υποστήριξη τοπικών εισαγωγών ▪ Προώθηση του κέντρου ικανοτήτων ML-OPS και της συνεργασίας στο πεδίο της επιστήμης δεδομένων.

				▪ Ανάπτυξη κοινής πλατφόρμας λειτουργικών πληροφοριών και KPI
#26	Subscriber Data Management	Nokia HLR and epcHSS	ENG	Διαχείριση Δεδομένων Συνδρομητών (Subscriber Data Management) ▪ Οδικός χάρτης Nokia HLR-epcHSS και Διαχείριση Προμηθευτών ▪ Έκδοση πακέτου 2024 Nokia HLR-epcHSS
#27	Subscriber Data Management	Nokia UDM, AUSF	ENG	▪ Έκδοση πακέτου 2024 Nokia UDM/AUSF
#28	Subscriber Data Management	Nokia CNTDB	ENG	▪ Βελτιώσεις Nokia CNTDB OneNDS ▪ Βελτιώσεις multivendor εφαρμογής Nokia CNTDB ▪ Υποστήριξη Nokia CNTDB 1ου, 2ου, 3ου επιπέδου ▪ Μελέτες σκοπιμότητας Nokia CNTDB ▪ Οδικός χάρτης Nokia CNTDB και διαχείριση προμηθευτών
#29	Subscriber Data Management	SDM Tools	ENG	▪ Εργαλεία Διαχείρισης Δεδομένων Συνδρομητών (SDM Tools) (π.χ. Anonymizer, Ops Suite, Subscriber Health Check, Relocation, SDL Migration,...)
#30	Subscriber Data Management	Nokia SDL	ENG	▪ Έκδοση πακέτου 2024 Nokia SDL w/o Nokia PGW ▪ SDM Virtualized Provisioning Gateway (vPGW) ▪ Βελτιώσεις Nokia SDL ▪ Βελτιώσεις multivendor εφαρμογής Nokia SDL ▪ Υποστήριξη Nokia SDL 1st, 2nd, 3rd επιπέδου ▪ Μελέτες σκοπιμότητας Nokia SDL ▪ Οδικός χάρτης Nokia SDL και διαχείριση προμηθευτών
#31	Subscriber Data Management	SDM Automation	ENG	▪ Αυτοματοποίηση (SDM Automation)
#32	Subscriber Data Management	MiniRFQ Support	ENG	▪ Υποριήριξη MiniRfQ
#35	Strategic Engineering Solutions	SLA and Sustainability Support	ENG	SLA & Υποστήριξη βιωσιμότητας (SLA &sustainability Support) ▪ Καθορισμός τυπικών και ειδικών απαιτήσεων SLA για σημαντικές τεχνολογίες δικτύου για τη διασφάλιση βελτιστοποιημένης λειτουργικότητας και κόστους ▪ Καθορισμός, διατήρηση των ειδικών απαιτήσεων βιωσιμότητας του προϊόντος ▪ Υποστήριξη διαγωνισμών και διαπραγματεύσεων με προμηθευτές μέχρι την οριστικοποίηση της σύμβασης για SLA & πτυχές βιωσιμότητας
#36	Strategic Engineering Solutions	VoNR	ENG	VoNR ▪ Υπηρεσία υποστήριξης του E2E σε θέματα σχεδιασμού, ενοποίησης και επικύρωσης του VoNR και υπηρεσία EPS FB ως μέρος της εισαγωγής του 5GSA ▪ Καθοδήγηση σχετικά με τις τεχνολογίες φωνής 5G VoNR και EPS FB, στρατηγική σε θέματα Συχνοτήτων, σενάρια κινητικότητας ▪ Υποστήριξη fallback E2E VoNR και EPS για 5G Core ▪ Απαιτούμενη λειτουργικότητα RAN για E/// ▪ Πιστοποιημένα τερματικά δοκιμών

				▪ Επίδραση 5GC συμπ. UDM και UDR και PCR ▪ Επίδραση IMS, διασύνδεση VoWiFi για 5G Core
#37	Strategic Engineering Solutions	Consultancy Service	ENG	<u>Συμβουλευτικές υπηρεσίες (Consultancy Services)</u> ▪ Πρόγραμμα Εξέλιξης Δικτύου και υποστήριξη IPF ▪ Συμβουλευτικές υπηρεσίες κοινής χρήσης δικτύου ▪ Υποστήριξη στρατηγικής δικτύου για RAN και Core συμπεριλαμβανομένης της αναθεώρησης της αρχιτεκτονική Δικτύου για εναρμόνιση. ▪ Διαχείριση επιχειρησιακής συνέχειας για προμηθευτή Huawei ▪ Συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης στο BCM ▪ Διαδικασία πρόβλεψης με Huawei ▪ Υποστήριξη σχεδιασμού/αξιολόγησης λύσεων για θέματα E2E, π.χ. MCS, 4G Slicing (Τεμαχισμός), ειδικές απαιτήσεις B2B και/ή αντικατάσταση Tetra
#38	Strategic Engineering Solutions	Cloud OnBoarding support	ENG	<u>Υποστήριξη (Cloud OnBoarding)</u> ▪ Υποστήριξη της προετοιμασίας/διαμόρφωσης του cloud CIT σύμφωνα με απαίτηση CNF/VNF (π.χ. δικτύωση) ▪ Υποστήριξη του σχεδιασμού CNF/VNF onBoarding, π.χ. βέλτιστη πρακτική, διαθέσιμη, λειτουργίες ▪ Διαμόρφωση του cloud με όλες τις πτυχές που δεν είναι ακόμη διαθέσιμες στην πύλη αυτοεξυπηρέτησης, για να φτάσουμε στο Ready for OnBoardingMilestone
#39	Voice and Messaging Solutions	SD Voice	ENG	<u>Φωνή (Voice)</u> ▪ Διαχείριση προμηθευτών και εκδόσεων (SD Voice συμπεριλαμβανομένου R4) ▪ Ομάδα Λειτουργιών Φωνής. Επαλήθευση στη δοκιμή και στην ανίχνευση εφαρμογών Nokia; συνεισφορά στο RCA ▪ Αλληλεξαρτήσεις στο νέφος (cloud) και μέθοδοι ενσωμάτωσης. Ευθυγραμμίσεις με CIT ▪ Σχεδιασμός λύσεων, εισαγωγή χαρακτηριστικών, νέες εξελίξεις/ανοικτά API ▪ Διαχείριση έργου – Κατάσταση ομίλου EE, κλιμακώσεις, CRs
#40	Voice and Messaging Solutions	R4 Voice	EN	R4 Voice:περιλαμβάνεται στην περιγραφή «Φωνή (Voice)»
#20	Tools and Operations	Harmonised Operations	CTA	Εναρμονισμένες Λειτουργίες (Harmonised Operations) ▪ Εποπτεία ανταλλαγής στον Τομέα Λειτουργιών ▪ Ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών σχετικά με διαδικασίες, μεθόδους και εργαλεία ▪ Προώθηση της Αυτοματοποίησης στη λειτουργία δικτύου (Διαχείριση ζήτησης) ▪ Προώθηση της ανάπτυξης κεντρικής αποδοτικότας για λειτουργίες/υπηρεσίες πεδίου/ τεχνικές υπηρεσίες ▪ Προώθηση της εναρμόνισης του OSS

#21	Tools and Operations	Centralized Operation of Atoll	CTA	Κεντρικοποιημένη λειτουργία του Atoll (Centralized Operation of Atoll)
#22	Tools and Operations	Centralized Operation of cSON	CTA	Κεντρικοποιημένη λειτουργία του cSON (Centralized Operation of cSON)
#24	Tools and Operations	Centralized Operation of GEO	CTA	Κεντρικοποιημένη λειτουργία του GEO (Centralized Operation of GEO)
#50	Automated Delivery	E2E Service Test Automation Platform (TESSA)	CTA	E2E Service Test Automation Platform (TESSA) ▪ Επέκταση του TESSA HW (Attenuator, Shielded Boxes, Android/iOS ανιχνευτές) ▪ Επεκτάσεις δοκιμών VAT (180 TCs κυρίως για Fixed Voice, MultiSIM, IP Phone) ▪ DAT: Παράδοση περίπου. 90 περιπτώσεων υπηρεσιών δοκιμών δεδομένων (DAT) σύμφωνα με το SD-Data RfQ test book.
#51	Automated Delivery	CLAB Platform	CTA	Πλατφόρμα CLAB (CLAB Platform). ▪ Κεντρική επικύρωση λειτουργικών και συστημικών SD Data σε σχεδόν πραγματικό περιβάλλον ▪ Συνδεσιμότητα με εξομοιωμένα ή εξωτερικά συστήματα ▪ Ενεργοποιητές αυτοματισμού για αυτοματοποιημένη επικύρωση
#52	Automated Delivery	CIS for MCICD	CTA	CIS for MCICD – custom integration services for MCICD platform ▪ Εισαγωγή κεντρικών ενεργοποιητών CICD στο αποτύπωμα του NatCo με έμφαση στα SD Data και το NDL. ▪ Συντονισμός κατανεμημένου μοντέλου CICD που βασίζεται στις ανάγκες του NatCo
#53	Automated Delivery	DP2Telco	CTA	DP2Telco - Ενοποίηση Data Pipeline για υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών που εκτελούνται στο νέφος (cloud) DP2Telco - Data Pipeline integration for telco services running into cloud ▪ Συλλογή, επεξεργασία και προετοιμασία δεδομένων για υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών cloud με χρήση NWDAF (π.χ. για κόμβους δικτύου SD DATA) ▪ Ρύθμιση cognitive, prescriptive και context based προκαθορισμένων analytics που βασίζονται σε λύσεις προμηθευτών και ενσωματώνουν συλλογή δεδομένων συλλογή με τοπική υποδομή ▪ Έκθεση SD Data και analytics χρησιμοποιώντας τυποποιημένη διεπαφή για τελικούς πελάτες.

5.1.1. <u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσιών από το τμήμα TDI:</u>

Τα βασικά οφέλη είναι:

- Χρήση ομαδικών συνεργειών και τεχνογνωσίας.
- Ενίσχυση των αναγκών των NatCo προς τους προμηθευτές με την κεντρική διαχείριση προμηθευτών, με την χρήση «One Voice» προς τους προμηθευτές μέσω της κοινής διεύθυνσης έργου.
- Αύξηση της ισχύος των Προμηθειών μέσω των απαιτήσεων της DT για την επίτευξη καλύτερων τιμών.
- Οι εναρμονισμένοι οδικοί χάρτες και ο σχεδιασμός επιτρέπουν την εξορθολογισμένη ολοκλήρωση και λειτουργία.

- Κοινή προσπάθεια εξοικονόμησης σχεδιασμού, ενοποίησης και πιλοτικής επαλήθευσης συστήματος ανά NatCo.
- Αυξημένη ποιότητα και ελαχιστοποίηση της προσπάθειας κατά την εισαγωγή νέου SW / HW με απόκτηση πλεονεκτημάτων για όλους
- Κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων με αποτέλεσμα την υψηλότερη ποιότητα δικτύου.
- Γενικά μέτρα βελτίωσης της ποιότητας που παρέχονται σε επίπεδο Ομίλου.
- Εισηγήσεις που εξαρτώνται από την περίπτωση/πρόβλημα.
- Επαναχρησιμοποίηση και ευθυγράμμιση συμβάσεων (TSA) και RfQ.
- Κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών μεταξύ του Ομίλου DT, προώθηση της συνεργασίας και της ανταλλαγής.
- Ώθηση της καινοτομίας για μελλοντική ανάπτυξη δικτύου στα NatCos
- Εξασφάλιση της ίδιας εμπειρίας πελάτη στα NatCos και τους Προμηθευτές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Σύνολο Technology Delivery International TDI-DTAG: 3.738.612€

5.2 Πακέτο Υπηρεσιών από DTEH-TDI

#41	Voice and Messaging Solutions	Messaging (SMSC,IPSMGW, MMSC, VMS, WHC, VVM, RCS)	ENG	<u>Υπηρεσίες μηνυμάτων - Messaging (SMSC,IPSMGW, MMSC, VMS, WHC, VVM, RCS)</u> ▪ Διαδικασία επιλογής προμηθευτή, σχεδιασμός υπηρεσιών, υποστήριξη δοκιμών και ανάπτυξης σε περιβάλλον CIT cloud (νέφους) μαζί με κεντρική διαχείριση έργου, αρχιτεκτονική συστήματος ▪ Αναθεώρηση έργου, κλιμακώσεις, διαχείριση προμηθευτών ▪ Λειτουργίες 2ου επιπέδου, κύκλος ζωής προϊόντος
#42	Voice and Messaging Solutions	Messaging mVAS platform (running Ops service)	ENG	<u>Υπηρεσίες μηνυμάτων - Messaging mVAS platform (running Ops service)</u> ▪ Διασφάλιση υπηρεσίας (υποστήριξη 1ου επιπέδου, ενσωμάτωση εισιτηρίων, κοινή χρήση συναγερμών)
#48	Cloud Services	IaaS	CCP	<u>IAAS - OpenStack/Infrastructure as a Service</u> <u>SD Voice</u> ▪ Ανάπτυξη cloud (νέφους) ▪ Ανάπτυξη cloud και διαχείριση κύκλου ζωής ▪ Λειτουργίες Cloud ▪ Πλαίσιο ασφάλειας για πλατφόρμα cloud ▪ Πλαίσιο παρακολούθησης για πλατφόρμα cloud ▪ Πλαίσιο CICD για κύκλο ζωής cloud ▪ Πλαίσιο δοκιμών για τη δοκιμή υποδομών
#49	Cloud Services	CaaS	CCP	<u>CAAS - Kubernetes/Container as a Service</u> <u>SD Data</u> ▪ Ανάπτυξη cloud (νέφους) ▪ Ανάπτυξη cloud και διαχείριση κύκλου ζωής ▪ Λειτουργίες Cloud ▪ Πλαίσιο ασφάλειας για πλατφόρμα cloud ▪ Πλαίσιο παρακολούθησης για πλατφόρμα cloud

				▪ Πλαίσιο CICD για κύκλο ζωής cloud ▪ Πλαίσιο για τη δοκιμή υποδομών NDL ▪ Ανάπτυξη cloud (νέφους) ▪ Ανάπτυξη cloud και διαχείριση κύκλου ζωής ▪ Λειτουργίες Cloud ▪ Πλαίσιο ασφάλειας για πλατφόρμα cloud ▪ Πλαίσιο παρακολούθησης για πλατφόρμα cloud ▪ Πλαίσιο CICD για κύκλο ζωής cloud ▪ Πλαίσιο για τη δοκιμή υποδομών

Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

- Χρήση ομαδικών συνεργειών και τεχνογνωσίας.
- Ενίσχυση των αναγκών των NatCo προς τους προμηθευτές με την κεντρική διαχείριση προμηθευτών, με την χρήση «One Voice» προς τους προμηθευτές μέσω της κοινής διεύθυνσης έργου.
- Αύξηση της ισχύος των Προμηθειών μέσω των απαιτήσεων της DT για την επίτευξη καλύτερων τιμών
- Οι εναρμονισμένοι οδικοί χάρτες πορείας και ο σχεδιασμός επιτρέπουν την εξορθολογισμένη ολοκλήρωση και λειτουργία.
- Κοινή προσπάθεια εξοικονόμησης σχεδιασμού, ενοποίησης και πιλοτικής επαλήθευσης συστήματος ανά NatCo.
- Αυξημένη ποιότητα και ελαχιστοποίηση της προσπάθειας κατά την εισαγωγή νέου SW / HW απόκτηση πλεονεκτημάτων για όλους
- Κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων με αποτέλεσμα την υψηλότερη ποιότητα δικτύου.
- Γενικά μέτρα βελτίωσης της ποιότητας που παρέχονται σε επίπεδο Ομίλου.
- Εισηγήσεις που εξαρτώνται από την περίπτωση/πρόβλημα.
- Επαναχρησιμοποίηση και ευθυγράμμιση συμβάσεων (TSA) και RfQ.
- Κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών μεταξύ του Ομίλου DT, προώθηση της συνεργασίας και της ανταλλαγής.
- Ώθηση της καινοτομίας για μελλοντική ανάπτυξη δικτύου στα NatCos Εξασφάλιση της ίδιας εμπειρίας πελάτη στα NatCos και τους Προμηθευτές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Μέγιστη Αμοιβή Πακέτου Υπηρεσιών από DTEH -TDI: 5.813.285€

Αμοιβή /Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Για την **DTAG**
Technology Delivery International Services
Αμοιβή: **3.738.612€** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT).
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services
Η ανάλυση του κλειδιού :

		KEY

		Service Revenues	RAN Sites & Services	Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services
GR	OTE	28,25%	22,85%	25,49%

Για την **DTEH**
Technology Delivery International Services
Αμοιβή: **5.813.285€** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT).
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services Η ανάλυση του κλειδιού :

		KEY		
		Service Revenues	RAN Sites & Services	Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services
GR	OTE	28,25%	22,85%	25,49%

Σύνολο Technology Delivery International: :9.551.897€

5.3 Πακέτο υπηρεσιών από την Group Technology

Package 1: Standardization Services Υπηρεσίες Τυποποίησης

- Εκτέλεση του Προγράμματος Τυποποίησης (Standardization) της DT
- Συμμετοχή και συνεισφορά σε οργανισμούς τυποποίησης (SDOs) και Κοινότητες Ανοιχτού Κώδικα
- Διευκόλυνση Δραστηριοτήτων Ανοιχτού Κώδικα που καθοδηγούνται από το ONF, το Linux Foundation κ.λπ.

Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

- Διεθνή πρότυπα και IPRs που ταιριάζουν στις ανάγκες του ομίλου και προστατεύουν τα δικά μας επιχειρηματικά μοντέλα.
- Δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας προωθώντας/ επιβάλλοντας ως πρότυπα τα βασικά χαρακτηριστικά (key features) των εταιρειών του ομίλου DT.
- Αξιοποίηση της δύναμης του ομίλου για τη προώθηση συμφωνιών στη βιομηχανία.

Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας
Αμοιβή: **134.621 €** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT).
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας (OPEX & CAPEX)

Package 2: Network Service Automation Αυτοματοποίηση Υπηρεσιών Δικτύου

- Αξιολόγηση επιχειρησιακής ετοιμότητας για νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες,

- Υποστήριξη αποτελεσματικού σχεδιασμού διαδικασιών, προώθηση έργων βελτίωσης διαδικασιών και κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών υλοποίησης διαδικασιών εντός του Ομίλου DT
- Κοινή συνεργασία του «Data Driven Networks Tribe Cluster» στο πλαίσιο της Τεχνολογίας ομάδας για προγράμματα αυτοματισμού πως DNOC, FPM, ML-OPS με έμφαση σε μελλοντικά μοντέλα παραγωγής (π.χ. COME)

Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

- Προστιθέμενη αξία που παράγεται από το σχεδιασμό και παράδοση νέων διαδικασιών σε πολλές εταιρείες του ομίλου
- Εκμετάλλευση εμπειρίας από μεγάλα έργα της DT
- Μειωμένος χρόνος του έργου για τις εταιρείες του ομίλου λόγο της χρήσης βέλτιστων πρακτικών, προκαθορισμένων RFx δομών, χαρακτηριστικών, αναφορών αλλά και καθιερωμένων σχέσεων με προμηθευτές.
- Βελτίωση διαχείρισης νέων τεχνολογιών μέσω της ανταλλαγής των «καλύτερων πρακτικών».

Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας
Αμοιβή: **55.890 €** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT).
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας (OPEX & CAPEX)

Σύνολο Group Technology (GT) : 190.511€

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ Α.Ε. και πάντως από την 01-01-2025 και εφεξής και μέχρι τις 31-12-2025.

7. Αμοιβή:

Η αμοιβή που καθορίζεται ανωτέρω για κάθε ένα από τα ανωτέρω αναφερόμενα πακέτα Υπηρεσιών και οι οποία θα περιληφθεί στο Service Arrangement συνιστά προϋπολογιζόμενο ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε πακέτο Υπηρεσίων θα υπολογιστεί σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό.
Ειδικότερα, η αμοιβή για τις τα πακέτα υπηρεσιών θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που καθορίζονται ανωτέρω και θα περιληφθούν στους όρους του αντίστοιχου Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν ποσό ανά πακέτο Υπηρεσιών όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν και θα περιληφθεί στο αντίστοιχο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Η τιμολόγηση θα γίνεται δύο φορές το χρόνο όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που για τα αναφερόμενα στο παρόν πακέτα Υπηρεσιών υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπλέον αυτού, σύμβαση μεταξύ της ΟΤΕ ΑΕ και του Προμηθευτή (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα

εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην ΟΤΕ ΑΕ, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Προμηθευτή αμοιβή για τα εν λόγω πακέτα Υπηρεσιών οι όροι του παρόντος που θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Προμηθευτή, η οποία απορρέει ή θα απορρέει από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. Αρχή Ίσων Αποστάσεων:

Για τον καθορισμό των τιμών (αμοιβής) ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών και το υποστηρικτικό υλικό (supporting material) θα είναι διαθέσιμο.

9. Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις / αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement που θα συναφθεί σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-
ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (SERVICE ARRANGEMENT) ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:

Β. Κεφάλαιο: Board Area Europe (HQ EU Πωλήσεις & Υπηρεσίες)

1. Αποδέκτης Υπηρεσίας:	**Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος** (OTE A.E.)
2. Πάροχος Υπηρεσίας:	**Deutsche Telekom AG (DTAG)** Τμήμα Unit(s): Group Branded Strategy and Marketing Communications (GBM) Commercial Growth Europe (CGEU) **Telekom Deutschland GmbH (TDG)** Τμήμα: Commercial Roaming Broker
3. Τομέας Συνεργασίας:	Board Area Europe (HQ EU Πωλήσεις & Υπηρεσίες)

4. Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025

Υπηρεσίες	**Πάροχος/ Τμήμα**	**Μέγιστη Αμοιβή 2025** (σε €)
Καταστήματα	DTAG | GBM-BE	131.000
European Winners' Circle	DTAG | CGEU	327.000
Voice of Our Customers (VOC) B2C	DTAG | CGEU	96.857
Voice of Our Customers (VOC) B2B	DTAG | CGEU	44.590
Commercial Roaming	TDG | CRB	278.000
Σύνολο 2025 (μέγιστο)		**877.447**

5. Περιγραφή Υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής

5.1. <u>Καταστήματα</u>

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG Τμήμα: Group Branded Strategy & Market Communications (GBM) – 3D Brand Experience

Υπηρεσίες που προσφέρονται από την DTAG στην OTE A.E.:

- Κεντρική ανάπτυξη του διεθνούς Retail Store πρότυπου στα Nat Cos και συνεχής προοπτική ανάπτυξης των καταστημάτων με στόχο την παρουσίαση νέων προϊόντων (π.χ. στάδια εταίρων, ψηφιοποίηση, βελτιωμένη παρουσίαση αξεσουάρ, VR και AR, επιχειρήσεις) και νέες μορφών προβολής (π.χ. περίπτερο, κοινότητα, ψηφιακό κατάστημα).
- Υποστήριξη Nat Co από τη φάση του πιλοτικού σχεδιασμού (3D απεικόνιση) έως τη φάση υλοποίησης (κατευθυντήριες γραμμές, κατάλογοι), διαχείριση έργου (χρονοδιάγραμμα υλοποίησης) και μετάβαση / παράδοση του προτύπου καταστημάτων.
- Κεντρική Δημιουργία διεθνών προτύπων διαγωνισμού/ προσφορών σχετικών με στοιχεία διαφόρων τύπων καταστημάτων με στόχο τη διευκόλυνση της διαγωνιστικής διαδικασίας και την επίτευξη τις οικονομιών κλίμακας / Εξοικονόμηση CAPEX – Εποπτική λειτουργία της συνολικής διαγωνιστικής διαδικασίας των προμηθευτικών διαδικασιών – Δημιουργία κεντρικού σημείου υποστήριξης και σχέσης μεταξύ των ομάδων του Nat Co και του Διεθνούς Προμηθευτή.

- Ανάπτυξη και επικαιροποίηση του διεθνούς καταλόγου επίπλων και εφαρμογής εργαλείων που δρα ως οδηγός και διευκολύνει την χρήση τους.
- Ανάπτυξη της ιδέας partner staging και των φάσεων in-store (M-Wall) με στόχο την πραγματοποίηση συμφωνιών τόσο σε εγχώριο όσο και διεθνές επίπεδο.
- Κεντρική ανάπτυξη οδηγιών (σύλληψη μορφής καταστήματος, εξωτερική σήμανση, επικοινωνιακός κώδικας εντός καταστήματος) με στόχο την εξασφάλιση του συνεπούς πελάτη και της ομοιομορφίας της εμπειρίας της μάρκας σε όλες τις αγορές.
- Για την ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές διοργάνωση διεθνών συναντήσεων με την Ομάδα Λιανικής (Retail Mgmt Team) ανά εξάμηνο ή ανά έτος σε επιχειρησιακό επίπεδο.
- Υποστήριξη της εγχώριας στρατηγικής λιανικής, των τάσεων της λιανικής και των εγχώριων και τοπικών απαιτήσεων λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική της DT Ευρώπης

5.1.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

- Τοπική εφαρμογή των -στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών– βέλτιστων Πρακτικών
- Εξοικονόμηση CAPEX μέσω κοινών διαγωνιστικών διαδικασιών και διαπραγματεύσεων με διεθνείς προμηθευτές
- Απλή και Αξιόπιστη συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) με τις άλλες χώρες

5.1.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους:

Αμοιβή: € 131.000 (συμπεριλαμβάνεται 5% περιθώριο κέρδους υπολογιζόμενου επί του ιδίου κόστους της DT) Σύνολο Καταστημάτων: 116
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Ο αριθμός των καταστημάτων COSMOTE (ιδιόκτητα Καταστήματα ΟΤΕ, καταστήματα με σύμβαση δικαιόχρησης όπου ο δικαιοδόχος χρησιμοποιεί το εμπορικό σήμα COSMOTE, χωρίς να υπολογίζονται τα καταστήματα λιανικής όπως αυτά της ΓΕΡΜΑΝΟΣ) στην ηπειρωτική Ευρώπη (συμπεριλαμβανομένης της Γερμανίας).

5.2. Ευρωπαϊκός Κύκλος Νικητών (European Winners' Circle)

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG-Τμήμα: Commercial Growth Europe (CGEU)

Η υπηρεσία που προσφέρεται είναι το ετήσιο concept design και η εφαρμογή προγράμματος κινήτρων για τους εκπροσώπους της εξυπηρέτησης πελατών και των πωλητών καταστημάτων γνωστό ως "κύκλος νικητών" (Winners' Cycle). Ο πάροχος υπηρεσιών είναι υπεύθυνος για τα εξής:

- Απόκτηση χορηγιών και διαχείριση του προγράμματος
- Σχεδιασμός και οργάνωση της ετήσιας εκδήλωσης
- Σχεδιασμός, εκτέλεση και λειτουργία του προγράμματος επιβράβευσης, premium shop, κτλ
- Διαχείριση Συμμετεχόντων
- Σχεδιασμός και εκτέλεση προγράμματος εκπαίδευσης εξ αποστάσεως (e-learning program)
- Διάρθρωση όλου του προγράμματος

5.2.1. Ανάλυση Οφέλους Κόστους Υπηρεσίας:

Το Πρόγραμμα Winners Circle αποτελεί ένα εξαιρετικό μέσο κινήτρων για τους εκπροσώπους και τους αντιπροσώπους. Το Πρόγραμμα είναι ιδιαίτερα αποδοτικό

οικονομικά σε σύγκριση με τοπικά προγράμματα της ίδιας εμβέλειας, είναι διαθέσιμο για συμμετοχή από το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού πρώτης γραμμής (line staff), έχει χαμηλό κόστος συμμετοχής, εξασφαλίζει κοινά κριτήρια και δυνατότητες συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking).

5.2.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: 327.000€ (περιθώριο 5% δεν εφαρμόζεται)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: ο αριθμός συμμετεχόντων στο Πρόγραμμα από τα τμήματα Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών όλων των εταιρειών του Ομίλου της DT.
Συνολικός αριθμός συμμετεχόντων στον ΟΤΕ: 5.298 πωλητές

5.3. VOC (Voice of Our Customers) B2C και B2B

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG-Τμήμα: Commercial Growth Europe – Home Convergence Europe (HCE).

Το πρόγραμμα “Voice of our Customers” (VoC) προσφέρει στις εταιρίες του ομίλου Deutsche Telecom (NatCos) μια εξαιρετική πλατφόρμα (Medallia) για τη μέτρηση της εμπειρίας των πελατών σε σχέση με τις επαφές τους μαζί μας, τα «ταξίδια» τους, τα προϊόντα τους και τη σχέση τους με την εταιρία, τόσο για πελάτες οικιακούς (B2C) όσο και για πελάτες εταιρικούς (B2B).

Το πρόγραμμα παρέχει πρόσβαση σε σχεδόν πραγματικό χρόνο στις απαντήσεις και τα σχόλια των πελατών, δυνατότητα αναλυτικής διερεύνησης των απαντήσεων μέσω κλειστών κύκλων διερεύνησης (close-the-loop-prossess) και άμεσης επίλυσης των θεμάτων που απασχολούν τους πελάτες, βελτιώνοντας ταυτόχρονα τις διαδικασίες και τα προϊόντα μέσα από μια δομημένη διαδικασία διαρκούς ανατροφοδότησης σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού και τις ομάδες έργου.

5.3.1. Ανάλυση Οφέλους Κόστους Υπηρεσίας

Η υλοποίηση της νέας πλατφόρμας VOC είναι το μέσο και το έναυσμα για την επίτευξη του μετασχηματισμού ως προς την Εμπειρία Πελάτη.
Τα κύρια οφέλη είναι:

- Προηγμένες δυνατότητες ανάλυσης: π.χ. αναλύσεις κειμένου, ειδοποιήσεις για κρίσιμες εξελίξεις, route cause analysis.
- Φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον δημιουργίας αναφορών: π.χ. παραγωγή σε σχεδόν πραγματικό χρόνο αναφορών εστιασμένων ανά ρόλο, εταιρία κτλ
- Πρόσθετες ψηφιακές δυνατότητες: π.χ. ενσωμάτωση του Cosmote app & Cosmote site.
- Υψηλών προδιαγραφών δυνατότητες δημιουργίας ερευνών ικανοποίησης και δυνατότητες αυτοδιαχείρισης: π.χ. δημιουργία πρόσθετων ερευνών.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική: π.χ. ενσωμάτωση δεδομένων από συστήματα διαχείρισης πελατολογίου (CRM) και εξαγωγή σε μεγάλες ενοποιημένες βάσεις δεδομένων.

Μέσω του προγράμματος Voice of Our Customers παρέχεται η δυνατότητα συγκριτικής παρακολούθησης των αποτελεσμάτων μεταξύ των χωρών του ομίλου καθώς και ανταλλαγή και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών που προκύπτουν μέσα από μια δομημένη διαδικασία ανταλλαγής εμπειριών και γνώσεων στο πλαίσιο της συνεργασίας της διεθνούς κοινότητας.

5.3.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: € 141.447 (περιθώριο 5% δεν εφαρμόζεται)

Το συνολικό κόστος αποτελείται από τρία στοιχεία:
(1) Το ετήσιο κόστος που διανέμεται
Α. σύμφωνα με τον αριθμό των εταιριών του ομίλου (NatCos) και
Β. σύμφωνα με το μερίδιο εσόδων της εταιρίας (Revenue Share).
(2) Το μεταβλητό κόστος που αποτελείται από τις βασικές ημέρες παροχής υπηρεσιών (basic Service Hours) και τις βασικές υπηρεσίες EngageHub (πλατφόρμα διαχείρισης SMS).
(3) Το πρόσθετο μεταβλητό κόστος που αποτελείται από τις παραγγελίες της κάθε εταιρίας (NatCo)

Το 60% από το (1) και (2) βαρύνει τις χώρες του ομίλου μέσω x-charges ενώ το 100% του (3) βαρύνει τις χώρες του ομίλου. Το πρόσθετο μεταβλητό κόστος αποτελείται από επιπρόσθετες Service Hours και υπηρεσίες EngageHub καθώς και άδειες για Domain Masking licenses.

Μερίδιο του αποδέκτη της υπηρεσίας (Share of the service receiver) (%) B2C: 8,42%
Μερίδιο του αποδέκτη της υπηρεσίας (Share of the service receiver) (%) B2B: 19%

Κόστος B2C που κατανέμεται στην εταιρία (OTE): 1.150.000 € (Σύνολο B2C κόστος του προμηθευτή της υπηρεσίας) * 8,42% = 96.857€ 2025 B2C κόστος για τον OTE

Κόστος B2B που κατανέμεται στην εταιρία (OTE): 234.682 € (Σύνολο B2B κόστος του προμηθευτή της υπηρεσίας) * 19,00% = 44.590€ 2025 B2B κόστος για τον OTE

Σύνολο κόστους υπηρεσίας VOC 2025 για τον OTE είναι **€141.447** (96.857€ + 44.590€)

5.4. Εμπορική Περιαγωγή (Commercial Roaming)

Πάροχος Υπηρεσίας: TD GmbH -Τμήμα: Commercial Roaming Broker (CRB)

Η Εμπορική Περιαγωγή (Commercial Roaming) αποτελείται από δύο επιμέρους υπηρεσίες:

Βασική Υποστήριξη Περιαγωγής (Basic Roaming support)

Η TDG, Τμήμα Commercial Roaming Broaker στηρίζει τις εταιρείες του ομίλου DT στον καθορισμό στρατηγικής για την περιαγωγή σε επίπεδο χονδρικής, διευκολύνει τη μεταφορά γνώσης και τη συμμετοχή των εταιριών στις βέλτιστες πρακτικές που διέπουν την στρατηγική περιαγωγής σε επίπεδο χονδρικής, εκπροσωπεί τα συμφέροντα της DT ως προς το εμπορική περιαγωγή προς αρκετούς Ομίλους παρόχων (π.χ. Freemove Alliance, WBA) και συντονίζει τις εταιρίες σε σχέση με ζητήματα του κλάδου περιαγωγής (όπως Ομάδες Εργασίας Περιαγωγής GSMA – π.χ. BARG), προκειμένου να αποκτηθεί μία σωστή και συνεπής προσέγγιση εντός του Ομίλου.

Υπηρεσία Roaming Broker
Με την εισαγωγή της Συμφωνίας Μεσιτείας (Broker Agreement), η TDG – Commercial Roaming Broker (CRB) στοχεύει στον πολλαπλασιασμό της διαπραγματευτικής δύναμης του Ομίλου DT, προκειμένου να επιτύχει καλύτερα αποτελέσματα στον τομέα χονδρικής

περιαγωγής, όπως αύξηση της εισερχόμενης κίνησης, διαπραγμάτευση σε επίπεδο ομίλου χαμηλών χρεώσεων μεταξύ των παρόχων (IOTs) για εξερχόμενη κίνηση και διατήρηση των προσφορών λιανικής των συνδεδεμένων με την TDG CRB εταιριών. Κατά συνέπεια, όλες οι εσωτερικές και εξωτερικές διαδικασίες που αφορούν διαπραγματεύσεις και σύναψη Ομιλικών Συμβάσεων Εκπτώσεων μεταξύ της TDG - CRB και Τρίτων Παρόχων θα εναρμονιστούν και θα τυποποιηθούν.

5.4.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

• Αύξηση των εσόδων χονδρικής από την περιαγωγή από τρίτους παρόχους που κατευθύνουν την κίνησή τους προς την ΟΤΕ και όχι σε ανταγωνιστές της ΟΤΕ.

• Μείωση κόστους περιαγωγής χονδρικής ως αποτέλεσμα της συμμετοχής της ΟΤΕ στον όμιλο DTAG που προβαίνει σε συμφωνίες με τρίτους παρόχους επιτυγχάνοντας εκπτώσεις.

• Λειτουργική αποτελεσματικότητα και εξοικονόμηση εργασιακού κόστους (headcount savings)

5.4.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: € 278.000 (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% υπολογιζόμενο επί του ίδιου κόστους της TDG)

Η τελική τιμή θα είναι γνωστή μόνο στο τέλος του χρόνου (2025), γιατί ‘στην άσκηση’ υπολογισμού συμπεριλαμβάνονται τα έσοδα από περιαγωγή, τα έσοδα χονδρικής από περιαγωγή και τα κόστη περιαγωγής χονδρικής.

Κλειδί Κατανομής Κόστους: μειωμένες χρεώσεις ΟΤΕ / μειωμένες χρεώσεις TDG = μερίδιο συμμετοχής

Οι Υπηρεσίες θα αποζημιώνονται σε βάση πλήρους κόστους με τις σχετικές προσαυξήσεις επί του ίδιου κόστους.

Όπου οι εξερχόμενες μειωμένες χρεώσεις θα έχουν βάρος 30% και οι εισερχόμενες μειωμένες χρεώσεις θα έχουν βάρος 70%. Εξαιρούνται από τις εισερχόμενες και εξερχόμενες μειωμένες χρεώσεις αυτές που βασίζονται σε διμερή διαπραγμάτευση από τα ίδια τα Natco με τους εταίρους περιαγωγής.

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ Α.Ε. και πάντως από την 01-01-2025 και εφεξής και μέχρι τις 31-12-2025

7. Αμοιβή:

Οι αμοιβές που καθορίζονται ανωτέρω για κάθε Υπηρεσία και οι οποίες θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο (budget) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία θα υπολογιστεί σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω, ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό.

Ειδικότερα, η αμοιβή για τις υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που καθορίζονται ανωτέρω και θα περιληφθούν στους όρους του αντίστοιχου Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το

προϋπολογισθέν (budget) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν και θα περιληφθεί στο αντίστοιχο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Η τιμολόγηση θα γίνεται σε τριμηνιαία βάση όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπλέον αυτού, σύμβαση μεταξύ της ΟΤΕ ΑΕ και του Προμηθευτή (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην ΟΤΕ ΑΕ, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Προμηθευτή αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος που θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Προμηθευτή, η οποία απορρέει ή θα απορρέει από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. Αρχή Ίσων Αποστάσεων:

Για τον καθορισμό των τιμών (αμοιβής) ακολουθήθηκαν οικανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών και το υποστηρικτικό υλικό (supporting material) θα είναι διαθέσιμο.

9. Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις/αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement που θα συναφθεί σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:

Γ. Κεφάλαιο : Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού

1. **Αποδέκτης Υπηρεσιών: Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος** (OTE A.E.)

2. **Πάροχος Υπηρεσιών:** **Deutsche Telekom AG (DTAG)**
Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)
Devices and Product Certification (DPC)
BA EU
Telekom Deutschland GmbH (TDG):
Τμήμα: Τεχνολογία – Υπηρεσίες και Πλατφόρμες (T-SP)

3. **Τομέας Συνεργασίας: Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού**

4. **Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025**

Υπηρεσία	**Πάροχος / Τμήμα**	**Μέγιστη Αμοιβή 2025 (σε €)**	**Deutsche Telekom AG (DTAG)**	**Telekom Deutschland GmbH (TDG):**
Partner and Proposition Management	DTAG| GPD	**1.134.500**	1.134.500	
Product Management and Workflow Management				
Business Development, ODM, On-device experience				
Device Portfolio	TDG | T-SP	**149.700**		149.700
SIM Portfolio)				
Σύνολο 2025 *(μέγιστο)*		**1.284.200**	1.134.500	149.700

5. **Περιγραφή Υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής**

5.1. Partner and Proposition Management

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG - Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)

Το τμήμα Συνδεδεμένων Συσκευών θα παρέχει τα ακόλουθα οφέλη στις χώρες μέλη της DT group:

Ως μονάδα του Ομίλου, θα δημιουργήσει μια ομιλική στρατηγική συσκευών με σκοπό να επιτύχει τον βέλτιστο αντίκτυπο σε εμπορικό επίπεδο, επίπεδο μάρκας και επίπεδο στρατηγικής στις τοπικές επιχειρήσεις, υπηρετώντας τη συλλογικότητα των εθνικών εταιρειών μελών του DT Group. Αυτό περιλαμβάνει την επιλογή συνεργατών και προϊόντων με συνάφεια και κλίμακα για τον πελάτη, την καλύτερη προσαρμογή για δίκτυο, μελλοντικά επιχειρηματικά μοντέλα και ωθήσεις καινοτομίας και διαφοροποίησης. Αναλυτικά αυτό σημαίνει:

Διαχείριση Συνεργατών

Διαπραγμάτευση σε επίπεδο Ομίλου με συνεργάτες για να παρέχουν ένα ανταγωνιστικό και καινοτόμο χαρτοφυλάκιο, συμπεριλαμβανομένων των πιο πρόσφατων μοντέλων, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής για διαφοροποίηση. Χτίζοντας ένα κοινό χαρτοφυλάκιο διεθνών συσκευών για όλες τις εταιρείες του ομίλου DTAG (εφεξής καλούμενες "NatCos" και "Group" αντίστοιχα), εστιάζοντας παράλληλα στις οικονομίες κλίμακας για να προετοιμάσει το έδαφος για την επίτευξη των βέλτιστων εμπορικών συνθηκών με τις προμήθειες.

Οι κύριες λειτουργίες της παροχής του service, είναι οι ακόλουθες:

• Παρέχεται ένα ανταγωνιστικό χαρτοφυλάκιο συνεργατών OEM συσκευών που σχετίζονται με την αγορά για την υποστήριξη της εφαρμογής επιχειρηματικών στρατηγικών DT

• Δημιουργία σχέσεων συνεργατών παγκόσμιας κλάσης παρέχοντας βέλτιστη απόδοση επένδυσης (ROI), διαφοροποιημένες συμφωνίες Ομίλου, μακροπρόθεσμη προβολή του μελλοντικών συσκευών των κατασκευαστών / συνεργατών και επηρεασμός της κατεύθυνσης του μελλοντικού portfolio των συσκευών.

• Δημιουργία και διατήρηση ολοκληρωμένων προγραμμάτων λογαριασμών συνεργατών OEM, σε ολόκληρο τον Όμιλο, τα οποία είναι πλήρως ευθυγραμμισμένα με την επιχείρηση και προσφέρουν απτά εμπορικά οφέλη

• Προσδιορισμός νέων συνεργατών συσκευών OEM για όλες τις προιοντικές κατηγορίες, συμπεριλαμβανομένων των smartphone, των tablet κ.λπ.

• Παράδοση τριμηνιαίων επιχειρηματικών αξιολογήσεων με συνεργάτες

• Υπεύθυνος για τις τριμηνιαίες διαπραγματεύσεις του Ομίλου για την δημιουργία του καταλόγου συσκευών του Ομίλου

• Προσδιορισμός, δημιουργία, βελτιστοποίηση, περαιτέρω ανάπτυξη και κεντρική διαχείριση πολυεθνικών/διεθνών συνεργασιών και επιχειρηματικών σχέσεων με νέους και καθιερωμένους παρόχους συνδεδεμένων συσκευών και οικοσυστημάτων που βασίζονται σε συσκευές για στρατηγικά συναφείς επιχειρηματικούς τομείς και επιχειρηματικές συνεργασίες. Δημιουργία καινοτομίας και έργων ανάπτυξης για την βελτίωση του υπάρχον κύκλου εργασιών των χωρών του DT Group .

• Ανάλυση, αξιολόγηση και ανάπτυξη περαιτέρω του επιχειρηματικού μοντέλου των συσκευών του DT Group καθώς και όλων των τομέων επιχειρηματικότητάς για εξασφάλιση και αύξηση των σχετικών πωλήσεων και κερδών του DT Group.

<u>Διαχείριση προϊόντων και χαρτοφυλακίου</u>

Οι κύριες λειτουργίες της παροχής της υπηρεσίας είναι:

- Παροχή ενός portfolio συσκευών για τον Όμιλο με συναφείς με την αγορά, ανταγωνιστικές, καινοτόμες και διαφοροποιητικές προσφορές συσκευών καθώς και διαχείριση οικοσυστημάτων βασισμένα συσκευές με κύριο γνώμονα την καλύτερη εμπειρία χρήσης καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της, σύμφωνα με οικονομικά κριτήρια.
- Μείωση της πολυπλοκότητας του portfolio μέσω της μείωσης της διατήρησης μετοχών longtail
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας κατά την έναρξη και τη διαχείριση του κύκλου ζωής των συσκευών μέσω της αυτό πιστοποίησης OEM
- Διαμόρφωση του οδικού χάρτη των συνεργατών κατασκευής chipset με στόχο την υποστήριξη των απαιτήσεων του DT Group στις συσκευές
- Διαχείριση του δίκτυού της ομάδας καθώς και των τεχνικών απαιτήσεων προς τους συνεργάτες των συσκευών
- Διατήρηση τεχνικής σχέσης με συνεργάτες OEM
- Απαιτήσεις ενοποίησης υπηρεσιών DT και ασφάλειας δικτύου σε Android OS και iOS
- Καθορισμός και ανάπτυξη περαιτέρω της στρατηγικής προϊόντων και portfolio συσκευών στο DT Group, συμπεριλαμβανομένων των κατηγοριών συσκευών, με αντίστοιχες υπηρεσίες (ειδικές περιπτώσεις χρήσης)

- Καθορισμός και εφαρμογή των επιχειρηματικών απαιτήσεων της εταιρείας για εθνικές και πολυεθνικές/διεθνείς προτάσεις συσκευών κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής των αλλά και των επιμέρους τεχνικών στοιχείων τους
- Στρατηγική ανάπτυξη και διαχείριση καθώς και επιχειρησιακή διεθνής διαχείριση του portfolio συσκευών DT Group καθώς και του οικοσυστήματος συσκευών σε συνεργασία με εσωτερικούς και εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς (π.χ. κατασκευαστές/προμηθευτές, εθνικές εταιρείες)
- Συντονισμός μιας συνολικής εμπειρίας χρήσης στην προσφορά συσκευών του DT Group.
- Ενσωμάτωση επιλεγμένων υπηρεσιών δικτύου της DT και συνεργατών, στις συσκευές και τα οικοσυστήματα τους.
- Καταγραφή, αξιολόγηση και έλεγχος των τεχνικών και λειτουργικών απαιτήσεων καθώς και ανάπτυξη λογισμικού για αυτές τις συσκευές και να εφαρμογή σε διάφορα λειτουργικά συστήματα που σχετίζονται με συσκευές
- Εισαγωγή και σταδιακή κατάργηση συσκευών και υπηρεσιών που υποστηρίζονται από τις συσκευές αυτές, βελτιστοποιώντας τον χρόνο ζωής, την ποιότητα και τον οικονομικό προϋπολογισμό τους.
- Καθορισμός και εφαρμογή της εμπειρίας χρήστη DT στις συσκευές
- Αναζήτηση, ανάλυση και αξιολόγηση των σχετικών εξελίξεων των προϊόντων και των λειτουργιών τους
- Ανάλυση, αξιολόγηση και περεταίρω ανάπτυξη των επιχειρηματικών μοντέλων του portfolio συσκευών της DT καθώς και των επιχειρηματικών τομεων για εξασφάλιση και αύξηση των σχετικών πωλήσεων και κερδών, με εσωτερικούς και εξωτερικούς μετόχους της DT
- Διαχείριση δραστηριοτήτων έρευνας αγοράς συσκευών σε επίπεδο ομάδας και γνώσεων καταναλωτών
- Οργάνωση DTDC με χώρες μέλη της DT και συνεργάτες
- Ολοκληρωμένη διαχείριση ποιότητας υλικού προϊόντος, π.χ. εργοστασιακές επιθεωρήσεις, συμπεριλαμβανομένου του ορισμού της βασικής αιτίας, της διεξαγωγής διορθωτικών ενεργειών καθώς και της παρακολούθησης δεδομένων μετά την πώληση
- Οργάνωση ημερών TMPM με χώρες μέλη της DT
- Ανάπτυξη λύσεων που σχετίζονται με συσκευές βάσει απαιτήσεων για την επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας της DT. Συνεργασία με τους εταίρους για την εκπλήρωση αυτών των απαιτήσεων, συμπεριλαμβανομένου του αντίστοιχου επιχειρηματικού μοντέλου (π.χ. Trade-in)

5.1.1. <u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:</u>

Το όφελος της υπηρεσίας «Διαχείριση Προμηθευτών και Χαρτοφυλακίου συσκευών» είναι ότι υπάρχει αυξημένη διαπραγματευτική δύναμη λόγω του κοινού χαρτοφυλακίου μεταξύ των χωρών, με αποδοτικότητα κόστους σε ένα χαρτοφυλάκιο βασισμένο στις ποσότητες αγορών, καθώς και διαπραγματευτική δύναμη ώστε να υποστηρίζονται από τους κατασκευαστές οι τεχνολογίες δικτύου και οι υπηρεσίες προς τον πελάτη που υποστηρίζει ο Όμιλος.
Προστιθέμενη στις τοπικές προσπάθειες, συμβάλει στη διευκόλυνση της διαδικασίας επιλογής χαρτοφυλακίου, παρέχοντας πρόσβαση σε προηγμένα και ποιοτικά προϊόντα και φέρνει όφελος από συνέργειες σε επίπεδο Ομίλου.

5.2. Product Management & Workflow Management

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG - Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)

Παρέχει το βασικό σημείο επικοινωνίας με προμηθευτές (εκπρόσωπος για όλα τα μέλη της ομάδας των χωρών), καθοδηγώντας τους ώστε να υποστηρίξουν τις τοπικές απαιτήσεις κάθε χώρας, σε επίπεδο προϊόντος.

Βασικές λειτουργίες:

- Διαχείριση έργων ανάπτυξης κινητών και FMC προϊόντων
- Καθοδήγηση συνεργατών κατά την διάρκεια λανσαρίσματος προϊόντων και καθόλη την διάρκεια «ζωής» τους.
- Εξασφάλιση υψηλών προτύπων ποιότητας για τον όμιλο DT.
- Ορισμός, προδιαγραφή και αξιολόγηση / προσδιορισμός των προδιαγραφών κινητών συσκευών και λειτουργικών συστημάτων.
- Διαχείριση της συνεργασίας με τους προμηθευτές συσκευών / λειτουργικών (OS) για τη συνολική υποστήριξη της πρότασης προς τον καταναλωτή.
- Διαχείριση προ-απαιτήσεων συσκευών ως μέρος της διαδικασίας MTR (Mobile Terminals Requirements – Προ-απαιτήσεις Κινητών Συσκευών)
- Διαχείριση και υποστήριξη συμφωνιών με συνεργάτες.
- Ορισμός προδιαγραφών και προσδιορισμός User Interface/Customer Experience
- Διαχείριση της έγκαιρης παράδοσης των εφαρμογών προς υλοποίηση στις συσκευές
- Διαχείριση και προώθηση υπηρεσιών τρίτων μέσω των κινητών συσκευών
- Διοργάνωση εκδηλώσεων και συναντήσεων με προμηθευτές τερματικών και NatCos

5.2.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Το κύριο όφελος της «Διαχείρισης κινητών συσκευών» είναι η στενότερη συνεργασία με τους προμηθευτές, η οποία οδηγεί σε αυξημένο επίπεδο διαφοροποίησης και ανταγωνιστικότητας σε επίπεδο προϊόντος, εξασφαλίζοντας την βέλτιστη δυνατή ποιότητα, ταχύτερο λανσάρισμα και παραμετροποίηση, σύμφωνα με τις υπηρεσίες του ομίλου. Επιπρόσθετα μέσω της συγκεκριμένης Υπηρεσίας δίνεται η δυνατότητα επηρεασμού των συνεργατών, ώστε να υλοποιηθούν οι προαπαιτήσεις του ομίλου στις τελικές συσκευές.

5.3. Business Development

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG - Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)

Βασικές λειτουργίες:

- Αξιολόγηση νέων κατηγοριών συσκευών, αγορών, συνεργατών και τεχνολογιών με σκοπό την εξασφάλιση πρόσβασης σε νέες καινοτόμες επιχειρηματικές ευκαιρίες.
- Δημιουργία προϊόντων προτάσεων (π.χ. προϊόντα 5G, eSIM roadmap, νέες ιδέες router, IoT προϊόντα, drones, μελλοντικά AR/VR προϊόντα).
- Αξιολόγηση της συνάφειας των νέων προϊοντικών κατηγοριών και στη συνέχεια δημιουργία πρωτοτύπων για το NatCo.
- Τεχνολογική αξιολόγηση για μελλοντικά use cases και συσκευές (π.χ. τεχνολογίες ασύρματης φόρτισης)

ODM (on demand/ εφόσον υπάρξει ανάγκη χρήσης)

Οι κύριες λειτουργίες της παροχής της υπηρεσίας είναι:

- ✓ Η αποστολή της υπηρεσίας ODM είναι να δημιουργήσει τη δική της πλατφόρμα της DT για να φέρει στην αγορά ανεξάρτητα την τεχνολογική εμπειρία, την εμπειρία

των καταναλωτών ή/και την καινοτομία του επιχειρηματικού μοντέλου και να διαμορφώσει την αγορά και να οδηγήσει τη βιομηχανία σε επιλεγμένες κατευθύνσεις.

- ✓ Η ODM υπηρεσία προσφέρει μια γρήγορα επεκτάσιμη λύση δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας σε περίπτωση που προκύψουν προβλήματα με τους OEM.
- ✓ Η πλατφόρμα T Branded θα είναι το σημείο αναφοράς για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών με μειωμένη εξάρτηση από OEM.
- ✓ Η ODM υπηρεσία δεσμεύεται να παρέχει προϊόντα υψηλής βιώσιμης ανάπτυξης με ανταγωνιστικές προδιαγραφές, εξαιρετική ποιότητα και εξαιρετική σχέση ποιότητας/τιμής.
- ✓ Χαρτοφυλάκιο προϊόντων που αποτελείται από smartphone, tablet και βασικά αξεσουάρ.
- ✓ Η ODM υπηρεσία προωθεί τον εκδημοκρατισμό του 5G πιέζοντας το κόστος των συσκευών 5G επιθετικά προς τα κάτω.
- ✓ Δημιουργία προϊόντων ODM για τη διαφοροποίηση στην εμπειρία πελάτη τελικού επιπέδου – βελτιστοποίησή εμπειρίας υλικού και συσκευής.
- ✓ Δημιουργία διαφοροποιημένων προτάσεων και ευκαιριών για επιλεγμένα τμήματα καταναλωτών (π.χ. για νέους, ηλικιωμένοι και ανθρώπους που ψάχνουν για προσιτές τεχνολογίες.).
- ✓ Δημιουργία συνθηκών ευγενούς ανταγωνισμού με τους κατασκευαστές OEM σε οικονομικά τμήματα συσκευών, παρέχοντας εμπορικά οφέλη από τον OEM, συμπεριλαμβανομένης μεγαλύτερης μείωσης τιμών και αυξημένης κερδοφορίας
- ✓ Η πλατφόρμα ODM θα συμβάλει και στα προγράμματα απόδειξης αξίας (POC) καθώς και θα αναδεικνύει την καινοτομία.
- ✓ Δημιουργία πρωτοτύπων για τη δοκιμή νέων ιδεών που παρέχουν μοναδικές και διαφοροποιημένες προτάσεις στους πελάτες.

<u>On Device experience</u> (on demand/ (εφόσον υπάρξει ανάγκη χρήσης):

- ✓ Η πλατφόρμα εφαρμογών Aura (από την εταιρεία IronSource), είναι μια πλατφόρμα που παρέχει ένα σημείο εστίασης του χρήστη για την προώθηση εφαρμογών και υπηρεσιών, όταν οι χρήστες ανοίγουν την Android συσκευή τους για πρώτη φορά - και αργότερα καθ' όλη τη διάρκεια ζωής της συσκευής. Με στόχο να εισπράξει ο πελάτης την βέλτιστη εμπειρία χρήσης, στην πρώτη εκκίνηση της συσκευής, ο χρήστης περιηγείται στον οδηγό εγκατάστασης του λειτουργικού συστήματος της συσκευής. Αμέσως μετά την ολοκλήρωση του οδηγού εγκατάστασης του κατασκευαστή και πριν φτάσει στην αρχική οθόνη, η ροή της πλατφόρμας εφαρμογών Aura θα εμφανιστεί ως αναπόσπαστο μέρος της ροής εγκατάστασης. Η τυπική ροή της πλατφόρμας εφαρμογών Aura, αποτελείται από 2-3 δυναμικές οθόνες προτεινόμενων κατηγοριών εφαρμογών. Από τις προτεινόμενες εφαρμογές, αυτές που θα επιλέξει ο χρήστης, θα ληφθούν και θα εγκατασταθούν απευθείας στη συσκευή.

5.3.1. <u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:</u>

Το όφελος του Business Modelling είναι η γρήγορη πρόσβαση σε νέες προϊοντικές ιδέες καθώς και αξιολόγηση και ετοιμότητα λανσαρίσματος στην τοπική αγορά.

5.3.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους:

Αμοιβή (για το σύνολο των υπηρεσιών 5.1,5.2,5.3): **1.134.500 €** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο 5% στο ίδιο κόστος της DT).
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Έσοδα κινητής (Mobile Service Revenues).

5.4. Device Portfolio

Πάροχος Υπηρεσίας; TDG - Τμήμα: Τεχνολογία & Πλατφόρμες (T-SP)

Κύρια παραδοτέα και υπηρεσίες:

- Κύριος εκπρόσωπος του ομίλου για την επικοινωνία με την βιομηχανία radio chipset (Qualcomm, ST-Ericsson, Intel / Infineon, Renesas, Broadcom, Nvidia / Icera, Mediatek)
- Τεχνικές αξιολογήσεις των συσκευών.
- Επίλυση κρίσιμων θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης συσκευών.
- Τριμηνιαία ανάλυση των τεχνικών αδυναμιών των προμηθευτών και πίεση για βελτίωση της διαχείρισης των προϊόντων.
- Έλεγχος εισαγωγής νέων τεχνολογιών στις συσκευές (για παράδειγμα: αναβαθμίσεις LTE, HD Voice, EVS, VoLTE, VoWiFi, RCSe, ViLTE, etc)
- Ανάπτυξη και συντήρηση των τεχνικών απαιτήσεων συσκευών.
- Προετοιμασία εγγράφου απαιτήσεων συσκευών MTR (Mobile Terminal Requirements) και συναντήσεις για πλάνα εμπορικής διάθεσης με προμηθευτές.

5.4.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Βασικά πλεονεκτήματα της Τεχνολογίας συσκευών:

- Ισχυρή θέση για τον Όμιλο με σκοπό να επηρεάσει τους κατασκευαστές στην ανάπτυξη συσκευών, προς όφελος της
- Επίδραση στους εταίρους της βιομηχανίας συσκευών με όλες τις σχετικές απαιτήσεις του ομίλου
- Συμμόρφωση των συσκευών του ομίλου με ευρωπαϊκές και εθνικές απαιτήσεις ασφάλειας και του ρυθμιστή.
- Συμμόρφωση των συσκευών του ομίλου με τα σχετικά πρότυπα της βιομηχανίας.
- Διασφάλιση της κάλυψης των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας των συσκευών.

5.4.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: 101.900€ (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο 5% στο ίδιο κόστος της TDG)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας

5.5. SIM Χαρτοφυλάκιο (SIM Portfolio)

Πάροχος Υπηρεσίας; TDG - Τμήμα: Τεχνολογία & Πλατφόρμες (T-SP)

Κύρια παραδοτέα και υπηρεσίες:

- Τεχνική υποστήριξη διαδικασιών προμηθειών, νομικών και ρυθμιστικών θεμάτων.
- Ανάπτυξη και συντήρηση SIM personalization gateway.
- Τυποποίηση χαρακτηριστικών και συνεργασία με σκοπό τον ορισμό πρότυπου eSIM.
- Τεχνολογική υποστήριξη για Machine to Machine (M2M) έργα.

5.5.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Η συνεργασία με την DTAG όσον αφορά τις κάρτες SIM επιτρέπει την εταιρεία να διερευνήσει καινοτόμες SIM τεχνολογίες και υπηρεσίες ώστε:

- Να διατηρήσει την καινοτομία της σε Προϊόντα & Υπηρεσίες.
- Να επηρεάσει τους κατασκευαστές SIM καρτών σχετικά με την ανάπτυξη των προϊόντων.
- Μέσω του χαρτοφυλακίου SIM καρτών της DTAG, να τηρεί τις σχετικές απαιτήσεις / εθνικής ασφάλειας και τις κανονιστικές διατάξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Μέσω του χαρτοφυλακίου SIM καρτών της DTAG, να συμμορφώνεται με τα σχετικά πρότυπα της βιομηχανίας SIM καρτών.

5.5.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή**: 47.800 €** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο 5% στο ίδιο κόστος της TDG)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα του ΟΤΕ, και πάντως από την 01-01-2025 και εφεξής και μέχρι τις 31-12-2025.

7. Αμοιβή:

Οι αμοιβές που καθορίζονται ανωτέρω για κάθε Υπηρεσία και οι οποίες θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία θα υπολογιστεί σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω, ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό.
Ειδικότερα, η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που καθορίζονται ανωτέρω και θα περιληφθούν στους όρους του αντίστοιχου Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν και θα περιληφθεί στο αντίστοιχο Service Arrangement.
Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Η τιμολόγηση θα γίνεται τριμηνιαία ή δύο φορές το χρόνο όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της COSMOTE ΑΕ και του Προμηθευτή (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην COSMOTE ΑΕ, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Προμηθευτή αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος που θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service

Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Προμηθευτή, η οποία απορρέει ή θα απορρέει από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. Αρχή Ίσων Αποστάσεων:

Για τον καθορισμό των τιμών (αμοιβής) ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών και το υποστηρικτικό υλικό (supporting material) θα είναι διαθέσιμο.

9. Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις/αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement που θα συναφθεί σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (SERVICE ARRANGEMENT) ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:

Δ. Κεφάλαιο: ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

1. Αποδέκτης Υπηρεσίας:	**Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)**
2. Πάροχος Υπηρεσίας:	**Deutsche Telekom AG (DTAG)** Τμήμα: Group Supply Services (GSUS)
3. Τομέας Συνεργασίας:	Προμήθειες | Procurement

4. Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025

Πακέτο Υπηρεσιων	Τμήμα / Πάροχος	Μέγιστη Αμοιβή 2025 (σε €)
Υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών Υποδομές για Υπηρεσίες Προμηθειών & Smart Data	DTAG | GSUS	1.976.000
Σύνολο 2025 (μέγιστο)		**1.976.000**

5. Περιγραφή των υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής

5.1 Υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG – Τμήμα: Group Supply Services(GSUS)

Οι Υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών που αναφέρονται σε αυτήν την Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) αφορούν κυρίως στη διευκόλυνση των τοπικών προμηθευτικών δραστηριοτήτων επιτυγχάνοντας βελτιωμένο κόστος μέσω της ομαδοποίησης των αγορών και της διεξαγωγής διαγωνιστικών διαδικασιών (RFx), των διαπραγματεύσεων με προμηθευτές και της σύναψης πλαισιακών συμβάσεων και όρων, παρέχοντας πληροφορίες αγοράς και δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης αγοράς (benchmarks), ομαδική και λειτουργική στρατηγική και συμμόρφωση με τις διεθνείς φορολογικές και νομικές προϋποθέσεις.

Οι υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών από την DT καλύπτουν κυρίως τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Ομαδοποίηση του όγκου αγορών για την επίτευξη οικονομικού οφέλους μέσω οικονομιών κλίμακας σε όλους τους λειτουργικούς τομείς προμήθειας (δηλαδή Δίκτυο, Τεχνολογίες Πληροφορικής, Πλατφόρμες Υπηρεσιών, Εξοπλισμός Πελάτη, Μάρκετινγκ και Έμμεσα Προϊόντα και Υπηρεσίες).
- Έρευνα αγοράς Προμηθευτών συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης στρατηγικής προμήθειας (από πού θα γίνει η προμήθεια, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα προσφοράς και ζήτησης, μειώνοντας παράλληλα τους κινδύνους και τα έξοδα).
- Συλλογή δεδομένων και ανάλυση δαπάνης.
- Ανάλυση Συνολικού Κόστους και εφαρμογή νέων μεθοδολογιών όπως D2C/V και στοχοποίηση κόστους (target costing) με βάση την διαστασιοποίηση και εναρμόνιση των προδιαγραφών.
- Διεξαγωγή ολόκληρης της διαδικασίας RFx σε όλους τους τομείς (προϊόντων και υπηρεσιών) για τους οποίους η DTAG ή το BUYIN καθοδηγούν την προμήθεια σύμφωνα με τους κανόνες της Συμφωνίας Συμμετοχής (Participation Agreement) και του ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Αναγκών (eDemand Planning).
- Διαπραγματεύσεις με προμηθευτές (προϊόντων, επιπέδου παροχής υπηρεσιών, τιμών, γεωγραφικής κάλυψης, όρων πληρωμής, κλπ.)

- Επιλογή των καταλληλότερων προμηθευτών
- Υλοποίηση Συμβάσεων Πλαισίου με κάλυψη όλων των σχετικών στοιχείων.
- Πολιτικές του Ομίλου

5.2 Υποδομές για Υπηρεσίες Προμηθειών & Smart Data

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG – Τμήμα: Group Supply Services (GSUS)

Οι "Υποδομές για Υπηρεσίες Προμηθειών και η υπηρεσία Smart Data" που αναφέρονται σε αυτήν την Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) αντιπροσωπεύουν την εισαγωγή ενός ενιαίου λογισμικού συστήματος στην περιοχή "Διαδικασίες και συστήματα Προμηθειών (GSUS-PSD)" του ομίλου DTAG, με τεχνικές λύσεις που βασίζονται σε πλατφόρμες κοινών υπηρεσιών που θα χρησιμοποιηθούν από τον Παραλήπτη Υπηρεσιών προκειμένου να επιτευχθεί στρατηγική, τακτική και επιχειρησιακή ανάπτυξη των προμηθειών, υψηλής ποιότητας πληροφορίες αγοράς και καθιέρωση διαδικασιών και συστημάτων προμήθειας σύμφωνα με τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Πάροχου Υπηρεσιών (DT).

Οι πλατφόρμες υπηρεσιών υπόκεινται σε συνεχή περαιτέρω ανάπτυξη και αναθεώρηση με στόχο τη βελτιστοποίηση των Υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της επιμέρους συμφωνίας (SA). Εάν πραγματοποιηθούν τεχνικές τροποποιήσεις ή δεν είναι διαθέσιμες πλέον υπηρεσίες, προϊόντα ή παύουν να ισχύουν προδιαγραφές μεμονωμένων υπηρεσιών λόγω περαιτέρω ανάπτυξης και αναθεώρησης προδιαγραφών των εξατομικευμένων προϊόντων και των προδιαγραφών των υπηρεσιών των υποκείμενων κοινών πλατφορμών αυτών, αυτές οι αλλαγές πρέπει να αναγράφονται στην περιγραφή Υπηρεσιών αυτής της επιμέρους συμφωνίας (SA), Οι αλλαγές αυτές δεν επηρεάζουν την εγκυρότητα της επιμέρους συμφωνία (SA), ούτε την αμοιβή που συμφωνήθηκε στην παρούσα επιμέρους συμφωνία (SA), εκτός εάν τα Μέρη (Parties) συμφωνήσουν διαφορετικά.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα ενημερώσει σχετικά τον Παραλήπτη Υπηρεσιών για τις εκάστοτε υποκείμενες αλλαγές στην πλατφόρμα και θα αποφύγει ουσιώδη μειονεκτήματα του προϊόντος για τον Παραλήπτη Υπηρεσιών εντός πάντα των τεχνικών δυνατοτήτων της πλατφόρμας. Εφόσον οι παραπάνω αλλαγές έχουν ως αποτέλεσμα σημαντικούς περιορισμούς μιας μεμονωμένης υπηρεσίας της πλατφόρμας για τον Παραλήπτη Υπηρεσιών, ο Παραλήπτης Υπηρεσίας δικαιούται να τερματίσει τις μεμονωμένες αυτές υπηρεσίες της παρούσας Επιμέρους Συμφωνίας (SA)που επηρεάζονται σημαντικά από τις εν λόγω αλλαγές.

Αυτές οι Υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν οφέλη για την DTAG και συνεπώς έμμεσα οφέλη για τον Αποδέκτη Υπηρεσιών μέσω π.χ. της εφαρμογής ομαδικών προτύπων, της εναρμόνισης τεχνικών υποδομών και διαδικασιών, της συνολικής εξοικονόμησης κόστους λόγω κεντρικοποιημένων λειτουργιών και της υψηλής διαπραγματευτικής ισχύος με πλαισιακές συμβάσεις διαθέσιμες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες (NatCos). Ο Αποδέκτης Υπηρεσίας έχει επίσης άμεσα οφέλη π.χ. από εξοικονόμηση κόστους μέσω στρατηγικών προμηθειών, από ομοιογενή συστήματα προμηθειών και αναφορών, από τη δυνατότητα ευθυγράμμισης των λειτουργιών της με τη στρατηγική του ομίλου, δείκτες αγοράς (benchmarks), από τα καινοτόμα εργαλεία προμήθειας και από τη συμμόρφωση με τις διεθνείς φορολογικές και νομικές απαιτήσεις.

Τα συμβαλλόμενα Μέρη είναι ενήμερα ότι το ακριβές πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών μπορεί να υπόκειται σε μικρές αλλαγές κατόπιν αμοιβαίας συγκατάθεσης των Μερών κατά τη διάρκεια της παρούσας Επιμέρους Συμφωνίας (Service Arrangement), χωρίς ωστόσο να επηρεάζεται η Χρέωση Υπηρεσιών.

Οι υποδομές για υπηρεσίες προμηθειών περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

i. Source2Contract (S2C)

ii. Smart data

i. Επισκόπηση Υπηρεσιών "Source2Contract" (από Πηγή Προμήθειας έως Σύμβαση)

Το S2C παρέχει τη βέλτιστη υποστήριξη σε όλο τον Τομέα Προμηθειών της DTAG για τη διαδικασία επιλογής προμηθευτή μέσω της κατάθεσης προσφορών και δημοπρασιών και για τη διευκόλυνση της κατάρτισης συμβάσεων από τον αγοραστή, για την προσαρμογή τους με τους εσωτερικούς συνεργάτες (αρμόδιους και νομική υπηρεσία), για τη διαπραγμάτευση, τη συμφωνία και δημιουργία των σχετικών εγγράφων τους καθώς και για τη διαχείρισή τους για το χρονικό διάστημα ισχύος τους. Η ολοκληρωμένη αυτή διαδικασία διαχείρισης έργου διασφαλίζει επίσης ότι ολοκληρώνεται με συγκεκριμένο, τυποποιημένο τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη τις απαραίτητες πληροφορίες στοιχείων αναφορών.

Οι υπηρεσίες που ορίζονται στο Πιστοποιητικό Υπηρεσιών (Service Certificate) θα παρέχονται μέσω ενός κεντρικού συστήματος υποστήριξης πελατών, το οποίο αποτελεί και το μοναδικό σημείο επαφής (single point of contact - SPOC) για το S2C.

Ο Πάροχος Υπηρεσίας θα παρέχει στον "Πελάτη" υπηρεσίες S2C οι οποίες καλύπτουν αλλά δεν περιορίζονται στις παρακάτω διαδικασίες:

Διαχείριση Προγράμματος

- Προβολή 360^{O} μοιρών όλων των προμηθευτικών δραστηριοτήτων και της εξέλιξης τους
- Πύλη για εικονικές ομάδες προμήθειας
- Καθορισμός έργων με πολλαπλά στάδια εκτέλεσης, των εργασιών των ομάδων που εμπλέκονται καθώς και των αλληλοεξαρτώμενων εργασιών
- Παρακολούθηση ορόσημων (milestones)

Λειτουργικότητα Προμήθειας

- **Δημιουργία Συμβάντων**
  - Υποστήριξη ολοκληρωμένων διαγωνιστικών διαδικασιών RFx (Έρευνα Αγοραστή, RFI, RFP, RFQ, Ολλανδικές, Αγγλικές και Ιαπωνικές δημοπρασίες, Πλειοδοτικές Δημοπρασίες και Δημοπρασία με κατοχύρωση τιμής)
  - Παροχή κεντρικής μονάδας πληροφοριών με δυνατότητα κατανομής πληροφοριών σε ομάδες
  - Χειρισμός εισαγόμενων αρχείων και επαναχρησιμοποίηση στοιχείων γραμμής και προσφορών από αρχεία Excel, csv και xml, επαναχρησιμοποίηση προτύπων, αντιγραφή και μετονομασία
  - Παροχή στρατηγικής lotting
  - Συνεργασία με υπεργολάβους

- **Δημιουργία RFx (διαγωνισμών)**
  - Ορισμός ρόλων των ομάδων
  - Προγραμματισμός πολλαπλών διαγωνιστικών διαδικασιών (RFx) ταυτόχρονα
  - Δυνατότητα εκτεταμένης ανάλυσης επιλογών και προσφορών ανά ερώτηση και προμηθευτή

- **Δημιουργία Δημοπρασιών**
  - Δημιουργία δημοπρασιών από RFP / RFQ
  - Σύγκριση ανά line item, lot και event
  - Αυτοματοποιημένη ανατροφοδότηση (feedback) προς τους προμηθευτές
  - Υποστήριξη πολλαπλών τύπων δημοπρασιών

- **Διεκπεραίωση RFx**
  - Σύγκριση, ανάλυση και αξιολόγηση των RFI
  - Ενημέρωση με μηνύματα σε πραγματικό χρόνο
  - Δημιουργία μοντέλων δεδομένων για ένα γεγονός όπως το TCO
  - Δυνατότητα εγκατάστασης για τους προμηθευτές

- **Διεκπεραίωση Δημοπρασιών**

- Παρακολούθηση γεγονότων, διόρθωση καταχωρήσεων και αποκλεισμός προσφορών, διακοπή και αλλαγή των κανόνων των δημοπρασιών
- Ευέλικτη υποβολή προσφορών, προσφορά μεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένης της διαδρομής ελέγχου, μερική προσφορά
- Οργάνωση γεγονότων όπως π.χ. προσφορά τιμής μόνο ανά αντικείμενο, προσφορές έκπτωσης όγκου κλπ.
- Οι κλιμακούμενες εκπτώσεις όγκου ή αξίας είναι επιτρεπτές
- Παροχή ανατροφοδότησης σε προτεινόμενες στρατηγικές υποβολής προσφορών για την κάλυψη μεγαλύτερου όγκου εργασίας μέσω διαγωνισμού (RFx), υποστήριξη της ομαδοποίησης στοιχείων
- Κλείδωμα προσφορών για προβολή, έκθεση/απόκρυψη μεμονωμένων δεδομένων στην παροχή πλήρους προβολής της διαδικασίας λήψης αποφάσεων στον προμηθευτή

- **Βελτιστοποίηση Συμβάντων**

- Υποστήριξη εκπόνησης πιθανών σεναρίων και περιορισμών κατανομής
- Ταυτόχρονη προβολή συνδυασμών προσφορών με όλους τους προμηθευτές
- Αξιολόγηση σεναρίων αντικατάστασης προϊόντων, προδιαγραφών, δυνατοτήτων προμηθευτών κλπ.
- Καθορισμός βέλτιστων σεναρίων ανάθεσης με βάση τύπους υπολογισμού τιμών προσφοράς αλλά και υπολογισμών άυλου κόστους

- **Αξιολόγηση / Ανάθεση / Δημιουργία Αναφορών**

- Ανάλυση, σύγκριση και αυτόματη βαθμολόγηση προσφορών προμηθευτών
- Συγκέντρωση μεμονωμένων βαθμολογιών
- Άμεση ανάθεση και ειδοποίηση προμηθευτών
- Πολλαπλές λειτουργίες αναφορών

Λειτουργικότητα Σύμβασης

- **Αποθήκευση / Λειτουργία Αναζήτησης**

- Ομαδοποίηση συμβάσεων ανά περιοχή, εμπορεύματα και επιχειρηματικές μονάδες
- Δημιουργία ιεραρχιών, δυνατότητα αποθήκευσης σε πολλαπλές μορφές, διαχείριση τροποποιήσεων
- Λειτουργία αναζήτησης για αναφορές συμβάσεων, προκαθορισμένες αναφορές, λειτουργία αναζήτησης

- **Δημιουργία Σύμβασης και εργαλείο Βοήθεια/Διαμόρφωση Συμβάσεων (wizard/configurator)**

- Δημιουργία μεταδεδομένων
- Χρήση βιβλιοθήκης τυποποιημένων πρότυπων επαφών, χρήση εναλλακτικών ρητρών
- Πολλαπλά συμβαλλόμενα μέρη
- Υποστήριξη προτύπων συνεντεύξεων και αναλύσεων με εργαλείο Βοήθειας/Διαμόρφωσης συμβάσεων

- **Διαπραγμάτευση Σύμβασης**

- Υποστήριξη διαπραγμάτευσης διαδικτυακά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εκτός δικτύου (offline)
- Παροχή πιστοληπτικών υπηρεσιών και γλωσσική συσχέτιση συμβάσεων

- **Διαχείριση Ανανεώσεων / Τροποποίηση και Συντήρηση Σύμβασης**

- Κοινοποίηση των ημερομηνιών των συμβάσεων για ανανέωση σύμφωνα με κανόνες, δημιουργία εισαγωγικών ανανέωσης (quotes)
- Διαχείριση πολλαπλών τροποποιήσεων μετά την εκτέλεση
- Επισήμανση αλλαγών και ιστορικού, αποτροπή / αποδοχή τροποποιήσεων

- **Αξιολόγηση Προμηθευτών**

- Αξιολόγηση απόδοσης του προμηθευτή

- **Υποστήριξη e-Auction**

- Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για το σχεδιασμό eAuction και υποστήριξη της διαδικασίας eAuction
- Πρόταση στρατηγικής eAuction

- **Γραφείο Εξυπηρέτησης S2C**

- Παροχή υποστήριξης της διαδικασίας S2C

ii. Υπηρεσίες "Smart Data" (Έξυπνα Δεδομένα)

Σκοπός της υπηρεσίας Smart Data είναι να παρέχει υψηλής ποιότητας πληροφορίες αγορών των θυγατρικών στους διεθνείς χρήστες, καλύπτοντας λειτουργίες αναφορών (βάσει αξίας και όγκου) σύμφωνα με τις παγκόσμιες κατηγορίες προμηθειών. Επιπλέον, το Smart Data θα παρέχει υποστήριξη εκπτώσεων μέσω διαφανών KPIs (Key Performance Indicators) και την παραγωγή προληπτικών μέτρων, ειδοποίηση για πιθανές ευκαιρίες επίτευξης στρατηγικών εκπτώσεων και/ή πιθανών απειλών λόγω αλλαγών στην αγορά και με τον συσχετισμό διαλειτουργικών και εξωτερικών δεδομένων (τεχνολογικές προβλέψεις, τιμές πρώτων υλών κλπ). Οι λειτουργίες αναφορών της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών (π.χ. βαθμός αυτοματισμού, μέσος χρόνος παράδοσης κ.λπ.) δεν αποτελούν μέρος αυτής της συμφωνίας, καθώς ανήκουν στην Deutsche Telekom Services Europe GmbH.
Η υπηρεσία Smart Data θα βασίζεται στη λύση Software-as-a-Service solution (SaaS) του συνεργάτη μας Sievo (Helsinki, Finland).
Οι υπηρεσίες που προβλέπονται στην αντίστοιχη Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) θα παρέχονται μέσω των υπηρεσιών υποστήριξης πελατών (φιλοξενία εφαρμογών, εξαγωγή σχετικών δεδομένων, ανάπτυξη και προσαρμογή της εφαρμογής και υποστήριξης τελικού χρήστη) σε συνδυασμό με κεντρικές υπηρεσίες υποστήριξης πελατών (διαχείριση χρηστών, υποστήριξη σχεδιασμού και υλοποίησης).
Ο Πάροχος Υπηρεσιών παρέχει στον Αποδέκτη την υπηρεσία Smart Data βάση διαδικτυακής πλατφόρμας για την επεξεργασία δεδομένων αγορών από θυγατρικές εταιρείες με σκοπό τη δημιουργία ενός κεντρικού ομιλικού συστήματος πληροφορικής και κατεύθυνσης (καθοδήγησης; Procurement steering) προμηθειών για τον όμιλο DTAG.
Λόγω των διευρυμένων αναγκών αναφορών, ποιοτικότερων δεδομένων και συντόμευσης του σχετικού χρόνου, η υπηρεσία Smart Data συνδέεται άμεσα με το CSBI (Common SAP BI), το κεντρικό SAP R / 3 Master και το OneSource 2.0. Ως εκ τούτου, το CSBI απαιτεί την ανάπτυξη μιας ευρύτερης, εναρμονισμένης διεπαφής σε όλα τα συστήματα ERP. Διαφορετικά σενάρια ενσωμάτωσης θα πρέπει να αξιολογούνται μεμονωμένα, ανάλογα με την περίπτωση.
Η πρόσβαση στην υπηρεσία Smart Data παρέχεται μετά από επικοινωνία με το GSUS-PSD.

Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας(ών):

Τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή των ομιλικών προτύπων (group standards)
- Εναρμόνιση τεχνικών υποδομών και διαδικασιών
- Γενικότερη βελτίωση κόστους (cost efficiency), π.χ. λόγω κεντρικής διαχείρισης
- Διαπραγματευτική Ισχύς: συμβάσεις πλαισίου διαθέσιμες για όλα τα NatCos (National

Companies)
- Ελκυστικότητα σε διεθνείς πελάτες
- Ομοιογενή συστήματα : κατάργηση της αντιπαραβολής αναφορών
- Δυνατότητα ευθυγράμμισης δραστηριοτήτων σύμφωνα με τη στρατηγική του ομίλου και τη στρατηγική λειτουργίας
- Διεθνής ανταγωνιστικότητα
- Καινοτόμα εργαλεία επιλογής προμηθευτών
- Εξοικονόμηση Κόστους
- Διεθνείς Συγκριτικές Αξιολογήσεις (benchmarks)
- Ελκυστικότητα σε εσωτερικούς πελάτες
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Ποιοτικές Βελτιώσεις
- Ασφάλεια
- Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού
- Συμμόρφωση με διεθνείς φορολογικές και νομικές απαιτήσεις

Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: **€ 1.976.000** (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT)

Κλειδί Κατανομής Κόστους: Τα κοινά έξοδα του Πάροχου Υπηρεσίας για την παροχή υπηρεσιών προμηθειών για την περιοχή της Ευρώπης κατανέμονται σε κάθε Natco /Αποδέκτη Υπηρεσιών βάσει του μεριδίου του Αποδέκτη στο προσαρμοσμένο **συνολικό όγκο εξωτερικών παραγγελιών αγοράς σε Ευρώ όλων των Natcos το 2023**. Ο υπολογισμός των κοινών εξόδων πραγματοποιείται με βάση τα στοιχεία του προϋπολογισμού κόστους του iPF για το 2025.

---

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της OTE A.E., και πάντως από την 01-01-2025 και εφεξής και μέχρι τις 31-12-2025.

---

7. Αμοιβή:

Οι αμοιβές που καθορίζονται ανωτέρω για το πακέτοΥπηρεσίων και οι οποίες θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο (budgeted) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία θα υπολογιστεί σύμφωνα με τα οριζόμενα κατωτέρω, ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό.

Ειδικότερα, η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του συνολικού κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που καθορίζονται ανωτέρω και θα περιληφθούν στους όρους του αντίστοιχου Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν (budgeted) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν και θα περιληφθεί στο αντίστοιχο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Η τιμολόγηση θα γίνεται σε μηνιαία βάση όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της ΟΤΕ ΑΕ και του Προμηθευτή (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην ΟΤΕ ΑΕ, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Προμηθευτή αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος που θα περιληφθούν στο αντίστοιχο Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Προμηθευτή, η οποία απορρέει ή θα απορρέει από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. Αρχή Ίσων Αποστάσεων:

Για τον καθορισμό των τιμών (αμοιβής) ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών και το υποστηρικτικό υλικό (supporting material) θα είναι διαθέσιμο.

9. Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις/αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement που θα συναφθεί σύμφωνα με τους όρους του παρόντος και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

10. Παράρτημα στην Επιμέρους Συμφωνία:

Ως παράρτημα στην Επιμέρους Συμφωνία θα επισυναφθεί Συμφωνητικό Ανάθεσης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων (CDPA), το οποίο θα συναφθεί μεταξύ του Αποδέκτη και του Παρόχου των Υπηρεσιών και θα καθορίζει τους όρους ασφαλούς επεξεργασίας από τον Πάροχο των προσωπικών δεδομένων προμηθευτών του Αποδέκτη κατά την παροχή των Υπηρεσιών. Το εν λόγω Συμφωνητικό θα περιλαμβάνει συνήθεις για αυτό το είδος των συμβάσεων όρους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ε. Κεφάλαιο : Έκθεση για την ΟΤΕ Α.Ε από την "Grant Thornton Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών και Συμβούλων Επιχειρήσεων"

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΩΝ 2024

Α. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:
Κεφάλαιο Τεχνολογία Δικτύου

1.	**Αποδέκτης Υπηρεσίας:**	**Telekom Romania Mobile Communications AE.**
2.	**Πάροχος Υπηρεσίας:**	Deutsche Telekom AG (DTAG) Deutsche Telekom European Holdings (DTEH) Technology Delivery International (ENG/ CCP- CTA / Group Technology)
3.	**Περιοχή Συνεργασίας:**	Τεχνολογία Δικτύου
4.	**Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025:**	

Ακολουθεί ένας συνοπτικός πίνακας με το συνολικό κόστος ανά προϊόν/υπηρεσία:

Λίστα Υπηρεσίων	**Unit**	**Compensation** (max) **2025 (in €)**	Deutsche Telekom AG (DTAG)	Deutsche Telekom European Holdings (DTEH)
Technology Delivery International Services	DTAG / DTEH	1.403.000	549.000	854.000
Operations and Competence Center Services	DTAG	41.048	41.048	
Total (max) **2025**		**1.444.048**	590.048	854.000

5. <u>Περιγραφή Υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής</u>

5.1 <u>Λίστα Υπηρεσιων απο DTAG και DTEH</u>

DTAG/ DTEH, Unit: Technology Delivery International

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει στην Telekom Romania Mobile Communications υποστήριξη για :

SERVICE GROUP	**SERVICE**	**TDI BUSINESS AREA**
01 Access Networks	Mobile Access Services	ENG
01 Access Networks	Fixed Access Network Services	ENG
01 Access Networks	Huawei Taishan Cloud	ENG
01 Access Networks	RAN Controller Operation MT	ENG
02 Transport Networks	Transport Services	ENG
03 Device and Product Certification	Terminal Integration and Validation	ENG
03 Device and Product Certification	Fixed Access Device Integration and Validation	ENG
03 Device and Product Certification	DOCSIS Device Integration and Validation	ENG
03 Device and Product Certification	Visual Voicemail Application PDC	ENG

03 Device and Product Certification	Service Performance Optimization on local request	ENG
03 Device and Product Certification	Service Performance Optimization - Akamai	ENG
03 Device and Product Certification	Service Performance Optimization - Perfgo Probes	ENG
04 Data Solutions	Packet Core	ENG
04 Data Solutions	SD Data	ENG
04 Data Solutions	Campus	ENG
04 Data Solutions	vPCF (vPCRF)	ENG
04 Data Solutions	Signaling - STP	ENG
04 Data Solutions	Signaling - Diameter Agent	ENG
04 Data Solutions	Support for Business Continuity and evolution	ENG
04 Data Solutions	SEPP/SCP introduction	ENG
05 Tools and Operations	TOP Tools	ENG
05 Tools and Operations	NOC Automation	ENG
05 Tools and Operations	Harmonised Operations	CTA
05 Tools and Operations	Centralized Operation of Atoll	CTA
05 Tools and Operations	Centralized Operation of cSON	CTA
05 Tools and Operations	Centralized Operation of ES tool	CTA
05 Tools and Operations	Centralized Operation of GEO	CTA
05 Tools and Operations	Centralized Operation of SmartCM (TEOCO)	CTA
06 Subscriber Data Management	Nokia HLR and epcHSS	ENG
06 Subscriber Data Management	Nokia UDM, AUSF	ENG
06 Subscriber Data Management	Nokia CNTDB	ENG
06 Subscriber Data Management	SDM Tools	ENG
06 Subscriber Data Management	Nokia SDL	ENG
06 Subscriber Data Management	SDM Automation	ENG
06 Subscriber Data Management	MiniRFQ Support	ENG
06 Subscriber Data Management	Ericsson Lab certification	ENG
06 Subscriber Data Management	Ericsson SDM community	ENG
07 Strategic Engineering Solutions	SLA and Sustainability Support	ENG
07 Strategic Engineering Solutions	VoNR	ENG
07 Strategic Engineering Solutions	Consultancy Service	ENG
07 Strategic Engineering Solutions	Cloud OnBoarding support	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	SD Voice	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	R4 Voice	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	CMP	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	EU ID Large Scale Pilot	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	Mobile Connect Identity & Network APIs	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	HAAP-A	ENG
09 Automated Delivery	E2E Service Test Automation Platform (TESSA)	CTA
09 Automated Delivery	CLAB Platform	CTA
09 Automated Delivery	CIS for MCICD	CTA
09 Automated Delivery	DP2Telco	CTA

Max Compensation DTAG-TDI: 549.000

List of services from DTEH-TDI

Η DTEH θα παρέχει στην Telekom Romania Mobile Communications υποστήριξη για :

SERVICE GROUP	SERVICE	TDI BUSINESS AREA
08 Voice and Messaging Solutions	Messaging (SMSC,IPSMGW, MMSC, VMS, WHC, VVM, RCS)	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	Messaging mVAS platform (running Ops service)	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	VoXX	ENG
08 Voice and Messaging Solutions	MCR/MiFid	ENG
10 Cloud Services	IaaS	CCP
10 Cloud Services	CaaS	CCP

Μέγιστη Αμοιβή για TDEH : 854.000

5.1.1. Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσιών :

Τα βασικά οφέλη είναι:

- Χρήση ομαδικών συνεργειών και τεχνογνωσίας.
- Ενίσχυση των NatCo προς τους προμηθευτές από την κεντρική διαχείριση προμηθευτών, «One Voice» προς τους προμηθευτές μέσω της κοινής διεύθυνσης έργου.
- Αυξηση της ισχύος των Προμηθειών με τις απαιτήσεις της DT για την επίτευξη καλύτερων τιμών.
- Οι εναρμονισμένοι χάρτες πορείας και ο σχεδιασμός επιτρέπουν την εξορθολογισμένη ολοκλήρωση και λειτουργία.
- Κοινή προσπάθεια εξοικονόμησης σχεδιασμού, ενοποίησης και πιλοτικής επαλήθευσης συστήματος ανά NatCo.
- Αυξημένη ποιότητα και ελαχιστοποίηση της προσπάθειας κατά την εισαγωγή νέου SW / HW με μόχλευση ένα για όλους
- Κοινή αντιμετώπιση προβλημάτων με αποτέλεσμα την υψηλότερη ποιότητα δικτύου.
- Γενικά μέτρα βελτίωσης της ποιότητας που παρέχονται σε επίπεδο Ομίλου.
- Συστάσεις που εξαρτώνται από την περίπτωση/πρόβλημα.
- Επαναχρησιμοποίηση και ευθυγράμμιση συμβάσεων (TSA) και RfQ.
- Κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών μεταξύ του Ομίλου DT, προώθηση της συνεργασίας και της ανταλλαγής.
- Καθοδήγηση θεμάτων καινοτομίας για μελλοντική ανάπτυξη δικτύου στα NatCos
- Εξασφάλιση της ίδιας εμπειρίας πελάτη στα NatCos και τους Προμηθευτές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

5.1.2 Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

DTAG and DTEH: Technology Delivery International Services

Αμοιβή: **1.403.000,00** € (συμπεριλαμβάνεται περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος).

Κλειδί Κατανομής Κόστους: Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services

		KEY		
		Service Revenues	RAN Sites & Services	Mix of Service Revenues + Number of Sites & Services
RO	TKRM	1,6%	5,8%	**3,7%**

Σύνολο Technology Delivery International (TDI) : 1.403.000 €

5.8 Fixed & Mobile Standardization (SSE)

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG, Τμήμα : Group Technology

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στην Telekom Romania Mobile Communications στον τομέα του standardization και θα καθοδηγήσει όλες τις απαιτήσεις σε πρότυπα αναπτύσσοντας SDOs σύμφωνα με τη στρατηγική του Ομίλου (IETF, BBF,ETSI, ITU, TMF, 3GPP,NGMN).

- L1 τεχνολογιών δικτύου (beyond 100G) / IP over Optics (black link).
- IP Network evolution (e.g. IPv6 migration) / NGN architecture evolution.
- Radio Access Technologies (e.g. UMTS, LTE) / Mobile backhaul.
- IPTV (Flexible Media delivery) & HD Video Conferencing.
- M2M Communications / NG Home.
- Cloud Standardization & ID Management in the Cloud.
- Energy efficiency.
- Smart Card Technologies (π.χ. eSIM, 5FF).
- Fixed/Mobile converged OSS interfaces.

5.8.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας

○Διεθνή πρότυπα και IPRs που ταιριάζουν στις ανάγκες του Ομίλου και προστατεύουν τα δικά μας επιχειρηματικά μοντέλα
○Δημιουργία οικονομίες κλίμακος προωθώντας τα βασικά μας χαρακτηριστικά (key features) σε πρότυπα
○Αξιοποίηση της δύναμης του ομίλου για την προώθηση συμφωνιών στη βιομηχανία

5.8.2 Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή**: € 28.747** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας (OPEX/CAPEX).

5.9 Operations Process Services (PSE)

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG, Τμήμα: Group Technology

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη σχετικά με:

○Διαδικασίες Λειτουργίες (Operations Processes): Αξιολόγηση της ετοιμότητας των λειτουργιών για νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες, υποστήριξη αποτελεσματικού σχεδιασμού, βελτίωση και υλοποίηση των διαδικασιών με βάση τις βέλτιστες πρακτικές ιδίως σε υποθέσεις εργασίας μεταξύ οργανισμών:
- Λεπτομερείς περιγραφές διαδικασιών/ βελτίωσης διαδικασιών
- Πλάνα Υλοποίησης
- Ανάλυση και προτάσεις Analysis and συστάσεις για εργαλεία

○Λειτουργικότητα Δικτύων και Υπηρεσιών (Network & Service Operability) **:** Καθορισμός τυποποιημένων και συγκεκριμένων προδιαγραφών για διαχείριση αλλά και SLA συντήρησης για βασικές τεχνολογίες δικτύων για την εξασφάλιση βελτιστοποιημένης λειτουργικότητας και κόστους.
- Ευθυγράμμιση λειτουργικότητας και απαιτήσεων SLA στον Όμιλο DT ως βάση Κ/Σ
- Διαγωνισμοί Δικτύου και υπηρεσιών (local/group, e.g. RAN, SDN, NFV);
- Διαπραγματεύσεις και συμφωνίες με τους προμηθευτές

○Operations Support Systems (OSS): Ανάλυση της επίδρασης των αλλαγών της διαδικασίας και της τεχνολογίας OSS, υποστήριξη διαγωνισμών , σύσταση OSS εφαρμογών και λύσεων καθώς και βέλτιστων πρακτικών για την εξασφάλιση την καλύτερη ανταπόδοση των δαπανών CAPEX
- Μελέτες
- Υποστήριξη για πιλοτικά;
- Πληροφορία βέλτιστών πρακτικών εντός και εκτός του Ομίλου της DT.
- Υποστήριξη για διαγωνισμούς και συζητήσεις με εξωτερικούς και εσωτερικούς προμηθευτές.
- Υποστήριξη διαχείρισης πληροφόρησης OSS (CAPEX).

○Πρωτοβουλίες Στρατηγικού Χαρακτήρα (Strategic Initiatives): Υποστήριξη πρωτοβουλιών στρατηγικού χαρακτήρα με κύρια εστίαση στις διαδικασίες λειτουργίας, OSS για την αξιοποίηση δυνατοτήτων συνεργιών σε επίπεδο Ομίλου
- Ορισμός Διαδικασιών
- Σχεδιασμός λύσεων OSS
- Απαιτήσεις Λειτουργιών και SLAs/OLAs;
- Benchmarks/μετρικά & ανάλυση
- Βέλτιστες πρακτικές εντός και εκτός DT
- Τοπικά workshops
- Program/project reports.

5.9.1 <u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:</u>

○Μειωμένο κόστος αδειών, υπηρεσιών και συντήρησης λόγω του συμβολαίου πλαισίου σε επίπεδο Ομίλου
○Μειωμένο κόστος εφαρμογής λόγω των επαναχρησιμοποιούμενων (reusable) στοιχείων ανάπτυξης
○Μεγαλύτερη ισχύς στο οδικό χάρτη των προμηθευτών (πακέτο επηρεασμού και διαχείρισης προμηθευτών) – Κοινή προσέγγιση επιτρέπει μεγαλύτερη επίδραση στους προμηθευτές
○Προγράμματα αποδοτικότητας που προσφέρουν υψηλότερα οφέλη και αξία για τα NatCos, τα functions και τον Όμιλο
○Πλήρης διαφάνεια στο OSS θέτει τα θεμέλια για συνεργασία μεταξύ των χωρών
○Ενεργοποίηση του benchmarking και ανάλυση του πλαισίου για τον εντοπισμό τομέων βελτίωσης
○Διαχείριση ενεργού ζήτησης και επιχειρηματικών συνεργατών ως κύρια διεπαφή σε όλα τα DT NatCos και των κύριων υπευθύνων στους τομείς Προμηθειών, Πληροφορικής, Χρηματοοικονομικά) που επιτρέπουν συνεργασία σε επίπεδο ομίλου, αποτελεσματικότητα και συνέργειες
○Ευθυγράμμιση των απαιτήσεων (RfQ) που επιτρέπει την τιμολόγηση "Best in Class"
○Βέλτιστες πρακτικές με στόχο τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών σε τοπικό και διασυνοριακό επίπεδο
○Αύξηση της δύναμης των Προμηθειών με τις ευθυγραμμισμένες DTAG απαιτήσεις με στόχο την επίτευξη καλύτερων τιμών.
○Βελτίωση διαδικασιών σε τοπικό και διεθνές επίπεδο

5.9.2 <u>Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:</u>

Αμοιβή: **€ 12.301** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: Δαπάνη Τεχνολογίας (OPEX/CAPEX).

6. <u>Διάρκεια του Service Arrangement:</u>

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ ΑΕ., και μέχρι τις 31-12-2025.

Σε περίπτωση επερχόμενης Αλλαγής Ελέγχου του Λήπτη των Υπηρεσιών, τα Μέρη συμφωνούν να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε:

- να αποπληρωθεί στους Παρόχους των Υπηρεσιών η προβλεπόμενη από την Επιμέρους Συμφωνία ή το εφαρμοστέο δίκαιο αμοιβή που θα έχει προκύψει μέχρι την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου,
- η Επιμέρους Συμφωνία είτε (ι) θα λυθεί με ισχύ από την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου, ή (ιι) σε συνέχεια αιτήματος του Λήπτη των Υπηρεσιών και αποδοχής του από τους Παρόχους των Υπηρεσιών, θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2023, σύμφωνα με την αρχική της διάρκεια.

7. <u>Αμοιβή (Fee)</u> :

Οι αμοιβές που καθορίζονται στο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο (budgeted) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό. Η τιμολόγηση θα γίνεται τριμηνιαία ή δύο φορές το χρόνο όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Ειδικότερα, η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που θα περιληφθούν στο Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν (budgeted) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν Service Arrangement.
Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της Telekom Romania Mobile Communications SA και των Παρόχων (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην Telekom Romania Mobile Communications SA, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στους Παρόχους αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στους Παρόχους από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. <u>Αρχή Ίσων Αποστάσεων:</u>

Για τον καθορισμό των τιμών που πρότεινε η DTAG (ήτοι κόστος συν 5% περιθώριο) ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών. Η DTAG θα υποχρεούται να παρέχει υποστηρικτικό υλικό έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι οι τελικές τιμές των επιμέρους υπηρεσιών τηρούν την ανωτέρω μεθοδολογία της αρχής ίσων αποστάσεων προκειμένου να συμπληρώνεται ο απαιτούμενος από τη Ρουμανική νομοθεσία σχετικός φάκελος

9. <u>Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):</u>

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις /αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο παρόν Service Arrangement και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

Β. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:
Board Area Europe (HQ EU Πωλήσεις & Υπηρεσίες)

1.	**Αποδέκτης Υπηρεσιών:**	**Telekom Romania Mobile Communications**
2.	**Πάροχος Υπηρεσιών:**	**Deutsche Telekom AG (DTAG)** • Commercial Growth Europe (CGEU) • Home Convergence Europe (HCE) • Group Branded Strategy and Marketing Communications (GBM) **Telekom Deutschland GmbH (TD GmbH)** • Commercial Roaming Broker (CRB)
3.	**Περιοχή Συνεργασίας:**	Board Area Europe (HQ EU Πωλήσεις & Υπηρεσίες)
4.	**Κατάλογος Υπηρεσιών Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025**	

Υπηρεσία	**Τμήμα**	**Μέγιστη Αμοιβή 2025 (in €)**
European Winners' Circle Program	DTAG | CGEU	43.000
Voice of Our Customers (VOC) B2C	DTAG | CGEU-HCE	43.875
Shops	DTAG | GBM	93.750
Commercial Roaming	TDG | CRB	45.404
Σύνολο (μέγιστο) **2025**		226.029

5. <u>Περιγραφή Υπηρεσιών και Ανάλυση Αμοιβών</u>

5.1 <u>European Winners' Circle Program</u>

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG, Τμήμα: Commercial Growth Europe (CGEU)

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει στην Telekom Romania Mobile Communications το ετήσιο concept design και η εφαρμογή προγράμματος κινήτρων για τους εκπροσώπους της εξυπηρέτησης πελατών και των πωλητών καταστημάτων γνωστό ως "κύκλος νικητών" (Winners' Cycle).

Ο Πάροχος είναι υπεύθυνος για τα κάτωθι:

- Απόκτηση χορηγιών και διαχείριση του προγράμματος
- Το Πρόγραμμα Winners Circle αποτελεί ένα εξαιρετικό μέσο κινήτρων για τους εκπροσώπους και τους αντιπροσώπους.
- Σχεδιασμός και οργάνωση της ετήσιας εκδήλωσης
- Σχεδιασμός, εκτέλεση και λειτουργία του προγράμματος επιβράβευσης, premium shop κτλ
- Διαχείριση Συμμετεχόντων
- Σχεδιασμός και εκτέλεση του προγράμματος e-learning
- Set up του συνόλου του έργου

5.1.1 <u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας</u>:

Το Πρόγραμμα Winners Circle αποτελεί ένα εξαιρετικό μέσο κινήτρων για τους εκπροσώπους και τους αντιπροσώπους. Το Πρόγραμμα είναι ιδιαίτερα αποδοτικό οικονομικά σε σύγκριση με τοπικά προγράμματα της ίδιας εμβέλειας, είναι διαθέσιμο για συμμετοχή από το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού πρώτης γραμμής (line staff), έχει χαμηλό κόστος συμμετοχής, εξασφαλίζει κοινά κριτήρια και δυνατότητες συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking).

5.1.2. Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: **€ 43.000** (περιθώριο κέρδους 5% δεν εφαρμόζεται)

Κλειδί Κατανομής Κόστους: Προβλεπόμενος **αριθμός συμμετεχόντων** (~870 για την TKRM) στο Πρόγραμμα από τα τμήματα Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών όλων των εταιρειών του Ομίλου της DT πολλαπλασιαζόμενο με σταθερό ποσό ανά συμμετέχοντα που εφαρμόζεται σε όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου DT(περίπου 56,5 euros).

5.2 Voice of Our Customers (VOC) B2C

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG, Τμήμα: Commercial Growth Europe (CGEU) – Home Convergence Europe (HCE)

Η γνώμη των πελατών μας αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για την επίτευξη του βασικού στόχου μας να μετασχηματίσουμε την εταιρεία μας με την υιοθέτηση διαδικασιών βελτίωσης της Εμπειρίας Πελάτη.Το πρόγραμμα «Voice of Our Customers» είναι η εξέλιξη του προηγούμενου προγράμματος με όνομα «International Customer Contact Analysis (ICCA)».

Βασικά στοιχεία είναι τα ακόλουθα:

- Επέκταση πεδίου εφαρμογής: Από διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης των πελατών έπειτα από απλές συναλλαγές σε έρευνες σχετικά με τις σχέσεις τους με την εταιρία, το ταξίδι τους κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.
- Διεύρυνση κλίμακας: Σημαντικά διευρυμένη συλλογή δεδομένων
- Εναρμονισμένες ερωτήσεις για συγκριτική αξιολόγηση και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών ανάμεσα στις χώρες του ομίλου (ενεργοποίηση της χρήσης του NPS ως κοινού δείκτη KPI)
- Πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο σε σχόλια πελατών
- Διαθέσιμα αποτελέσματα και σχόλια σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του οργανισμού
- Δυνατότητα πιο αναλυτικής διερεύνησης των απαντήσεων μέσω κλειστών κύκλων διερεύνησης (close the loop process) με την άμεση επίλυση θεμάτων των πελατών, την πραγματοποίηση διορθωτικών κινήσεων στις διαδικασίες και την επίτευξη διαρκούς μάθησης και εξέλιξης.
- Βελτιώσεις σε υφιστάμενα συστήματα (π.χ. διαδικασίες, προϊόντα) που εκκινούνται μέσω της διαδικασίας outer loop (διαρκής παροχή ανατροφοδότησης σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού και τις ομάδες έργου)

5.2.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Η υλοποίηση της νέας πλατφόρμας VOC είναι το μέσο και το έναυσμα για την επίτευξη του μετασχηματισμού ως προς την Εμπειρία Πελάτη. Τα κύρια οφέλη είναι:

- Προηγμένες δυνατότητες ανάλυσης: π.χ. αναλύσεις κειμένου, ειδοποιήσεις για κρίσιμες εξελίξεις, route cause analysis.
- Φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον δημιουργίας αναφορών: π.χ. παραγωγή σε σχεδόν πραγματικό χρόνο αναφορών εστιασμένων ανά ρόλο, εταιρία κτλ
- Πρόσθετες ψηφιακές δυνατότητες: π.χ. ενσωμάτωση app & site.
- Υψηλών προδιαγραφών δυνατότητες δημιουργίας ερευνών ικανοποίησης και δυνατότητες αυτοδιαχείρισης: π.χ. δημιουργία πρόσθετων ερευνών.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική: π.χ. ενσωμάτωση δεδομένων από συστήματα διαχείρισης πελατολογίου (CRM) και εξαγωγή σε μεγάλες ενοποιημένες βάσεις δεδομένων.

Η πλατφόρμα VOC μας υποστηρίζει στη δημιουργία του "συστήματος NPS" ως βάση για τη διαχείριση της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience) στην εταιρεία μας. Αυτό σημαίνει ότι συμπεριλαμβάνουμε στη διαδικασία διαχείρισης της Εμπειρίας Πελάτη τις αναφορές, τις ειδοποιήσεις και τις ροές εργασιών για να ενεργοποιήσουμε όλες τις κλειστές και ανοιχτές διαδικασίες (εσωτερικούς και εξωτερικούς κύκλους διερεύνησης).

Το πρόγραμμα αναλύει τα σχόλια των πελατών με ολιστικό τρόπο, από σημεία επαφής έως ταξίδι πελάτη, από εμπειρία προϊόντος έως σχέση.

Προσδιορίζουμε κρίσιμες καταστάσεις (χαμηλές βαθμολογίες ή ενεργοποιητές λέξεων), οι οποίες προκαλούν παρακολούθηση με τη ροή εργασίας που διαχειρίζεται μέσα στο εργαλείο.

Αναπτύσσουμε προσαρμοσμένες γνώσεις σχετικές με τους ρόλους για την ενδυνάμωση των εργαζομένων σε ολόκληρο τον οργανισμό, διασφαλίζοντας ότι ο αντίκτυπος του προγράμματος VoC είναι κάτι περισσότερο από την παροχή ενός εργαλείου, οδηγώντας μας να συμπεριλάβουμε ενέργειες διαχείρισης αλλαγών.

Μέσω του προγράμματος Voice of Our Customers παρέχεται η δυνατότητα συγκριτικής παρακολούθησης των αποτελεσμάτων μεταξύ των χωρών του ομίλου καθώς και ανταλλαγή και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών που προκύπτουν μέσα από μια δομημένη διαδικασία ανταλλαγής εμπειριών και γνώσεων στο πλαίσιο της συνεργασίας της διεθνούς κοινότητας.

5.2.2 <u>Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:</u>

Αμοιβή: **43.875 €** (περιθώριο κέρδους 5% δεν εφαρμόζεται)

Κλειδί Κατανομής Κόστους: (1) Βασικό Κόστος Υλοποίησης και Συντήρησης: 60% βαρύνει τις χώρες του ομίλου μέσω x-charges συν (2) Μεταβλητό Κόστος (π.χ. ώρες υποστήριξης): 60% βαρύνει τις χώρες του ομίλου μέσω x-charges.

5.3 Καταστήματα

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG, Τμήμα: Group Branded Strategy & Market (GBM) – 3D Brand Experience

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει στη Telekom Romania Mobile Communications συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη για την αξιολόγηση του δικτύου λιανικής πώλησης με βάση το VBS για τη μεγιστοποίηση της αξίας. Η αξιολόγηση όλων των λειτουργικών μοντέλων, συμπεριλαμβανομένων των μορφών POS και των προφίλ θέσης. Βελτίωση της παραγωγικότητας σε επίπεδο καταστήματος για την υπεράσπιση της βασικής δραστηριότητας. Οι νέες μορφές λιανικής θα επιτρέψουν την ανάπτυξη και τη μείωση του κόστους.

<u>Υπηρεσίες που προσφέρονται από την DTAG στην Telekom Romania Mobile Communications A.E.</u>

- Κεντρική ανάπτυξη του διεθνούς Retail Store πρότυπου στα Nat Cos και συνεχής προοπτική ανάπτυξης των καταστημάτων με στόχο την παρουσίαση νέων προϊόντων (π.χ. στάδια εταίρων, ψηφιοποίηση, βελτιωμένη παρουσίαση αξεσουάρ, VR και AR, επιχειρήσεις) και νέες μορφών προβολής (π.χ. περίπτερο, κοινότητα, ψηφιακό κατάστημα)
- Υποστήριξη Nat Co από τη φάση του πιλοτικού σχεδιασμού (3D απεικόνιση) έως τη φάση υλοποίησης (κατευθυντήριες γραμμές, κατάλογοι), διαχείριση έργου (χρονοδιάγραμμα υλοποίησης) και μετάβαση / παράδοση του προτύπου καταστημάτων

- Κεντρική Δημιουργία διεθνών προδιαγραφών προμηθευτικής διαδικασίας για το πρότυπο καταστήματος με στόχο τις οικονομίες κλίμακας / Εξοικονόμηση CAPEX – Παρακολούθηση των προμηθευτικών διαδικασιών – Κεντρικό σημείο υποστήριξης σχέσης μεταξύ των ομάδων του Nat Co και του Προμηθευτή
- Ανάπτυξη και επικαιροποίηση του διεθνούς καταλόγου επίπλων και εφαρμογής εργαλείων
- Ανάπτυξη του partner staging concept και των φάσεων in-store (M-Wall) με στόχο την πραγματοποίηση συμφωνιών τόσο σε εγχώριο όσο και διεθνές επίπεδο
- Κεντρική ανάπτυξη οδηγιών για εξασφάλιση συνεπούς εμπειρίας πελατών και μάρκας σε όλες τις αγορές
- Διοργάνωση συναντήσεων με την Ομάδα Λιανικής (Retail Mgmt Team) σε εξαμηνιαία βάση για ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών ή ανά έτος σε επιχειρησιακό επίπεδο
- Υποστήριξη της εγχώριας στρατηγικής λιανικής τις τάσεις λιανικής και των απαιτήσεων του Nat co λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική της DT Ευρώπης

5.3.1 **<u>Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:</u>**

Τα βασικά οφέλη μπορούν να συνοψιστούν στα ακόλουθα θέματα:

- Εφαρμογή σε κάθε Nat Co / ανά χώρα – βέλτιστες Πρακτικές
- Εξοικονόμηση CAPEX μέσω κοινών διαγωνιστικών διαδικασιών και διαπραγματεύσεων σε διεθνές επίπεδο προμηθευτών
- Απλό και Αξιόπιστο benchmarking με τις άλλες χώρες

5.3.2 **<u>Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:</u>**

Αμοιβή : **93.750€** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της DT).

Η αμοιβή αφορά ~79 καταστήματα της TKRM

Κλειδί Κατανομής Κόστους: Ο αριθμός των καταστημάτων της Telekom Romania Mobile Communications (ιδιόκτητα Καταστήματα TKRM, δηλαδή χωρίς να υπολογίζονται τα καταστήματα λιανικής όπως αυτά της ΓΕΡΜΑΝΟΣ) στην ηπειρωτική Ευρώπη (συμπεριλαμβανομένης της Γερμανίας).

5.4 <u>Εμπορική Περιαγωγή Commercial Roaming</u>

Πάροχος Υπηρεσίας :TD GmbH, Τμήμα:– Commercial Roaming Broker (CRB)

Βασική Υποστήριξη Περιαγωγής (Basic Roaming support)

Η TDG στηρίζει τις εταιρείες του ομίλου DT στον καθορισμό στρατηγικής για την περιαγωγή σε επίπεδο χονδρικής, διευκολύνει τη μεταφορά γνώσης και τη συμμετοχή των εταιριών στις βέλτιστες πρακτικές που διέπουν την στρατηγική περιαγωγής σε επίπεδο χονδρικής, εκπροσωπεί τα συμφέροντα της DT ως προς το εμπορική περιαγωγή προς αρκετούς Ομίλους παρόχων (π.χ. Freemove Alliance, WBA) και συντονίζει τις εταιρίες σε σχέση με ζητήματα του κλάδου περιαγωγής (όπως Ομάδες Εργασίας Περιαγωγής GSMA – π.χ. BARG), προκειμένου να αποκτηθεί μία σωστή και συνεπής προσέγγιση εντός του Ομίλου.

Υπηρεσία Roaming Broker

Με την εισαγωγή της Συμφωνίας Μεσιτείας (Broker Agreement), η TDG στοχεύει στον πολλαπλασιασμό της διαπραγματευτικής δύναμης του Ομίλου Deutsche Telekom, προκειμένου να επιτύχει καλύτερα αποτελέσματα στον τομέα χονδρικής περιαγωγής, όπως αύξηση της εισερχόμενης κίνησης, διαπραγμάτευση σε επίπεδο ομίλου χαμηλών χρεώσεων μεταξύ των παρόχων (IOTs) για εξερχόμενη κίνηση και διατήρηση των

προσφορών λιανικής των συνδεδεμένων με την TDG εταιριών. Κατά συνέπεια, όλες οι εσωτερικές και εξωτερικές διαδικασίες που αφορούν διαπραγματεύσεις και σύναψη Ομιλικών Συμβάσεων Εκπτώσεων μεταξύ της TDG και Τρίτων Παρόχων θα εναρμονιστούν και θα τυποποιηθούν.

5.4.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

- Βελτιστοποίση απόδοσης μέσω αλλαγών τακτικής
- Διαχείρισιη σχεδιασμού, πρόβλεψης και αναφοράς, καθώς και ανάλυση περιαγωγής και επιχειριασιακή ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης του RoBIT ως εργαλείου πληροφορικής υψηλής τεχνολογίας.
- Αύξηση των εσόδων χονδρικής από την περιαγωγή από τρίτους παρόχους που κατευθύνουν την κίνησή τους προς την TKRM και όχι σε ανταγωνιστές της TKRM.
- Μείωση κόστους περιαγωγής χονδρικής ως αποτέλεσμα της συμμετοχής της TKRM στον όμιλο DTAG που προβαίνει σε συμφωνίες με τρίτους παρόχους επιτυγχάνοντας εκπτώσεις.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η εκτιμώμενη εξοικονόμηση κόστους IOT λόγω των εκπτώσεων Broker είναι 5,85 εκατ. Ευρώ, ενώ τα εξασφαλισμένα εισερχόμενα χονδρικά έσοδα Περιαγωγής εκτιμώνται σε 4,46 εκατ. Ευρώ, με αποτέλεσμα τα συνολικά οφέλη να είναι 10,46 εκατ. Ευρώ.
Αυτά τα οφέλη υπολογίστηκαν με βάση το 2022, χωρίς προεξοφλημένες και μειωμένες τιμές τιμολόγησης IOT, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τα επιτόκια της αγοράς, σύμφωνα με την τρέχουσα διαδικασία σχεδιασμού.

5.4.2 Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: **45.404€** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της TDG)
Η τελική τιμή θα είναι γνωστή μόνο στο τέλος του χρόνου (2021), γιατί 'στην άσκηση' υπολογισμού συμπεριλαμβάνονται τα έσοδα χονδρικής από περιαγωγή και τα κόστη περιαγωγής χονδρικής, χωρίς να υπερβαίνει ποσοστό 5% σε σχέση με την πρόβλεψη.
Κλειδί Κατανομής Κόστους: μειωμένες χρεώσεις TKRM / μειωμένες χρεώσεις TDG = μερίδιο συμμετοχής

Σημειώνεται ότι οι εξερχόμενες μειωμένες χρεώσεις θα προσμετρώνται κατά 30% και οι εισερχόμενες μειωμένες χρεώσεις θα προσμετρώνται κατά 70%. Εξαιρούνται από τις εισερχόμενες και εξερχόμενες μειωμένες χρεώσεις αυτές που βασίζονται σε διμερή διαπραγμάτευση από την TKRM με τους εταίρους περιαγωγής.

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης
της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ ΑΕ., και μέχρι τις 31-12-2025.

Σε περίπτωση προβλεπόμενης Αλλαγής Ελέγχου του Λήπτη των Υπηρεσιών, τα Μέρη συμφωνούν να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε:

- να αποπληρωθεί στον Πάροχο των Υπηρεσιών η προβλεπόμενη από την Επιμέρους Συμφωνία ή το εφαρμοστέο δίκαιο αμοιβή που θα έχει προκύψει μέχρι την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου,
- η Επιμέρους Συμφωνία είτε (ι) θα λυθεί με ισχύ από την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου, ή (ιι) σε συνέχεια αιτήματος του Λήπτη των Υπηρεσιών και αποδοχής του από τον Πάροχο των Υπηρεσιών, θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2023, σύμφωνα με την αρχική της διάρκεια.

7. Αμοιβή (Fee):

Οι αμοιβές που καθορίζονται στο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο

(budgeted) ποσό σε ετήσια βάση. Η τιμολόγηση θα γίνεται σε τριμηνιαία βάση όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.
Η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους ("cost allocation keys"), που καθορίζονται στο Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν (budgeted) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της Telekom Romania Mobile Communications SA και του Παρόχου (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Πάροχο στην Telekom Romania Mobile Communications SA, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Πάροχο αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Πάροχο από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. <u>Αρχή Ίσων Αποστάσεων:</u>

Για τον καθορισμό των τιμών που πρότεινε η DTAG (ήτοι κόστος συν 5% περιθώριο) ακολουθήθηκαν οι κανόνες
τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών. Η DTAG θα υποχρεούται να παρέχει υποστηρικτικό υλικό έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι οι τελικές τιμές των επιμέρους υπηρεσιών τηρούν την ανωτέρω μεθοδολογία της αρχής ίσων αποστάσεων προκειμένου να συμπληρώνεται ο απαιτούμενος από τη Ρουμανική νομοθεσία σχετικός φάκελος

9. <u>Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):</u>

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις/
αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

Γ. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ (SERVICE ARRANGEMENT) ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ:
Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού

1. Αποδέκτης Υπηρεσιών:	**Telekom Romania Mobile Communications A.E.**
2. Πάροχος Υπηρεσιών:	A. Deutsche Telekom AG (DTAG) Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD) Devices and Product Certification (DPC) Board Area Europe (BA-EU) B. Telekom Deutschland GmbH: Τμήμα: Technology – Services & Platforms (T-SP)
3. Τομέας Συνεργασίας:	Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού

4. Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025

Υπηρεσία	**Τμήμα**	**Compensation (max) 2025** (in €)
Partner & Proposition Management	DTAG | GPD	275.000
Product Management & Work Flow Management		
Business Development		
Device Portfolio	TDG | T-SP	42.300
Total (max) **2025**		**317.300**

5. <u>Περιγραφή Υπηρεσιών και Ανάλυση Αμοιβών</u>

Η Deutsche Telekom AG θα παρέχει στην Telekom Romania Mobile Communications συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη για:

5.1<u>Partner and Proposition Management</u>

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG - Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)

Οι διαπραγματεύσεις σε επίπεδο ομίλου με τους προμηθευτές τερματικών κινητής παρέχει ανταγωνιστικό και καινοτόμο χαρτοφυλάκιο συσκευών, νεότερα μοντέλα και ποικιλία επιλογών, δημιουργώντας κοινό χαρτοφυλάκιο συσκευών για όλες τις εταιρείες του Ομίλου DTAG (καθεξής αναφερόμενες ως 'NatCos' και 'Όμιλος' αντίστοιχα), καθώς και οικονομίες κλίμακας.

Βασικές λειτουργίες σε αυτόν τον τομέα συνεργασίας:

- Δημιουργία και διαχείριση στρατηγικών σχέσεων με συνεργάτες
- Δημιουργία νέων προϊοντικών ιδεών με συνεργάτες
- Αξιολόγηση των επιχειρηματικών επιπτώσεων των ιδεών των συνεργατών για τα NatCos
- Βασικός σύνδεσμος με κατασκευαστές (ομιλητής για όλες τις χώρες του ομίλου) με σκοπό την διαχείριση και επίλυση προβλημάτων από τους κατασκευαστές υποστηρίζοντας όλα τα NatCos
- Διαπραγμάτευση με κατασκευαστές ώστε να υποστηρίζονται οι προαπαιτήσεις των NatCos κατά το λανσάρισμα των συσκευών.
- Στρατηγική καθοδήγηση των συνεργατών με στόχο την αύξηση της διαπραγματευτικής ισχύς και την δημιουργία ενεργειών marketing, με σκοπό την χρηματοδότηση τους από τους προμηθευτές.
- Δημιουργία της στρατηγικής σχετικά με τις συσκευές
- Ανάπτυξη και διαχείριση κοινού χαρτοφυλακίου συσκευών και συνεχή βελτίωση της διαδικασίας επιλογής αυτού.
- Καθοδήγηση νέων και παλαιότερων κατασκευαστών, ώστε να υποστηρίζουν την στρατηγική του Ομίλου σχετικά με υπηρεσίες και συσκευές.

- Καθοδήγηση και εναρμόνιση των θεμάτων του χαρτοφυλακίου τερματικών για τα NatCos της DT με τον Όμιλο BuyIn.
- Αξιολόγηση έργων καινοτομίας και διαφοροποίησης βάση των πλάνων των συσκευών.
- Διαχείριση ερευνών των αγορών συσκευών και συμπεριφοράς των καταναλωτών.
- Διαχείριση των κατασκευαστών συσκευών με σκοπό την επίτευξη της καλύτερης δυνατής ενσωμάτωσης υπηρεσιών, βέλτιστων διαδικασιών και λανσαρίσματος συσκευών υψηλής ποιότητας.
- Υλοποίηση του χαρτοφυλακίου του Ομίλου και διαχείριση των προϊόντων του χαρτοφυλακίου από το λανσάρισμα μέχρι και το τέλος παραγωγής τους.
- Αξιολόγηση έργων καινοτομίας και διαφοροποίησης βάση των πλάνων των συσκευών.

5.1.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Το όφελος της υπηρεσίας «Διαχείριση Προμηθευτών και Χαρτοφυλακίου συσκευών» είναι ότι υπάρχει αυξημένη διαπραγματευτική δύναμη λόγω του κοινού χαρτοφυλακίου μεταξύ των χωρών, με αποδοτικότητα κόστους σε ένα χαρτοφυλάκιο βασισμένο στις ποσότητες αγορών, καθώς και διαπραγματευτική δύναμη ώστε να υποστηρίζονται από τους κατασκευαστές οι τεχνολογίες δικτύου και οι υπηρεσίες προς τον πελάτη που υποστηρίζει ο Όμιλος.

Προστιθέμενη στις τοπικές προσπάθειες, συμβάλει στη διευκόλυνση της διαδικασίας επιλογής χαρτοφυλακίου, παρέχοντας πρόσβαση σε προηγμένα και ποιοτικά προϊόντα και φέρνει όφελος από συνέργειες σε επίπεδο Ομίλου.

5.2Product Management and Workflow Management

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG – Τμήμα : Group Partnering and Devices (GPD)

Οι βασικές λειτουργίες της υπηρεσίας είναι:

- Διαχείριση έργων ανάπτυξης κινητών και FMC προϊόντων
- Καθοδήγηση συνεργατών κατά την διάρκεια λανσαρίσματος προϊόντων και καθόλη την διάρκεια «ζωής» τους.
- Εξασφάλιση υψηλών προτύπων ποιότητας για τον όμιλο DT.
- Ορισμός, προδιαγραφή και αξιολόγηση / προσδιορισμός των προδιαγραφών κινητών συσκευών και λειτουργικών συστημάτων.
- Διαχείριση της συνεργασίας με τους προμηθευτές συσκευών / λειτουργικών (OS) για τη συνολική υποστήριξη της πρότασης προς τον καταναλωτή.
- Διαχείριση προ-απαιτήσεων συσκευών ως μέρος της διαδικασίας MTR (Mobile Terminals Requirements – Προ-απαιτήσεις Κινητών Συσκευών)
- Διαχείριση και υποστήριξη συμφωνιών με συνεργάτες.
- Ορισμός προδιαγραφών και προσδιορισμός User Interface/Customer Experience
- Διαχείριση της έγκαιρης παράδοσης των εφαρμογών προς υλοποίηση στις συσκευές
- Διαχείριση και προώθηση υπηρεσιών τρίτων μέσω των κινητών συσκευών
- Διοργάνωση εκδηλώσεων και συναντήσεων με προμηθευτές τερματικών και NatCos

5.2.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Το κύριο όφελος της «Διαχείρισης κινητών συσκευών» είναι η στενότερη συνεργασία με τους προμηθευτές, η οποία οδηγεί σε αυξημένο επίπεδο διαφοροποίησης και ανταγωνιστικότητας σε επίπεδο προϊόντος, εξασφαλίζοντας την βέλτιστη δυνατή ποιότητα, ταχύτερο λανσάρισμα και παραμετροποίηση, σύμφωνα με τις υπηρεσίες του ομίλου. Επιπρόσθετα μέσω της συγκεκριμένης Υπηρεσίας δίνεται η δυνατότητα επηρεασμού των συνεργατών, ώστε να υλοποιηθούν οι προαπαιτήσεις του ομίλου στις τελικές συσκευές. Διασφαλίζει επίσης στις εφαρμογές (ιδίας & τρίτων) και προσαρμογή υπηρεσιών στις συσκευές, γεγονός που προσφέρει αυξημένη διαφοροποίηση, πίστη και έσοδα μεταξύ άλλων στην αγορά.

5.3 Business Development

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG - Τμήμα: Group Partnering and Devices (GPD)

Οι βασικές λειτουργίες της υπηρεσίας είναι:

○Αξιολόγηση νέων κατηγοριών συσκευών, αγορών, συνεργατών και τεχνολογιών με σκοπό την εξασφάλιση πρόσβασης σε νέες καινοτόμες επιχειρηματικές ευκαιρίες.
○Δημιουργία προϊόντων προτάσεων (π.χ. προϊόντα 5G, eSIM roadmap, νέες ιδέες router, IoT προιόντα, drones, μελλοντικά AR/VR προϊόντα).
○Αξιολόγηση της συνάφειας των νέων προϊοντικών κατηγοριών και στη συνέχεια δημιουργία πρωτοτύπων για το NatCo.
○Τεχνολογική αξιολόγηση για μελλοντικά use cases και συσκευές (π.χ. τεχνολογίες ασύρματης φόρτισης)

5.3.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Το όφελος του Business Modelling είναι η γρήγορη πρόσβαση σε νέες προϊοντικές ιδέες καθώς και αξιολόγηση και ετοιμότητα λανσαρίσματος στην τοπική αγορά.

5.4 Device Portfolio

Πάροχος Υπηρεσίας:TDG - Τμήμα: Services and Platforms (T-SP)

Κύρια παραδοτέα και υπηρεσίες:

○Κύριος εκπρόσωπος του ομίλου για την επικοινωνία με την βιομηχανία radio chipset (Qualcomm, ST-Ericsson, Intel / Infineon, Renesas, Broadcom, Nvidia / Icera, Mediatek)
○Τεχνικές αξιολογήσεις των συσκευών.
○Επίλυση κρίσιμων θεμάτων κανονιστικής συμμόρφωσης συσκευών.
○Τριμηνιαία ανάλυση των τεχνικών αδυναμιών των προμηθευτών και πίεση για βελτίωση της διαχείρισης των προϊόντων.
○Έλεγχος εισαγωγής νέων τεχνολογιών στις συσκευές (για παράδειγμα: αναβαθμίσεις LTE, HD Voice, EVS, VoLTE, VoWiFi, RCSe, ViLTE, etc)
○Ανάπτυξη και συντήρηση των τεχνικών απαιτήσεων συσκευών.
○Προετοιμασία εγγράφου απαιτήσεων συσκευών MTR (Mobile Terminal Requirements) και συναντήσεις για πλάνα εμπορικής διάθεσης με προμηθευτές.

5.4.1 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους Υπηρεσίας:

Βασικά πλεονεκτήματα της Τεχνολογίας συσκευών:

○Ισχυρή θέση για τον όμιλο με σκοπό να επηρεάσει τους κατασκευαστές στην ανάπτυξη συσκευών, προς όφελος της
○Επίδραση στους εταίρους της βιομηχανίας συσκευών με όλες τις σχετικές απαιτήσεις του ομίλου
○Συμμόρφωση των συσκευών του ομίλου με ευρωπαϊκές και εθνικές απαιτήσεις ασφάλειας και του ρυθμιστή.
○Συμμόρφωση των συσκευών του ομίλου με τα σχετικά πρότυπα της βιομηχανίας.
○Διασφάλιση της κάλυψης των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας των συσκευών.

5.4.2 Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή: **€ 42.300** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στο ίδιο κόστος της TDG)
Κλειδί Κατανομής Κόστους: **Δαπάνη Τεχνολογίας**

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ ΑΕ., και μέχρι τις 31-12-2025.

Σε περίπτωση προβλεπόμενης Αλλαγής Ελέγχου του Λήπτη των Υπηρεσιών, τα Μέρη συμφωνούν να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε:

- να αποπληρωθεί στους Παρόχους των Υπηρεσιών η προβλεπόμενη από την Επιμέρους Συμφωνία ή το εφαρμοστέο δίκαιο αμοιβή που θα έχει προκύψει μέχρι την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου,
- η Επιμέρους Συμφωνία είτε (ι) θα λυθεί με ισχύ από την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου, ή (ιι) σε συνέχεια αιτήματος του Λήπτη των Υπηρεσιών και αποδοχής του από τους Παρόχους των Υπηρεσιών, θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2023, σύμφωνα με την αρχική της διάρκεια.

7. **<u>Αμοιβή (Fee)</u> :**

Οι αμοιβές που καθορίζονται ανωτέρω για κάθε Υπηρεσία στο Service Arrangement συνιστούν προϋπολογιζόμενο (budgeted) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό. Η τιμολόγηση θα γίνεται τριμηνιαία ή δύο φορές το χρόνο όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.

Η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους (“cost allocation keys”), που καθορίζονται στο Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν (budgeted) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της Telekom Romania Mobile Communications SA και των Παρόχων (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τους Παρόχους στην Telekom Romania Mobile Communications SA, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στους Παρόχους αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στους Παρόχους από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. **<u>Αρχή Ίσων Αποστάσεων:</u>**

Για τον καθορισμό των τιμών που πρότεινε η DTAG (ήτοι κόστος συν 5% περιθώριο) ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών. Η DTAG θα υποχρεούται να παρέχει υποστηρικτικό υλικό έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι οι τελικές τιμές των επιμέρους υπηρεσιών τηρούν την ανωτέρω μεθοδολογία της αρχής ίσων αποστάσεων προκειμένου να συμπληρώνεται ο απαιτούμενος από τη Ρουμανική νομοθεσία σχετικός φάκελος

9. **<u>Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):</u>**

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις/ αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

Δ. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

1.	**Αποδέκτης Υπηρεσίας:**	Telekom Romania Mobile Communications S.A.
2.	**Πάροχος Υπηρεσίας:**	Deutsche Telekom AG (DTAG) Τμλημα: Group Supply Services (GSUS)
3.	**Τομέας Συνεργασίας:**	Προμήθειες

4. Κατάλογος Υπηρεσιών του Service Arrangement / Προϋπολογισμός 2025

Υπηρεσία	Τμήμα	Μέγιστη Αμοιβή 2025 (in €)
Υπηρεσίες DT Strategic Sourcing	DTAG | GSUS	308.000
Procurement & Smart Data Υπηρεσίες		
Σύνολο (μέγιστο) 2025		308.000

5. Περιγραφή των Υπηρεσιών & Ανάλυση Αμοιβής

5.1 Υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG – Τμήμα: Group Supply Services (GSUS)

Οι Υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών που παρέχονται σε αυτήν την Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) παρουσιάζουν κυρίως τη διευκόλυνση των τοπικών προμηθευτικών δραστηριοτήτων επιτυγχάνοντας βελτιωμένο κόστος μέσω της ομαδοποίησης των αγορών και της διεξαγωγής διαγωνιστικών διαδικασιών (RFx), των διαπραγματεύσεων με προμηθευτές και της σύναψης πλαισιακών συμβάσεων και όρων, παρέχοντας πληροφορίες και δείκτες αγοράς (benchmarks), ομαδική και λειτουργική στρατηγική και συμμόρφωση με τις διεθνείς φορολογικές και νομικές απαιτήσεις.

Οι υπηρεσίες Στρατηγικών Προμηθειών από την DT καλύπτουν αλλά δεν περιορίζονται στις παρακάτω δραστηριότητες:

- Ομαδοποίηση του όγκου αγορών για την επίτευξη οικονομικού οφέλους μέσω οικονομιών κλίμακας σε όλους τους λειτουργικούς τομείς προμήθειας (δηλαδή Δίκτυο, Τεχνολογίες Πληροφορικής, Πλατφόρμες Υπηρεσιών, Εξοπλισμός Πελάτη, Marketing and Indirect products and services).
- Έρευνα αγοράς Προμηθευτών συμπεριλαμβανομένης της ανάπτυξης στρατηγικής προμήθειας (από πού θα γίνει η προμήθεια, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα προσφοράς και ζήτησης, μειώνοντας παράλληλα τους κινδύνους και τα έξοδα).
- Συλλογή δεδομένων και ανάλυση δαπάνης.
- Ανάλυση Συνολικού Κόστους και εφαρμογή νέων μεθοδολογιών όπως D2C/V και στοχοποίηση κόστους (target costing) με βάση την διαστασιοποίηση και εναρμόνιση των προδιαγραφών.
- Διεξαγωγή ολόκληρης της διαδικασίας RFx σε όλους τους τομείς (προϊόντων και υπηρεσιών) για τους οποίους η DTAG καθοδηγούν την προμήθεια σύμφωνα με τους κανόνες της Συμφωνίας Συμμετοχής (Participation Agreement) και του ηλεκτρονικού Προγραμματισμού Αναγκών (eDemand Planning).
- Διαπραγματεύσεις με προμηθευτές (προϊόντων, επιπέδου παροχής υπηρεσιών, τιμών, γεωγραφικής κάλυψης, Όρων Πληρωμής, κλπ.)
- Επιλογή των καταλληλότερων προμηθευτών
- Υλοποίηση Συμβάσεων Πλαισίου με κάλυψη όλων των σχετικών στοιχείων.

5.2 Υποδομές για Υπηρεσίες Προμηθειών & Smart Data

Πάροχος Υπηρεσίας: DTAG – Τμήμα: Group Supply Services (GSUS)

Οι "Υποδομές για Υπηρεσίες Προμηθειών και η υπηρεσία Smart data" που παρέχονται σε αυτήν την Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) αντιπροσωπεύουν την εισαγωγή ενός ενιαίου περιβάλλοντος λογισμικού στην περιοχή "Διαδικασίες και συστήματα Προμηθειών (GSUS-PSD)" του ομίλου

DTAG, με τεχνικές λύσεις που βασίζονται σε πλατφόρμες κοινών υπηρεσιών που θα χρησιμοποιηθούν από τον Παραλήπτη Υπηρεσιών προκειμένου να επιτευχθεί στρατηγική, τακτική και επιχειρησιακή ανάπτυξη των προμηθειών, υψηλής ποιότητας πληροφορίες αγοράς και καθιέρωση διαδικασιών και συστημάτων προμήθειας σύμφωνα με τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Παροχέα Υπηρεσιών (DT).

Οι πλατφόρμες υπηρεσιών υπόκεινται σε συνεχή περαιτέρω ανάπτυξη και επαναξιολόγηση με στόχο τη βελτιστοποίηση των Υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της Συμφωνίας παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement). Σε περίπτωση τεχνικών τροποποιήσεων ή μη διαθεσιμότητας προδιαγραφών προϊόντων ή μεμονωμένων υπηρεσιών από τις πλατφόρμες κοινών υπηρεσιών, οι αλλαγές αυτές θα ισχύουν και στην περιγραφή Υπηρεσιών της παρούσας Συμφωνίας Οι αλλαγές αυτές δεν θα επηρεάζουν την ισχύ της Συμφωνίας παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement), ούτε τη συμφωνημένη αποζημίωση, εκτός αν υπάρξει διαφορετική συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων (Parties).

Ο Πάροχος Υπηρεσίας θα ενημερώσει σχετικά τον Αποδέκτη Υπηρεσίας και θα φροντίσει για την αποφυγή μειονεκτημάτων λόγω υλικού για τον Αποδέκτη Υπηρεσίας μέσα στα πλαίσια των τεχνικών δυνατοτήτων. Εφόσον οι προαναφερόμενες μεταβολές καταλήγουν σε περιορισμό υλικών μιας μεμονωμένης υπηρεσίας για τον Αποδέκτη Υπηρεσιών, ο Αποδέκτης Υπηρεσιών θα δικαιούται να τερματίσει αυτά τα μέρη της παρούσας Συμφωνίας παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement).

Αυτές οι Υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν οφέλη για την DTAG και συνεπώς έμμεσα οφέλη για τον Αποδέκτη Υπηρεσιών μέσω π.χ. της εφαρμογής ομαδικών προτύπων, της εναρμόνισης τεχνικών υποδομών και διαδικασιών, της συνολικής εξοικονόμησης κόστους λόγω συγκεντρικών λειτουργιών και της υψηλής διαπραγματευτικής ισχύος με πλαισιακές συμβάσεις διαθέσιμες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες (NatCos). Ο Αποδέκτης Υπηρεσίας έχει επίσης άμεσα οφέλη από π.χ. εξοικονόμηση κόστους μέσω στρατηγικών προμηθειών, από ομοιογενή συστήματα προμηθειών και αναφορών, από τη δυνατότητα ευθυγράμμισης των λειτουργιών της με τη στρατηγική του ομίλου, δείκτες αγοράς (benchmarks), από τα καινοτόμα εργαλεία προμήθειας και από τη συμμόρφωση με τις διεθνείς φορολογικές και νομικές απαιτήσεις.

Τα συμβαλλόμενα Μέρη είναι ενήμερα ότι το ακριβές πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών μπορεί να υπόκειται σε μικρές αλλαγές κατόπιν αμοιβαίας συγκατάθεσης των Μερών κατά τη διάρκεια της παρούσας Συμφωνίας παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement), χωρίς ωστόσο να επηρεάζεται η Χρέωση Υπηρεσιών.

Οι υποδομές για υπηρεσίες προμηθειών περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

A. Source2Contract (S2C)
B. Smart data

A. <u>Επισκόπηση Υπηρεσιών “Source2Contract” (από Πηγή Προμήθειας έως Σύμβαση)</u>

Το S2C θα παρέχει τη βέλτιστη υποστήριξη σε όλο το DTAG Procurement για τη διαδικασία επιλογής προμηθευτών μέσω της παροχής υπηρεσιών κατάθεσης προσφορών και δημοπρασιών και για τη διευκόλυνση της κατάρτισης συμβάσεων από τον αγοραστή, για την προσαρμογή τους με τους με τους εσωτερικούς επιχειρησιακούς εταίρους (ειδήμονες και νομική υπηρεσία), για τη διαπραγμάτευση, συμφωνία και δημιουργία των σχετικών εγγράφων τους καθώς και για τη διαχείρισή τους για το χρονικό διάστημα ισχύος τους. Με μία ολοκληρωμένη διαδικασία διαχείρισης έργου διασφαλίζεται επίσης επιπλέον ότι η διαδικασία θα ολοκληρωθεί με συγκεκριμένο, τυποποιημένο τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη τα αναγκαία στοιχεία για τη δημιουργία αναφορών.

Οι υπηρεσίες που ορίζονται στο παρόν Πιστοποιητικό Υπηρεσιών (Service Certificate) θα παρέχονται μέσω ενός κεντρικού συστήματος υποστήριξης πελατών, το οποίο αποτελεί και το ενιαίο σημείο επαφής (single point of contact - SPOC) για το S2C.

Ο Πάροχος Υπηρεσίας θα παρέχει στον “Πελάτη” υπηρεσίες S2C οι οποίες καλύπτουν αλλά δεν περιορίζονται στις παρακάτω διαδικασίες

Διαχείριση Προγράμματος

Λειτουργικότητα Προμήθειας

- Δημιουργία Συμβάντων
- Δημιουργία RFx (διαγωνισμών)
- Δημιουργία Δημοπρασιών
- Διεκπεραίωση RFx (Ορισμός ρόλων ομάδας)
- Βελτιστοποίηση Συμβάντων
- Αξιολόγηση / Ανάθεση / Δημιουργία Αναφορών

Λειτουργικότητα Σύμβασης

- Αποθήκευση / Λειτουργία Αναζήτησης
- Δημιουργία Σύμβασης και εργαλείο Βοήθεια/Διαμόρφωση Συμβάσεων (wizard/configurator)
- Διαπραγμάτευση Σύμβασης
- Διαχείριση Ανανεώσεων / Τροποποιήσεις και Συντήρηση Σύμβασης
- Απόδοση Προμηθευτών
- Υποστήριξη e-auction

S2C Service Desk

- Υποστήριξη Προμηθευτών

B. Υπηρεσίες "Smart Data" (Εξυπνα Δεδομένα)

Σκοπός της υπηρεσίας Smart Data είναι να παρέχει υψηλής ποιότητα πληροφορίες αγορών των θυγατρικών στους διεθνείς χρήστες , καλύπτοντας λειτουργίες αναφορών (βάσει αξίας και όγκου) σύμφωνα με τις παγκόσμιες κατηγορίες προμηθειών. Επιπλέον, το Smart Data θα παρέχει υποστήριξη για τη δημιουργία εκπτώσεων μέσω διαφανών KPIs (Key Performance Indicator) και την παραγωγή προληπτικών μέτρων, ειδοποίηση για πιθανές ευκαιρίες επίτευξης στρατηγικών εκπτώσεων και/ή πιθανών απειλών λόγω αλλαγών στην αγορά και με τον συσχετισμό διαλειτουργικών και εξωτερικών δεδομένων (τεχνολογικές προβλέψεις, τιμές πρώτων υλών κλπ). Οι λειτουργίες αναφορών της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών (π.χ. βαθμός αυτοματισμού, μέσος χρόνος παράδοσης κ.λπ.) δεν αποτελούν μέρος αυτής της συμφωνίας, καθώς ανήκουν στην Deutsche Telekom Services Europe GmbH.

Η υπηρεσία Smart data θα βασίζεται στη λύση Software-as-a-Service solution (SaaS) του συνεργάτη μας Sievo Oy (Helsinki, Finland).

Οι υπηρεσίες που προβλέπονται στην αντίστοιχη Συμφωνία παροχής Υπηρεσιών (Service Arrangement) θα παρέχονται μέσω των υπηρεσιών υποστήριξης πελατών (φιλοξενία εφαρμογών, εξαγωγή σχετικών δεδομένων, ανάπτυξη και προσαρμογή της εφαρμογής και υποστήριξης τελικού χρήστη) σε συνδυασμό με κεντρικές υπηρεσίες υποστήριξης πελατών (διαχείριση χρηστών, υποστήριξη σχεδιασμού και υλοποίησης).

Ο Πάροχος Υπηρεσιών παρέχει στον Αποδέκτη την υπηρεσία Smart Data βάση διαδικτυακής πλατφόρμας για την επεξεργασία δεδομένων αγορών από θυγατρικές εταιρείες στα πλαίσια με σκοπό τη δημιουργία ενός κεντρικού ομιλικού συστήματος πληροφορικής και κατεύθυνσης (καθοδήγησης; Procurement steering) προμηθειών για τον όμιλο DTAG.

Λόγω των διευρυμένων αναγκών αναφορών, ποιοτικότερων δεδομένων και συντόμευσης του σχετικού χρόνου, η υπηρεσία Smart Data συνδέεται άμεσα με το CSBI (Common SAP BI), το κεντρικό SAP R / 3 Master και το OneSource 2.0. Ως εκ τούτου, το CSBI απαιτεί την ανάπτυξη μιας ευρύτερης, εναρμονισμένης διεπαφής σε όλα τα συστήματα ERP. Διαφορετικά σενάρια ενσωμάτωσης θα πρέπει να αξιολογούνται μεμονωμένα, ανάλογα με την περίπτωση.

Η πρόσβαση στην υπηρεσία Smart Data παρέχεται μετά από επικοινωνία με το GSUS-PSD.

5.3 Ανάλυση Ωφέλειας Κόστους

Τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν:

- Εφαρμογή των ομιλικών προτύπων (group standards)
- Εναρμόνιση τεχνικών υποδομών και διαδικασιών
- Γενικότερη βελτίωση κόστους (cost efficiency), π.χ. λόγω κεντρικής διαχείρισης
- Διαπραγματευτική Ισχύς: συμβάσεις πλαισίου διαθέσιμες για όλα τα NatCos (National Companies)
- Ελκυστικότητα σε διεθνείς πελάτες
- Ομοιογενή συστήματα : κατάργηση της αντιπαραβολής αναφορών
- Δυνατότητα ευθυγράμμισης δραστηριοτήτων σύμφωνα με τη στρατηγική του ομίλου και τη στρατηγική λειτουργίας
- Διεθνής ανταγωνιστικότητα
- Καινοτόμα εργαλεία προμήθειας
- Εκπτώσεις Κόστους
- Διεθνείς Συγκριτικές Αξιολογήσεις (benchmarks)
- Ελκυστικότητα σε εσωτερικούς πελάτες
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Ποιοτικές Βελτιώσεις
- Ασφάλεια
- Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού
- Συμμόρφωση με διεθνείς φορολογικές και νομικές απαιτήσεις

Αμοιβή / Κλειδί Κατανομής Κόστους Υπηρεσίας:

Αμοιβή**308.000 €** (συμπερ. περιθώριο κέρδους 5% στα κόστη DT)

Κλειδί Κατανομής Κόστους: Τα κοινά έξοδα του Πάροχου Υπηρεσίας για την παροχή υπηρεσιών προμηθειών για την περιοχή της Ευρώπης κατανέμονται σε κάθε Natco /Αποδέκτη Υπηρεσιών βάσει του μεριδίου του Αποδέκτη στο **συνολικό όγκο εξωτερικών παραγγελιών αγοράς σε Ευρώ όλων των Natcos κατά το έτος 2023.** Ο υπολογισμός των κοινών εξόδων πραγματοποιείται με βάση τα στοιχεία του προϋπολογισμού κόστους του iPF για το 2025.

6. Διάρκεια του Service Arrangement:

Από την υπογραφή του Service Arrangement, κατόπιν λήψης της ειδικής άδειας από τα αρμόδια όργανα της ΟΤΕ ΑΕ., και μέχρι τις 31-12-2025.

Σε περίπτωση επερχόμενης Αλλαγής Ελέγχου του Λήπτη των Υπηρεσιών, τα Μέρη συμφωνούν να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε:

- να αποπληρωθεί στον Πάροχο των Υπηρεσιών η προβλεπόμενη από την Επιμέρους Συμφωνία ή το εφαρμοστέο δίκαιο αμοιβή που θα έχει προκύψει μέχρι την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου,
- η Επιμέρους Συμφωνία είτε (ι) θα λυθεί με ισχύ από την ολοκλήρωση της συναλλαγής που επιφέρει την Αλλαγή Ελέγχου, ή (ιι) σε συνέχεια αιτήματος του Λήπτη των Υπηρεσιών και αποδοχής του από τους Παρόχους των Υπηρεσιών, θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2023, σύμφωνα με την αρχική της διάρκεια.

7. Αμοιβή (Fee):

Οι αμοιβές που καθορίζονται ανωτέρω στο Service Arrangement για κάθε Υπηρεσία συνιστούν προϋπολογιζόμενο (budgeted) ποσό σε ετήσια βάση. Το ποσό που πράγματι θα καταβληθεί για κάθε Υπηρεσία σε καμία περίπτωση δεν θα δύναται να υπερβεί το εν λόγω προϋπολογισμένο ποσό.

Η τιμολόγηση θα γίνεται σε μηνιαία βάση όπως θα προσδιορίζεται στο Service Arrangement.
Η αμοιβή για τις Υπηρεσίες θα συνιστά ποσοστό επί του πλήρους κόστους (κόστος Προμηθευτή και κόστος τρίτων) για την παροχή των Υπηρεσιών συν περιθώριο κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, όπως το εν λόγω ποσοστό θα καθορίζεται με τη χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους ("cost allocation keys"), που καθορίζονται ανωτέρω στο Service Arrangement, ωστόσο χωρίς ποτέ αυτό να υπερβαίνει το προϋπολογισθέν (budgeted) ποσό ανά Υπηρεσία όπως αυτό αναφέρεται στο παρόν Service Arrangement.

Σε περίπτωση που το ως άνω ποσό της αμοιβής μετά την χρήση των κλειδιών κατανομής κόστους υπερβεί το προϋπολογισθέν ποσό, θα δοθεί έκπτωση προκειμένου η τελική αμοιβή να συμπίπτει με το προϋπολογισθέν ποσό.

Σε περίπτωση που για τις αναφερόμενες στο παρόν Υπηρεσίες υφίσταται ή πρόκειται να καταρτισθεί, κατά τη διάρκεια ισχύος του αντίστοιχου Service Arrangement και επιπροσθέτως αυτού, σύμβαση μεταξύ της Telekom Romania Mobile Communications SA και του Παρόχου (δηλαδή, σύμβαση στην οποία θα εξειδικεύονται περαιτέρω οι όροι και προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών από τον Προμηθευτή στην Telekom Romania Mobile Communications SA, π.χ. Συμφωνητικό Παροχής Υπηρεσιών (SLA), κτλ.), θα εφαρμόζονται ως προς την οφειλόμενη στον Πάροχο αμοιβή για την εν λόγω Υπηρεσία οι όροι του παρόντος Service Arrangement και ουδεμία άλλη αμοιβή δεν θα οφείλεται στον Πάροχο από την προαναφερόμενη σύμβαση.

8. <u>Αρχή Ίσων Αποστάσεων:</u>

Για τον καθορισμό των τιμών που πρότεινε η DTAG (ήτοι κόστος συν 5% περιθώριο)ακολουθήθηκαν οι κανόνες τεκμηρίωσης τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών. Η DTAG θα υποχρεούται να παρέχει υποστηρικτικό υλικό έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι οι τελικές τιμές των επιμέρους υπηρεσιών τηρούν την ανωτέρω μεθοδολογία της αρχής ίσων αποστάσεων προκειμένου να συμπληρώνεται ο απαιτούμενος από τη Ρουμανική νομοθεσία σχετικός φάκελος

9. <u>Υπερισχύουσα Σύμβαση (Prevailing Agreement):</u>

Σε περίπτωση που τυχόν υφίστανται αντιφάσεις αντιφάσεις/αντικρουόμενοι όροι (discrepancies) ανάμεσα στο Service Arrangement και στη «Σύμβαση Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» που έχει υπογραφεί από τις δύο πλευρές, το Service Arrangement θα υπερισχύει κατά το μέρος που τυχόν αποκλίνει από την «Σύμβαση Πλαίσιο για τη Συνεργασία και την Παροχή Υπηρεσιών».

10. <u>Παράρτημα στην Επιμέρους Συμφωνία:</u>

Ως παράρτημα στην Επιμέρους Συμφωνία θα επισυναφθεί Συμφωνητικό Ανάθεσης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων (CDPA), το οποίο θα συναφθεί μεταξύ του Αποδέκτη και του Παρόχου των Υπηρεσιών και θα καθορίζει τους όρους ασφαλούς επεξεργασίας από τον Προμηθευτή των προσωπικών δεδομένων προμηθευτών του Αποδέκτη κατά την παροχή των Υπηρεσιών. Το εν λόγω Συμφωνητικό θα περιλαμβάνει συνήθεις για αυτό το είδος των συμβάσεων όρους.

Ε. ΕΚΘΕΣΗ " Grant Thornton Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών και Συμβούλων Επιχειρήσεων" ΓΙΑ: Telekom Romania Mobile Communications SA

Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

Grant Thornton

23/10/2024

Προς τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:
Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε.
Λεωφ. Κηφισίας 99
15124, Μαρούσι,
Αθήνα

Θέμα: **Έκθεση αξιολόγησης σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018 (Άρθρ. 101), του κατά πόσον η σύναψη σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών μεταξύ της α) Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. (Ελλάδα) και β) Deutsche Telekom AG (Γερμανία) και των θυγατρικών της Telekom Deutschland GmbH (Germany) και Deutsche Telekom Europe Holding (Germany) είναι δίκαιη και εύλογη για τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. και τους μετόχους που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας**

1.0 Εισαγωγή

Σε συνέχεια της μεταξύ μας σύμβασης με ημερομηνία 01.10.2024, η Grant Thornton Ανώνυμη Εταιρεία Ελεγκτών και Συμβούλων Επιχειρήσεων (εφεξής αναφερόμενη και ως «**Grant Thornton**») προχώρησε στην εκπόνηση της παρούσας έκθεσης αξιολόγησης (εφεξής η «**Έκθεση**»), σύμφωνα με τις διατάξειςτης παρ. 1 του Άρθρου 101 του Ν.4548/2018, μέσω της οποίας εκφράζει την άποψή της αναφορικά με το δίκαιο και εύλογο της σύναψης σύμβασης παροχής υπηρεσιών μεταξύ:

1. Deutsche Telekom AG (Γερμανία) (εφεξής «**DTAG**» ή ο «**Πάροχος**») και των θυγατρικών της Telekom Deutschland GmbH (Germany) (εφεξής "TDG") and Deutsche Telekom Europe Holding (DTEH) (also TDG and DTEH, jointly referred to as the "Service Providers") και
2. Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής ο «**ΟΤΕ**»), για τους μετόχους του ΟΤΕ που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας και εξηγεί τις παραδοχές στις οποίες βασίζεται η παρούσα έκθεση μαζί με τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν.

Η προτεινόμενη συναλλαγή αφορά την παροχή υπηρεσιών από τη DTAG και/ή τη TDG και/ή τη DTEH προς τον ΟΤΕ με σύμβαση (εφεξής η «**Σύμβαση**»), η οποία θα καλύπτει τις εξής 3 ξεχωριστές συμφωνίες υπηρεσιών (Service Arrangements, εφεξής οι «**Συμφωνίες Υπηρεσιών**»), για το έτος 2025, αρχής γενομένης από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, σε συνέχεια χορήγησης ειδικής άδειας από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ ή τη Γενική Συνέλευση των μετόχων του ΟΤΕ, εφόσον αυτό ζητηθεί από τη μειοψηφία των μετόχων του ΟΤΕ σύμφωνα με το ά. 100 του Ν.4548/2018, και έως τις 31.12.2025:

α) Τεχνολογία Δικτύου (Network Technology),

β) Board Area Europe (HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες)

γ) Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού (Intl Mobile Device Business Services),

δ) Προμήθειες (Procurement).

Η Σύμβαση υπάγεται στην εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ, σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα παρακάτω στην παρ. 1.1, «Συμφωνία-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» μεταξύ της DTAG και/ή της TDG και/ή της DTEH και του ΟΤΕ, που ολοκληρώθηκε σε συνέχεια της έγκρισής της. Η Σύμβαση αποτελεί συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος, όπου τα συνδεδεμένα μέρη (σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα 24 και 27 – ΔΛΠ 24 και ΔΛΠ27, αντιστοίχως) αποτελούνται από α) την DTAG, που αποτελεί άμεσο μέτοχο του ΟΤΕ, και β) τον ΟΤΕ.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

1.1 Σκοπός της Παρούσας Έκθεσης

Στις 13 Δεκεμβρίου του 2011, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ στη συνεδρίασή του με αριθ. 2890/13-12-2011 (Θέμα 6) ενέκρινε τους βασικούς όρους της "Συμφωνίας-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών" μεταξύ του ΟΤΕ και της DTAG. Η εν λόγω Συμφωνία- Πλαίσιο (framework agreement) όριζε τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την παροχή υπηρεσιών (σε ετήσια βάση), από την DTAG σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τομέων τεχνολογιών δικτύων, σχεδιασμού ποιοτικών ερευνών, ανάπτυξης ενός προγράμματος κινήτρων πωλήσεων και προμηθειών. Πιο συγκεκριμένα, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ αποφάσισε ότι:

- οι συγκεκριμένες υπηρεσίες που θα παρέχονται ετησίως για κάθε τομέα και το κόστος γιακάθε μια από αυτές τις υπηρεσίες θα συμφωνούνται μεταξύ της DTAG και του ΟΤΕ σε ξεχωριστές ετήσιες Συμφωνίες Υπηρεσιών, οι οποίες θα επισυνάπτονται ως παραρτήματα στη "Συμφωνία-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών".
- Το τίμημα που πρέπει να καταβάλλεται στη DTAG για τις συμφωνημένες υπηρεσίες θα υπολογίζεται κατ' αναλογία των συνολικών εξόδων της DTAG (έξοδα της DTAG και έξοδατρίτων) για την παροχή των υπηρεσιών, πλέον 5% προσαύξηση (mark-up) επί του ιδίου κόστους της DTAG. Η εν λόγω αναλογία θα καθορίζεται από τα αντίστοιχα κλειδιά κατανομής κόστους (δηλ. Κεφαλαιουχικές Δαπάνες, Λειτουργικά Έξοδα, Μέγεθος Δικτύου, Κύκλος Εργασιών), τα οποία θα συμφωνούνται στα πλαίσια κάθε ετήσιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- Παρά το γεγονός ότι τα κλειδιά κατανομής κόστους μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών, πρέπει να συμμορφώνονται με την «αρχή των ίσων αποστάσεων» (arm's length principle), σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και τις εν ισχύ Πολιτικές Τιμολόγησης Ενδοομιλικών Συναλλαγών (Transfer Pricing Guidelines) του ΟΤΕ και της DTAG.

Η πιο πρόσφατη ετήσια Σύμβαση μεταξύ της DTAG και του ΟΤΕ λήγει στις 31.12.2024, ενώ η διοίκηση του ΟΤΕ επιθυμεί να συνάψει μία παρόμοια Σύμβαση για το έτος 2025. Συνεπώς, σύμφωνα με την προηγούμενη ετήσια σύμβαση που ίσχυε για το έτος 2024, το αντίστοιχο πεδίοεφαρμογής της Σύμβασης για το 2025 αφορά την παροχή υπηρεσιών στους ακόλουθους τομείς:

- **Τεχνολογία Δικτύου** (Network Technology) – οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται σε αυτόν τον τομέα αποσκοπούν στην παροχή υποστήριξης σε βασικές λειτουργίες του ΟΤΕ (δηλ. Φωνητικές κλήσεις, Συνδεσιμότητα Δεδομένων, Πρόσβαση στο Διαδίκτυο, κλπ.) αναφορικά με την εισαγωγή, τη λειτουργία και τη συντήρηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη διεξαγωγή διαβουλεύσεων/έρευνας για την αρχιτεκτονική/υποδομή δικτύων, τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του δικτύου (δοκιμή, συντήρηση και ασφάλεια), την υλοποίηση μεταφοράς τεχνογνωσίας και έργων/εργασιών που αποσκοπούν στο να ενισχύσουν τα τοπικά δίκτυα, να βελτιώσουν την απόδοσή τους και να αποφέρουν εξοικονόμηση κόστους.
- **HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες** (Board Area Europe) - οι υπηρεσίες που προσφέρονταισε αυτόν τον τομέα αποσκοπούν στο να προσφέρουν στον ΟΤΕ το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός ετήσιου προγράμματος κινήτρων πωλήσεων, τη διεξαγωγή μίας διεθνούς έρευνας ποιότητας η οποία μετρά την αντίληψη των πελατών του ΟΤΕ για τον ίδιο και την παροχή υποστήριξης σε σχέση με το δίκτυο λιανικής του ΟΤΕ. Η τελευταία υπηρεσία περιλαμβάνει το σχεδιασμό της επιχειρηματικής στρατηγικής λιανικής (με βάση τις βέλτιστες πρακτικές της DTAG) και ενός πρότυπου καταστήματος (concept store), αλλά και τη διεξαγωγή διαπραγματεύσεων για την προμήθεια των σχετικών υλικών (π.χ. διεξαγωγή διαγωνισμού για πολυμέσα, έπιπλα και είδη φωτισμού).
- **Προμήθειες** (Procurement) - οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται σε αυτόν τον τομέα αποσκοπούν να συμβάλλουν στη συνολική στρατηγική του ΟΤΕ που αφορά την προμήθεια βασικών υλικών και εξαρτημάτων υποδομής δικτύου. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τομέα αυτό αφορούν τη διεξαγωγή έρευνας αγοράς, τη συλλογή δεδομένων, την ανάλυση συνολικού κόστους, τον προσδιορισμό πιθανών προμηθευτών, την επιλογή κατάλληλων προμηθευτών και την ολοκλήρωση των βασικών διαπραγματεύσεων.

Η Σύμβαση θα καλύπτει το έτος 2025, αφού πρώτα χορηγηθεί ειδική άδεια από το ΔιοικητικόΣυμβούλιο («**Δ.Σ.**») του ΟΤΕ, ή τη Γενική Συνέλευση («**ΓΣ**») των μετόχων του ΟΤΕ, εφόσον αυτό ζητηθεί από τη μειοψηφία των

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | Τ: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

μετόχων του ΟΤΕ σύμφωνα με το ά. 100 του Ν.4548/2018, και ολοκληρωθούν όλα τα άλλα προ-απαιτούμενα, σύμφωνα με τα Άρθρα 99-101 του Ν.4548/2018. Βάσει του Άρθρου 101 (παρ.1) του Ν. 4548/2018 απαιτείται χορήγηση ειδικής άδειας για συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη η οποία οφείλει να συνοδεύεται από έκθεση *αξιολόγησης «ορκωτού ελεγκτή λογιστή ή ελεγκτικής εταιρείας ή άλλου ανεξάρτητου προς τηνεταιρεία τρίτου μέρους, η οποία αξιολογεί κατά πόσον η συναλλαγή είναι δίκαιη και εύλογη γιατην εταιρεία και τους μετόχους που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένωντων μετόχων μειοψηφίας της εταιρείας, και εξηγεί τις παραδοχές στις οποίες βασίζεται αυτή,* μαζί με τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν».

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Πάροχος/ DTAG αποτελεί συνδεδεμένο μέρος, καθώς αποτελεί μέτοχο του ΟΤΕ, επομένως η σύναψη της Σύμβασης θα αξιολογηθεί ως προς το κατά πόσον είναι δίκαιη και εύλογη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018, για τους μετόχους του ΟΤΕ που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας, και θα επεξηγηθούν οι παραδοχές και οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για αυτή την αξιολόγηση.

1.2 Μεθοδολογία & Πηγές Πληροφόρησης

Στα πλαίσια ετοιμασίας της παρούσας Έκθεσης εξετάσαμε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Το νομοθετικό πλαίσιο που αφορά τη διαφάνεια, χορήγηση άδειας και δημοσιότητα συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, όπως ορίζεται από τα Άρθρα 99 - 101 του Ν.4548/2018.
- Τους βασικούς όρους του προσχεδίου της Σύμβασης μεταξύ του Παρόχου και του ΟΤΕ, καθώς και τους βασικούς όρους των προγενέστερων αντίστοιχων Συμβάσεων (για τα έτη 2012-2024).
- Δημοσιευμένα στοιχεία και μελέτες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών και το σχετικό κόστοςαυτών, μεταξύ άλλων, όπως πραγματοποιούνται από παρόχους τηλεπικοινωνιών διεθνώς.
- Υποστηρικτικά στοιχεία από εσωτερικά έγγραφα και υπολογιστικά φύλλα (π.χ. υπολογισμοί που σχετίζονται με τις αντίστοιχες εξοικονομήσεις κόστους, δαπάνες προηγούμενων ετών σε σχέση με τις προγενέστερες Συμβάσεις ανά τύπο υπηρεσίας, έγγραφα που υποστηρίζουν την προσαύξηση 5%, Πολιτικές Τιμολόγησης Ενδοομιλικών Συναλλαγών - transfer pricing policies του Παρόχου, έγγραφα σχετικά με το κόστος των προηγούμενων Συμβάσεων) που μας παρείχε η διοίκηση του ΟΤΕ.
- Επιπρόσθετα, πραγματοποιήσαμε συζητήσεις με στελέχη του ΟΤΕ και λάβαμε διευκρινίσεις για τις υπηρεσίες που θα καλύπτονται από τη Σύμβαση.

Βάσει των παραπάνω, και προκειμένου να αξιολογήσουμε το δίκαιο και εύλογο της σύναψης της Σύμβασης, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Αρχικά, αξιολογήσαμε εάν είναι κοινή επιχειρηματική πρακτική σε διεθνές επίπεδο και στην Ελλάδα, μια εταιρία ή ένας όμιλος εταιριών που δραστηριοποιείται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, όπως ο ΟΤΕ, να λαμβάνει εξειδικευμένες υπηρεσίες από εταιρίες με εμπειρία και σημαντική διεθνή τεχνογνωσία στον ευρύτερο τομέα των τηλεπικοινωνιών.
- Επιπλέον, εξετάσαμε κατά πόσο το τίμημα που συμφωνήθηκε μεταξύ του Παρόχου των Υπηρεσιών και της Εταιρίας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι δίκαιο και εύλογο. Για το σκοπό αυτό, λάβαμε υπόψη τις «Οδηγίες του ΟΟΣΑ προς Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και Φορολογικές Αρχές για τις Ενδοομιλικές Συναλλαγές (Ιανουάριος 2022)» (εφεξής «Οδηγίες του ΟΟΣΑ») που θεωρείται διεθνώς η πλέον έγκυρη πηγή σχετικά με την εφαρμογή της «αρχής των ίσων αποστάσεων». Η εν λόγω αρχή αποτελεί τον κανόνα τον οποίο χρησιμοποιούν οι χώρες μέλη του ΟΟΣΑ προκειμένου να προσαρμόσουν για φορολογικούς σκοπούς τα χαρακτηριστικά των εμπορικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ συνδεδεμένων επιχειρήσεων σε εκείνα που θα επικρατούσαν μεταξύ ανεξάρτητων επιχειρήσεων υπό συγκρίσιμες συνθήκες. Πρόκειται για αρχή της διεθνούς φορολογίας που επιδιώκει να αναπαράγει τις δυνάμεις αγοράς στο πλαίσιο των συναλλαγών μεταξύ συνδεδεμένων μερών, με στόχο τη διασφάλιση της κατάλληλης φορολογικής βάσης σε κάθε φορολογική δικαιοδοσία.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

1.2 Διευκρινίσεις

Η παρούσα Έκθεση απευθύνεται στο Δ.Σ. του ΟΤΕ και, αν απαιτηθεί σύμφωνα με τον Ν.4548/2018, ενδέχεται να κοινοποιηθεί στη Γενική Συνέλευση, ενώ επίσης θα υποβληθεί σε δημοσιότητα σύμφωνα με τα άρθρα 101 και 13 του Ν. 4548/2018 (υποβολή προς καταχώριση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).

Διευκρινίζεται ότι στα πλαίσια της παρούσας Έκθεσης, η Grant Thornton δεν προέβη σε οποιονδήποτε πρόσθετο ανεξάρτητο έλεγχο ή επισκόπηση ή σε οποιασδήποτε άλλης μορφής επαλήθευση της ορθότητας και πληρότητας των οικονομικών στοιχείων και λοιπών δεδομένων που μας δόθηκαν από τη διοίκηση του ΟΤΕ (τα οποία σχετίζονται με τη Σύμβαση). Συνεπώς, δεν εκφέρουμε καμία άποψη, ούτε δίνουμε καμίας μορφής διαβεβαίωση για την ακρίβεια και πληρότητα των οικονομικών και άλλων στοιχείων στα οποία βασιστήκαμε κατά τη διάρκεια της παρούσας Έκθεσης.

Η χρήση της παρούσας Έκθεσης από τρίτους, καθώς και οι αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν, είναι ευθύνη των μερών που τη χρησιμοποιούν. Με τη χρήση της παρούσας Έκθεσης τα μέρη αυτά αποδέχονται ότι η Grant Thornton δε φέρει καμία ευθύνη αναφορικά με τη χρήση ή αποφάσεις που μπορούν να ληφθούν βασισμένες στην παρούσα Έκθεση. Η Grant Thornton δε φέρει καμία ευθύνη για τυχόν βλάβη ή ζημία που μπορεί να προκύψει, λόγω αποφάσεων ή πράξεων που βασίστηκανστην παρούσα Έκθεση.

1.3 Δομή της Παρούσας Έκθεσης Αξιολόγησης

Η δομή της παρούσας Έκθεσης έχει ως εξής:

- Στην **Ενότητα 2**, παραθέτουμε μία επισκόπηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου.
- Στην **Ενότητα 3**, προβαίνουμε στον σχολιασμό και αξιολόγηση της Σύμβασης
- Στην **Ενότητα 4**, παραθέτουμε τα συμπεράσματα μας αναφορικά με το δίκαιο και εύλογο της προτεινόμενης συναλλαγής (σύναψη Σύμβασης που αφορά Συμφωνίες Υπηρεσιών στουςτομείς Τεχνολογία Δικτύου, HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες και Προμήθειες).

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | Τ: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

2.0 Επισκόπηση Νομικού Πλαισίου (Ν. 4548/2018)

Η αξιολόγηση της σύναψης της Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τα Άρθρα 99έως 101 του Ν.4548/2018, τα οποία διατυπώνουν τις προϋποθέσεις εγκυρότητας συναλλαγώνμε συνδεδεμένα μέρη και παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω.

2.1 Άρθρο 99

Το Άρθρο 99 προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι όλες οι συμβάσεις μεταξύ μιας εταιρίας και συνδεδεμένων με αυτήν μερώνπρέπει να λάβουν ειδική άδεια από το Δ.Σ. της εταιρίας προκειμένου να συναφθούν. Ως συνδεδεμένα μέρη, για εταιρίες με τη μορφή Ανώνυμης Εταιρίας που δεν είναι εισηγμένη σεοργανωμένη αγορά είναι εκείνα που ορίζονται στην παρ. 2 (β) του Άρθρου 99. Επιπλέον, ωςσυνδεδεμένα μέρη για εισηγμένες εταιρίες ορίζονται αυτά που αναφέρονται στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (ΔΛΠ) 24 σε συνδυασμό με τα ΔΛΠ 27.

Το πεδίο εφαρμογής αυτών των ρυθμίσεων περιλαμβάνει το σύνολο των συναλλακτικώνσχέσεων μεταξύ της εταιρίας και των συνδεδεμένων με αυτήν μερών (όπως ορίζονται παραπάνω), εκτός εάν εμπίπτουν σε κάποια από τις εξαιρέσεις που προβλέπονται στο Άρθρο 99(παρ. 3 ή 4). Επιπλέον, το Άρθρο 99 (παρ. 5) αναφέρει ότι μια δεδομένη συναλλαγή πρέπει ναθεωρείται οριστικά ως μη συνήθης και συνεπώς να απαιτεί ειδική άδεια, εάν το σχετικό έξοδο κατά την αντίστοιχη χρήση ισούται με ή υπερβαίνει το 10% του συνολικού ενεργητικού της εταιρίας κατά την ίδια χρήση.

2.2 Άρθρο 100

Το Άρθρο 100 ορίζει τα διαδικαστικά βήματα για την έγκριση συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη. Μεταξύ άλλων, ως πρώτο βήμα αναφέρεται ότι μια συναλλαγή με ένα συνδεδεμένο μέρος πρέπει να λάβει ειδική άδεια από το Δ.Σ. της εταιρίας, η οποία ισχύει για 6 μήνες ή 1 έτος (σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων συναλλαγών με το ίδιο συνδεδεμένο μέρος).

Σύμφωνα με τη ρύθμιση του Ν. 4548/2018, μια μη-συνήθης συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος (όπως εν προκειμένω), οφείλει να εγκριθεί από το Δ.Σ., εξακολουθεί ωστόσο, να υφίσταται η δυνατότητα να παραπέμπεται μια τέτοια συναλλαγή στη Γενική Συνέλευση των μετόχων της μητρικής υπό τους ακόλουθους όρους:

- εάν ζητηθεί από μέτοχο μειοψηφίας (που κατέχει ποσοστό του μετοχικού κεφαλαίου 5% ή μεγαλύτερο) της εταιρίας (εν προκειμένω του ΟΤΕ), εντός 10 ημερών από τη δημοσίευση της ανακοίνωσης της χορήγησης άδειας από το Δ.Σ. της εταιρίας, ή
- όταν η λήψη απόφασης από το Δ.Σ. σχετικά με τη χορήγηση αδείας για συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος είναι αδύνατη (π.χ. λόγω σύγκρουσης συμφερόντων των περισσότερων μελών του- άρθρ. 97 παρ. 3 Ν.4548/2018).

Σε περίπτωση χορήγησης άδειας για τέτοιου τύπου συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος από τη Γενική Συνέλευση της εταιρίας, η απόφαση λαμβάνεται άνευ συμμετοχής του ενδιαφερόμενου μετόχου (δηλαδή του μετόχου τον οποίον αφορά η συναλλαγή, εκτός εάν η έγκριση από το Δ.Σ. της εταιρίας δοθεί με τη σύμφωνη γνώμη της πλειοψηφίας των ανεξάρτητων μελών του). Στην περίπτωση αυτή, ο ενδιαφερόμενος μέτοχος μπορεί να παρευρεθεί στη συνεδρίαση και να ψηφίσει την πρόταση.

2.3 Άρθρο 101

Σύμφωνα με το Άρθρο 101 (παρ. 1) του Ν. 4548/2018, σε εταιρείες με μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά, η απόφαση του αρμόδιου εταιρικού οργάνου (ΔΣ ή ΓΣ κατά περίπτωση) για την έγκριση συναλλαγών μεσυνδεδεμένα μέρη λαμβάνεται με βάση έκθεση αξιολόγησης «*ορκωτού ελεγκτή λογιστή ή ελεγκτικής εταιρείας ή άλλου ανεξάρτητου προς τηνεταιρεία τρίτου μέρους, η οποία αξιολογεί κατά πόσον η συναλλαγή είναι δίκαιη και εύλογη για την εταιρεία και τους μετόχους που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένωντων μετόχων μειοψηφίας της εταιρείας, και εξηγεί τις παραδοχές στις οποίες βασίζεται αυτή, μαζί με τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν*».

Η άδεια για την τέλεση της συναλλαγής, είτε από το Δ.Σ., είτε από τη Γενική Συνέλευση, ανακοινώνεται από το ΔΣ και υποβάλλεται σε δημοσιότητα με καταχώριση στο ΓΕ.ΜΗ. πριν από την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Για εταιρίες με μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά, η ανωτέρω ανακοίνωσηπρέπει να συνοδεύεται από την προαναφερθείσα έκθεση αξιολόγησης.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | Τ: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

3.0 Σχολιασμός & Αξιολόγηση της Σύμβασης

Όπως αναφέρθηκε και στην **Ενότητα 1.2**, η αξιολόγηση της Σύμβασης βασίστηκε στα ακόλουθα:

- Αξιολογήθηκε το εύλογο της παροχής τέτοιου τύπου υπηρεσιών από έμπειρες και εξειδικευμένες επιχειρήσεις σε μία εταιρία ή όμιλο εταιριών, όπως ο ΟΤΕ.
- Αξιολογήθηκε το εύλογο του κόστους της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου και τουσχετικού ποσοστού προσαύξησης (mark-up).

3.1 Αξιολόγηση του Εύλογου της Σύναψης της Σύμβασης

Προκειμένου να αξιολογηθεί το εύλογο της σύναψης της Σύμβασης, επιδοθήκαμε στα ακόλουθα στάδια ανάλυσης:

- Αρχικά, επισκοπήσαμε τα υπάρχοντα στοιχεία και έρευνες αγοράς για τις προκλήσεις που προέκυψαν τα τελευταία χρόνια στο παγκόσμιο και Ελληνικό τηλεπικοινωνιακό τοπίο.
- Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπόψη τις προαναφερθείσες προκλήσεις, εξετάσαμε τα οφέληπου απορρέουν από την ανάθεση εξειδικευμένων υπηρεσιών σε έμπειρες εταιρίες με παγκόσμια τεχνογνωσία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.
- Τέλος, με βάση τα παραπάνω, εκτιμήσαμε την καταλληλότητα του Παρόχου στο να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του ΟΤΕ, βοηθώντας την Εταιρία να παρέχει νέες υπηρεσίες ή/και να εφαρμόσει νέες διαδικασίες, όπως και να βελτιστοποιήσει τις υφιστάμενες, προκειμένου να διατηρήσει ή/και να επεκτείνει τις δραστηριότητες της. Με αυτόν τον τρόπο, αξιολογήσαμε την καταλληλότητα των εναλλακτικών επιλογών που ήταν διαθέσιμες στον ΟΤΕ (πέραν του Παρόχου) και επισκοπήσαμε τα αποτελέσματα και ορόσημα που έχουν επιτευχθεί μέχρι σήμερα από τον ΟΤΕ, ως αποτέλεσμα των προγενέστερων Συμβάσεων που είχαν συναφθεί κατά τα προηγούμενα έτη.

3.1.1 Οι Προκλήσεις του Κλάδου Τηλεπικοινωνιών

Η ανταπόκριση στις προκλήσεις της αγοράς, η προσαρμογή στις τάσεις του κλάδου, η εφαρμογήτων κανόνων που επιβάλλουν οι ρυθμιστικές αρχές και η άμεση προσαρμογή στις τεχνολογικές εξελίξεις υπήρξαν για δεκαετίες βασικοί στόχοι για τα Διοικητικά Συμβούλια εγχώριων, πολυεθνικών ή εισηγμένων εταιριών, αλλά και εταιριών που ανήκουν άμεσα (ή ευρύτερα) στον δημόσιο τομέα. Ακόμη περισσότερο, σε δυναμικές αγορές και, ιδιαίτερα, στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, όπου οι ταχύτατα εξελισσόμενες τεχνολογίες και το μεταβαλλόμενο ανταγωνιστικό τοπίο ώθησαν τους διαχειριστές δικτύων να βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες τους, να αναβαθμίσουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους, να αναπτύξουν νέα προϊόντα/υπηρεσίεςή/και να εισέλθουν σε νέες γεωγραφικές περιοχές.

Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια έχουν παρατηρηθεί σημαντικές εξελίξεις[1] στον τομέα των τηλεπικονωνιών, οι οποίες, μεταξύ άλλων, μπορούν να αποδοθούν:

- στην εμφάνιση νέων τεχνολογιών (π.χ. smartphones, tablet, «επαυξημένη πραγματικότητα», internet of things, e-SIM, video streaming, κ.α.) και τηλεπικοινωνιακών προτύπων (π.χ. 4G, 5G).
- στην τεχνογνωσία των καταναλωτών, η οποία τους καθιστά καλύτερα εξοικειωμένους με τις νέες τεχνολογίες και πρόθυμους να αλλάξουν πάροχο, εάν δεν είναι ικανοποιημένοι από τηνποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.
- στην αυξημένη ζήτηση των καταναλωτών για ευρυζωνικότητα, λήψη δεδομένων και εφαρμογές που απαιτούν υψηλή κατανάλωση δεδομένων (data-heavy applications), και
- στον αυξανόμενο ανταγωνισμό που ασκούν νέο-εισερχόμενες εταιρίες στην αγορά τωντηλεπικοινωνιών, οι οποίες παραδοσιακά δεν θεωρούνταν ανταγωνιστές (π.χ. εταιρίες ψηφιακού περιεχομένου, πάροχοι υπηρεσιών διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης).

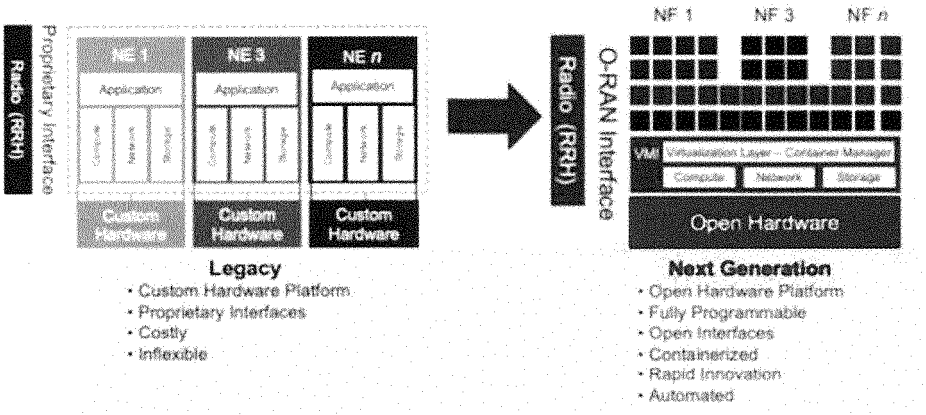
© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

Μια εξέχουσα πτυχή του κλάδου τηλεπικοινωνιών, η οποία συνδέεται άμεσα με τα παραπάνω, αφορά την ανάπτυξη δικτύων επόμενης γενιάς (Next Generation Networks - NGN), που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια. Τα NGN περιλαμβάνουν μια αρχιτεκτονική πολλαπλών επιπέδων, βασιζόμενη στο πρωτόκολλο Διαδικτύου (Internet Protocol – IP) για υπηρεσίες (π.χ.σταθερή τηλεφωνία, κινητές τηλεπικοινωνίες, δεδομένα/internet και συνδρομητική τηλεόραση), έλεγχο, μεταφορά και πρόσβαση. Η σύγκλιση αυτή οδηγεί τους παρόχους τηλεπικοινωνιών να προσφέρουν όλο και περισσότερο πακέτα υπηρεσιών (π.χ. υπηρεσίες TriplePlay ή Quad Play), καθώς τα ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα (π.χ. το ήδη αναπτυσσόμενο δίκτυο 5G) επέτρεψαν τους διαχειριστές να προσθέσουν κινητικότητα (mobility) στις υπηρεσίες τους όπως και να προσφέρουν νέες υπηρεσίες (π.χ. πλοήγηση/navigation)[2] και, ειδικότερα, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας προστιθέμενης αξίας (mobile value added services, MVAS, υπηρεσίες και εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας, δηλαδή, που προσφέρονται από παρόχους τηλεπικοινωνιών και δεν αφορούν τυπικές υπηρεσίες επικοινωνίας). Αντιστοίχως, η παγκόσμιααγορά MVAS, προβλέπεται ότι θα αυξηθεί με σωρευτικό μέσο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 13,4% μέχρι το 2032.[3]

Αντιθέτως, σε παραδοσιακά δίκτυα παλαιού τύπου (legacy networks), κάθε υπηρεσία λειτουργείστο δικό της δίκτυο (π.χ. σταθερή τηλεφωνία σε δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα ή PSTN, κινητές φωνητικές υπηρεσίες σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, τηλεοπτικές εκπομπές μέσω δορυφορικώνκαι καλωδιακών δικτύων, κλπ.).

Αρχιτεκτονικές διαφορές μεταξύ Παραδοσιακών Δικτύων και NGN



Πηγή: Mavenir (2019), "THE TOP CHARACTERISTICS OF A NEXT GENERATION NETWORK"

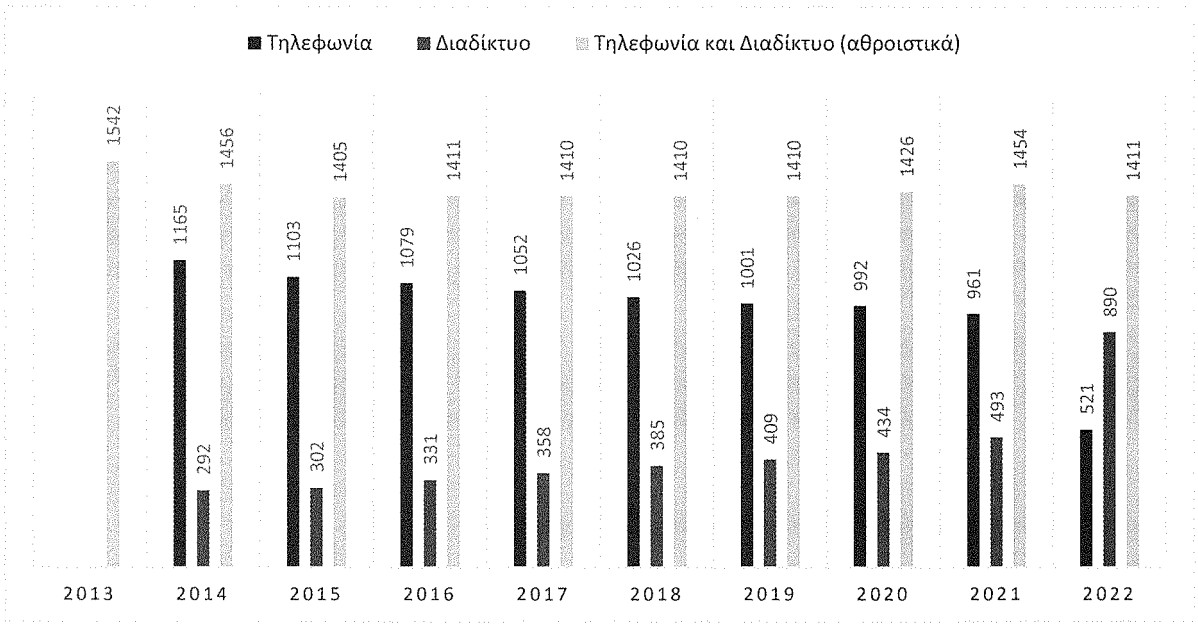
Η δυναμική αυτή (αυξημένη καταναλωτική δύναμη, εγγενής πολυπλοκότητα των NGN και των βοηθητικών τεχνολογιών τους και ο αυξημένος ανταγωνισμός που ασκείται από νέο- εισερχόμενες στην αγορά εταιρίες) έχει οδηγήσει, μεταξύ άλλων (όπως το ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας παρόχων τηλεπικοινωνιών), σε μειωμένο Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη (Average Revenue Per User – ARPU) και σε όλο και πιο αυστηρά περιθώρια κέρδους για τους παρόχους τηλεπικοινωνιών παγκοσμίως. Στην Ελλάδα, τα αποτελέσματα αυτά επιδεινώθηκαν περαιτέρω,καθώς η κρίση χρέους, που προέκυψε από την παγκόσμια οικονομική επιβράδυνση το 2008-2009, ανέτρεψε τις αναπτυξιακές τάσεις στην αγορά τηλεπικοινωνιών της χώρας. Συνεπώς,όπως φαίνεται και στα παρακάτω γραφήματα, τα έσοδα και ARPU των διαχειριστών τηλεπικοινωνιών, παρόλο που από το 2016 παραμένουν σε ένα σταθερό υψηλό επίπεδο, είναι πολύ χαμηλότερα από τα προ-κρίσης επίπεδά τους.

[1] Βλ GSMA (2024) "Global Mobile Trends; The mobile Economy 2024.".
[2] Βλ. OECD (2015) "Triple and Quadruple Play Bundles of Communication Services".
[3] Βλ The "Mobile Value Added Service Market) (MVAS) (May 2024)t: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2024-2032" report has been added to www.imarcgroup.com.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

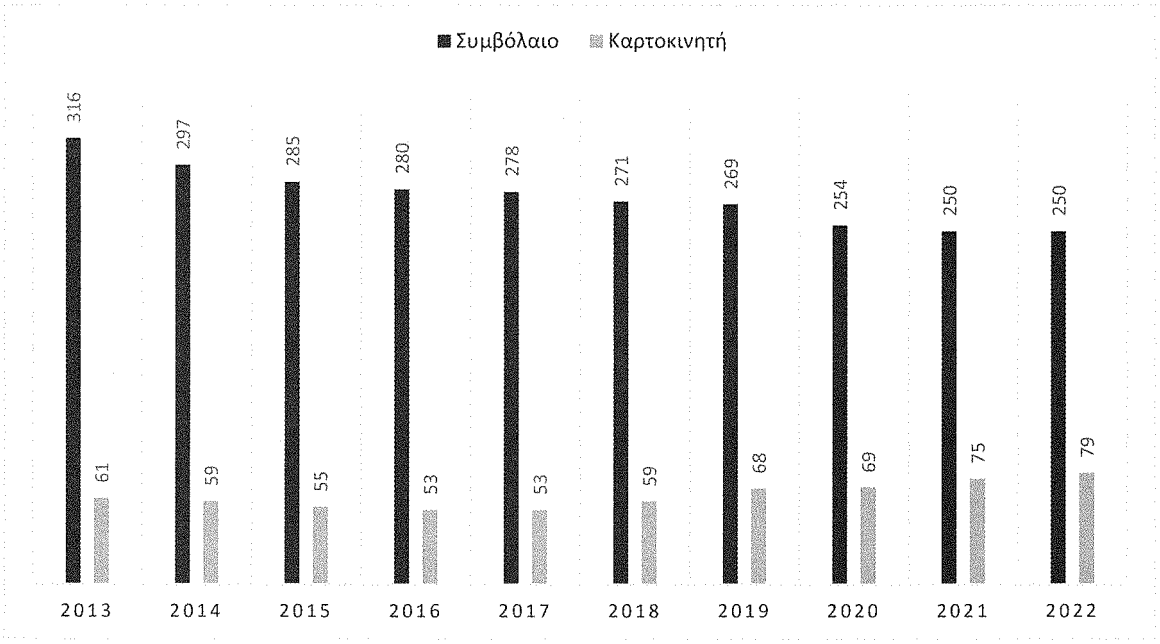
Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

Λιανικά έσοδα από την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας και Διαδικτύου σε σταθερή θέση



Πηγή: Πλέον πρόσφατη Ετήσια Επισκόπηση Αγορών 2022 από την ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

Μέσο ετήσιο έσοδο ανά σύνδεση κινητής τηλεφωνίας



Πηγή: Πλέον πρόσφατη Ετήσια Επισκόπηση Αγορών 2022 από την ΕΕΤΤ (βάσει στοιχείων των ενεργών αδειοδοτημένων παρόχων)

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | Τ: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

3.1.2 Τα Οφέλη της Λήψης Εξειδικευμένων Υπηρεσιών

Η προαναφερθείσα εξέλιξη και τα χαρακτηριστικά του παγκόσμιου και Ελληνικού κλάδου τηλεπικοινωνιών υποδηλώνουν την ανάγκη των παρόχων τηλεπικοινωνιών να καινοτομούν και να βελτιστοποιούν τις δραστηριότητές τους προκειμένου να προσφέρουν μια "προστιθέμενη αξία" στους πελάτες τους και, κατ' αυτόν τον τρόπο να διατηρήσουν ή και να αποκτήσουν επιπρόσθετο μερίδιο αγοράς. Με άλλα λόγια, οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ανταγωνιστικοί, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη δυνατή τιμή.

Μια κρίσιμη πτυχή προς την επίτευξη αυτού του τελικού αποτελέσματος αφορά την επίτευξη λειτουργικής και οικονομικής αποτελεσματικότητας. Από την άποψη αυτή, οι επιχειρήσεις πουδραστηριοποιούνται στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών έχουν, όλο και περισσότερο, στηριχτεί στην ανάθεση της παροχής υπηρεσιών που αφορούν πολλαπλές επιχειρηματικές ενέργειες (μέσω εξωτερικής ανάθεσης, outsourcing, ή εξωτερικής ανάθεσης συγκεκριμένων επιχειρηματικών καθηκόντων, out-tasking) σε έμπειρους παρόχους υπηρεσιών που είναι σεθέση να ολοκληρώσουν με επιτυχία τις απαιτούμενες εργασίες έγκαιρα και με οικονομικά αποδοτικό τρόπο.

Γενικότερα, η εξωτερική ανάθεση καθηκόντων (out-tasking) σχετίζεται με τη δέσμευση ενός παρόχου υπηρεσιών ο οποίος μπορεί να παραδώσει μια συγκεκριμένη δραστηριότητα σε μια προκαθορισμένη (σύντομη) χρονική περίοδο. Παρόλο που είναι παρόμοια, κατ 'αρχήν, με τηγενικότερη πρακτική της εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing), η εξωτερική ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων (out-tasking) είναι πιο περιορισμένη όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής της (π.χ. ανάπτυξη λογισμικού και αναβάθμιση διαφόρων στοιχείων του δικτύου) και δεν συνεπάγεται τις μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις μεταξύ εταιριών που παρατηρούνται γενικά σε συμφωνίες εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing agreements).

Όπως συμβαίνει και στην περίπτωση της γενικότερης εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων (outsourcing), η εξωτερική ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων (out-tasking) μπορεί να γίνειτόσο εκτός όσο και εντός ομίλου, υπό την προϋπόθεση ότι η εταιρία που επιθυμεί να αναθέσει εξωτερικά ένα συγκεκριμένο καθήκον μπορεί να το πράξει αναθέτοντάς το σε μία συνδεδεμένηεταιρία που είναι ικανή να παραδώσει το απαιτούμενο τελικό αποτέλεσμα. Από αυτή την άποψη, η ενδοομιλική εξωτερική ανάθεση καθηκόντων (out-tasking) μπορεί επιπρόσθετα να επιτρέψει υψηλότερο επίπεδο ελέγχου επί της εξέλιξης του έργου, καθώς και ναεπωφεληθεί από την κοινή εταιρική κουλτούρα του ομίλου, τελικά επιταχύνοντας την επίτευξη του απαιτούμενου αποτελέσματος.

Παρομοίως, στην πρόσφατη διαβούλευσή της, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (European Banking Authority – EBA) προτείνει ότι «η ενδο-ομιλική εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (intragroup outsourcing) υπόκειται στο ίδιο ρυθμιστικό πλαίσιο όπως και η εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων εκτός ομίλου». Σημειώνεται, ωστόσο, ότι πρέπει να διασφαλιστεί ότι «η επιλογή της οντότητας εντός του ομίλου βασίζεται σε αντικειμενικούς λόγους και οι όροι της συμφωνίας εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing arrangement) έχουν καθοριστεί βάσει ίσων αποστάσεων και αντιμετωπίζει ρητά συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να εμπεριέχονται σε μία τέτοια συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης». [4]

Συνολικά, η εξωτερική ανάθεση εκτέλεσης συγκεκριμένων/εξειδικευμένων δραστηριοτήτων/καθηκόντων (out-tasking) σχετίζεται με σημαντικά πλεονεκτήματα όσον αφορά την εξοικονόμηση κόστους, ενώ ο αντίκτυπος στους πελάτες μπορεί να είναι ελάχιστος (υπό τον όροότι ο πάροχος υπηρεσιών στον οποίο ανατίθεται μια συγκεκριμένη εργασία χρησιμοποιεί υψηλήςποιότητας εξοπλισμό).

Η εξωτερική ανάθεση καθηκόντων είναι επίσης ένας αποτελεσματικός τρόπος για να ξεπεραστείτο χάσμα δεξιοτήτων που έχει προκύψει στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών (καθώς οι ειδικευμένοι εργαζόμενοι που είναι εξοικειωμένοι στις νέες και αναδυόμενες τεχνολογίες είναι σπάνιοι ή πιθανόν να απασχολούνται σε άλλους κλάδους). Εν συντομία, οι εταιρίες μπορούν ναεπωφεληθούν μέσω:

- εξοικονόμησης κόστους, λόγω του χαμηλότερου κόστους εργασίας, λιγότερο δαπανηρήςυποδομής ή/και εξοπλισμού του παρόχου των υπηρεσιών, ή συνδυάζοντας παρόμοιες υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικά στελέχη της κάθε θυγατρικής του ευρύτερουομίλου, επιτυγχάνοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο συνέργειες κόστους,

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

- πρόσβασης σε εξειδικευμένη τεχνογνωσία, καθώς οι ανθρώπινοι πόροι που απαιτούνται γιατη λειτουργία και τη διαχείριση των σημερινών προηγμένων τηλεπικοινωνιακών δικτύων ενδέχεται να είναι περιορισμένοι,
- βελτιστοποίησης της χρήσης των εσωτερικών πόρων, καθώς η ανάθεση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων επιτρέπει στο προσωπικό μίας εταιρίας να επικεντρώνεται σε πιο σημαντικάκαθήκοντα, και
- επιτάχυνσης των επιχειρηματικών διαδικασιών, καθώς οι αντίστοιχες δραστηριότητες που έχουν ανατεθεί εξωτερικά ενδέχεται να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες.

Ως εκ τούτου, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών διεθνώς αναθέτουν εξωτερικά ολοένα και περισσότερες πτυχές των δραστηριοτήτων τους. Αντιστοίχως, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση της ORBIS Research, η παγκόσμια αγορά διαχειριζόμενων υπηρεσιών δικτύου (managed network services market) προβλέπεται ότι θα αυξηθεί με ένα σωρευτικό μέσο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 11,5% μέχρι το 2030.[5] Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα της Market Research Future (MRFR), η αγορά υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης επιχειρηματικών διεργασιών (business process outsourcing) που αφορά την πληροφορική (IT) και τις τηλεπικοινωνίες εκτιμάται ότι θα αναπτυχθεί παγκοσμίως με CAGR 4,2% μέχρι το 2029.[6]

Όσον αφορά τις δραστηριότητες που ανατίθενται συχνότερα, ένα αναδυόμενο χαρακτηριστικότου τομέα των τηλεπικοινωνιών αφορά την αυξανόμενη τάση ανάθεσης δραστηριοτήτων σχετικών με τον προγραμματισμό/λειτουργία των δικτύων και την ανάπτυξη και ολοκλήρωση των σχετικών τεχνολογιών. Διάφοροι λόγοι μπορούν να εξηγήσουν αυτό το χαρακτηριστικό, μεταξύ άλλων, οι εξής:

- Τα NGN και οι αντίστοιχες τεχνολογίες καθίστανται όλο και πιο σύνθετες, καθώς υπάρχουνπολλαπλά επίπεδα συσκευών (π.χ. οπτικά, Ethernet, IP) και πολλαπλές συσκευές ανά επίπεδο.
- Οι ίδιες οι συσκευές είναι πολύπλοκες, καθώς ο αριθμός των παραμέτρων που απαιτούνται για την περιγραφή μιας διεπαφής χρήστη (user interface) έχει αυξηθεί σημαντικά καθώς έχειαυξηθεί και ο αριθμός των διεπαφών ανά συσκευή.
- Οι υπηρεσίες καθίστανται όλο και πιο πολύπλοκες καθώς απαιτούν τον συντονισμό πολλαπλών συσκευών, επηρεάζοντας έτσι την χωρητικότητα του δικτύου, την ταχύτητα καιτη διαχείριση της απόδοσής του.

  Το λογισμικό και άλλες ηλεκτρονικές εφαρμογές υπολογιστών καθίστανται όλο και περισσότερο μέρος του δικτύου. Αυτά τα στοιχεία δεν είναι μόνο περισσότερο πολύπλοκαστη διαχείριση από τις συσκευές δικτύου, αλλά εισάγουν και επιπλέον απαιτήσεις (π.χ. ενημέρωση και διαχείριση λογισμικού, προγραμματισμό επιδόσεων, αντιμετώπιση προβλημάτων) που διαφέρουν σημαντικά σε σύγκριση με αυτές των συσκευών δικτύου.

  Ο αριθμός των τεχνολογικών προτύπων αυξάνεται ραγδαία, όπως και ο αριθμός των προτύπων με επεκτάσεις (extensions) και ερμηνείες (interpretations). Ως αποτέλεσμα, η διατήρηση σταθερών λειτουργιών δικτύου υπό όλες τις πιθανές συνθήκες λειτουργίας είναι ιδιαίτερα δύσκολο να επιτευχθεί και να διατηρηθεί.

[4] Βλ. EBA (2019) "Final Report on EBA Guidelines on Outsourcing Arrangements".

[5] Βλ. GlobeNewswire (June 2023) 11.5% CAGR for Managed Network Services Market Worth $143.4Bn by 2030 with Managed WAN Segment Driving Growth Report by The Insight Partners

[6] Βλ. Report GlobeNewswire (October 23) The Global Business Process Outsourcing (BPO) Market Expected to Reach USD 241370m by 2029

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

3.1.3 Η Καταλληλότητα του Παρόχου να Ανταποκριθεί στις Ανάγκες του ΟΤΕ

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και ότι ο ΟΤΕ είναι ο μεγαλύτερος πάροχος σταθερής τηλεφωνίας και internet στην Ελλάδα και μία από τις μεγαλύτερες εισηγμένες εταιρίες στο Χρηματιστήριο Αθηνών βάσει κεφαλαιοποίησης, μπορεί να θεωρηθεί ως συνήθης πρακτική, ο ΟΤΕ να απαιτεί και να λαμβάνει εξειδικευμένες υπηρεσίες από έμπειρες εταιρίες με μεγάλη τεχνογνωσία σε τεχνολογικούς τομείς που σχετίζονται με τον ευρύτερο τομέα των τηλεπικοινωνιών και ιδιαίτερα με τη διαχείριση δικτύων.

Τέτοιου τύπου αναθέσεις δραστηριοτήτων/εργασιών μπορούν να επιτρέψουν την ανάπτυξη διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, την πραγματοποίηση συνεργειών/ αποτελεσματικότητας κόστους και την υιοθέτηση ανώτερων επιχειρηματικών πρακτικών καιτεχνογνωσίας. Ως αποτέλεσμα, η καινοτομία ενθαρρύνεται, επιταχύνονται οι οικονομίες κλίμακας και αποφεύγονται οι περιττές εργασίες (και συνεπώς οι δαπάνες). Ως εκ τούτου,επιχειρήσεις, όπως ο ΟΤΕ, μπορούν να αναβαθμίσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να διατηρήσουν/διευρύνουν την πελατειακή τους βάση, να προσφέρουν ευρύτερα προϊόντα/υπηρεσίες και γενικά να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους, επιτυγχάνοντας, κατ' αυτόντον τρόπο, βιώσιμη ανάπτυξη προς όφελος των μετόχων.

Πρέπει να αναφερθεί, ωστόσο, ότι η απλή ανάθεση επιχειρηματικών διαδικασιών/ δραστηριοτήτων σε έναν οποιονδήποτε πάροχο υπηρεσιών δεν πρέπει να θεωρείται πανάκεια στις εγγενείς προκλήσεις που θέτει το μεταβαλλόμενο τοπίο των τηλεπικοινωνιών. Ειδικότερα, ηαποτελεσματική ανάθεση καθηκόντων είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη στην επιλογή του κατάλληλου παρόχου υπηρεσιών, καθώς οι εταιρίες τηλεπικοινωνιών πρέπει να επιλέξουν παρόχους υπηρεσιών που μπορούν να δημιουργήσουν προστιθέμενη αξία μέσω υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Ωστόσο, η επιλογή του παρόχου υπηρεσιών είναι ευαίσθητη σε τυχόν δυσμενή επιλογή (adverse selection), δεδομένου του σημαντικού αριθμού παρόχων υπηρεσιών, της εγγενούς πολυπλοκότητας των καθηκόντων και συνεπώς, της εγγενούς αβεβαιότητας ως προςτην ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.

Υπό αυτό το πρίσμα, η DTAG είναι ο μεγαλύτερος πανευρωπαϊκός όμιλος εταιριών στον τομέα των τηλεπικοινωνιών με παρουσία σε περισσότερες από 50 χώρες, ενώ κατέχει ηγετική θέση σεκάθε αγορά όπου δραστηριοποιείται. Το 2023, η DTAG παρουσίασε συνολικά έσοδα άνω των € 111.9 δισ. με περίπου τα 2/3 αυτών να προέρχονται εκτός της Γερμανίας, όπου και εδρεύει η εταιρία.

Καθώς η DTAG διαθέτει σημαντική εμπειρία και βαθιά γνώση του κλάδου των τηλεπικοινωνιών,καθώς και σημαντικό μέγεθος και κλίμακα δραστηριοτήτων, είναι σε θέση να ανταποκριθεί στιςανάγκες και τις απαιτήσεις του ΟΤΕ, βοηθώντας την εταιρία να προσφέρει νέες υπηρεσίες ή/καινα εφαρμόσει νέες διαδικασίες, καθώς και να βελτιώσει/βελτιστοποιήσει τις υφιστάμενες, προκειμένου να διατηρήσει και να επεκτείνει τις δραστηριότητες της.

Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη την παγκόσμια παρουσία της DTAG και τη σημαντικήσυμβολή της στην τεχνολογία/αρχιτεκτονική/υποδομή δικτύων, ενδέχεται να υπάρχουν σημαντικά οφέλη στην ανάθεση δραστηριοτήτων προμηθειών και συναφών δραστηριοτήτωνπου συνεπάγονται διαπραγματεύσεις με άλλους συμμετέχοντες στην παγκόσμια αγορά τηλεπικοινωνιών. Για παράδειγμα, οι δραστηριότητες προμηθειών περιλαμβάνουν τις διαδικασίεςτου ακριβή ορισμού του πεδίου εφαρμογής, την αξιολόγηση των προσφορών, τη διαπραγμάτευση με υποψήφιους παρόχους υπηρεσιών και την παρακολούθηση της επίδοσης και των παραδοτέων του νικητή του διαγωνισμού. Αυτά τα καθήκοντα μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα και, ως εκ τούτου, δαπανηρά, καθώς συνήθως περιλαμβάνουν την αξιολόγηση τηςοικονομικής ισχύος του υποψήφιου, των διαθέσιμων εγκαταστάσεων/προσωπικού για την τέλεση του έργου ή/και συστάσεων από άλλους δέκτες υπηρεσιών.

Επιπλέον, το αποτέλεσμα των εγγενών διαπραγματεύσεων είναι ευαίσθητο στην διαπραγματευτική ισχύ του παρόχου τηλεπικοινωνιών, η οποία, ειδικά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, επηρεάζεται συνήθως από το μέγεθός του (δηλαδή τη χωρητικότητα του δικτύου, την πελατειακή βάση, κλπ.). Από την άποψη αυτή, οι ανάθεση εργασιών προμηθειώνσε επιχειρήσεις, όπως η DTAG, θα μπορούσαν να εξοικονομήσουν κόστη από α) τον βέλτιστο σχεδιασμό και την εκτέλεση του διαγωνισμού, β) την αποτελεσματική διεξαγωγή των διαπραγματεύσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, γ) τον περιορισμό των προοπτικών δυσμενής επιλογής μέσω της ακριβής αξιολόγησης των προσφορών και δ) την ακριβή παρακολούθηση τηςαπόδοσης του πλειοδότη.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

3.1.4 Οι Εναλλακτικές Επιλογές του ΟΤΕ

Με βάση τα παραπάνω και προκειμένου να εκτιμηθεί η αντικειμενικότητα της επιλογής του Παρόχου των υπηρεσιών, εξετάσαμε τις εναλλακτικές επιλογές που θα ήταν διαθέσιμες στον ΟΤΕ όσον αφορά τους ίδιους τομείς υπηρεσιών με εκείνους που καθορίζονται στη Σύμβαση. Ωσεκ τούτου, με βάση τις συζητήσεις που πραγματοποιήσαμε με τους εκπροσώπους της διοίκησηςτου ΟΤΕ και την δική μας έρευνα, ελήφθησαν υπόψη τα εξής:

- **Τεχνολογία Δικτύου** - Η εναλλακτική επιλογή θα μπορούσε να αποτελείται από ένα μείγμαεσωτερικής ανάπτυξης (που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη, δοκιμή, έρευνα καιδιαχείριση έργου) και ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους. Ωστόσο, εκτός από το αυξημένο κόστος αυτής της εναλλακτικής επιλογής (που σχετίζεται με την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού και την απόκτηση εργαστηριακού εξοπλισμού), διάφορες ποιοτικές πτυχές που σχετίζονται με την παροχή αυτών των υπηρεσιών από τον Πάροχο (π.χ. διαπραγματευτική ισχύς της DTAG όσον αφορά πωλητές και ομάδες προτύπων, το δίκτυο προμηθειών του DTAG, μεταξύ άλλων) θα ήταν δύσκολο να επιτευχθούν από ένα οποιοδήποτε τρίτο μέρος.

- **HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες** - Η εναλλακτική επιλογή θα μπορούσε να αποτελείται από ένα μείγμα εσωτερικής ανάπτυξης (που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη, δοκιμή, έρευνα και διαχείριση έργου) και την εξωτερική ανάθεση σε τρίτους (όσον αφορά τη διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας, το πρόγραμμα κινήτρων πωλήσεων και τη συνδρομή στο επιχειρηματικό μοντέλο λιανικής). Ωστόσο, η επιλογή κάποιου τρίτου παρόχου, εξειδικευμένου μεν στις συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς όμως τη γνώση του τηλεπικοινωνιακού περιβάλλοντος, θα απαιτούσε επιπρόσθετα τη χρήση εσωτερικών πόρων για την υλοποίηση και πιθανώς να οδηγούσε σε υποδεέστερο σχεδιασμό, λόγω της έλλειψης εξειδίκευσης στο συγκεκριμένο τομέα από τον τρίτο πάροχο (λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία της DTAG όσον αφορά τη διεξαγωγή παρόμοιων ερευνών και τον καθορισμό των κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών κριτηρίων αναφοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και της εμπειρίας της DTAG και της γνώσης της περί βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τη λειτουργία/αξιολόγηση του δικτύου λιανικής).

- **Προμήθειες** - Η εναλλακτική επιλογή θα αφορούσε τη συμμετοχή σε δραστηριότητες προμηθειών σε αυτόνομη βάση. Κάτι τέτοιο θα ήταν ιδιαίτερα δαπανηρό, ωστόσο λαμβάνοντας υπόψη την αυξημένη διαπραγματευτική ισχύ της DTAG και το παγκόσμιο δίκτυο προμηθευτών της, οι εκπτώσεις που δύναται να λάβει η DTAG θα ήταν δύσκολο να επιτευχθούν από μια εταιρία σε αυτόνομη βάση (stand-alone).

Τα παραπάνω υποδηλώνουν ότι η επιλογή του Παρόχου βασίστηκε σε αντικειμενικά κριτήρια,λαμβάνοντας υπόψη:

- Την τεχνική εξειδίκευση και εμπειρία του Παρόχου στους αντίστοιχους τομείς υπηρεσιών,
- Τα οικονομικά οφέλη που απορρέουν από τη διαπραγματευτική δύναμη της DTAG, και
- Τις συνέπειες μιας ενδεχόμενης δυσμενούς επιλογής τρίτων παρόχων υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά τον πολύπλοκο, αλλά κρίσιμο τομέα, των τεχνολογιών δικτύου.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | Τ: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

3.1.5 Τα Επιτεύγματα από τις Προσφερόμενες Υπηρεσίες από τη DTAG

Με βάση συζητήσεις που πραγματοποιήσαμε με τη διοίκηση του ΟΤΕ, σημειώνουμε ότι η σημασία της παροχής αυτών των υπηρεσιών από τον Πάροχο δικαιολογείται περαιτέρω από ορισμένα σημαντικά ορόσημα που έχουν επιτευχθεί έως τώρα (2012-2023), ως αποτέλεσμα τωναντίστοιχων Συμβάσεων προηγούμενων ετών.

Ενδεικτικά, βάσει των εσωτερικών εγγράφων που επισκοπήσαμε, ο ΟΤΕ κατάφερε, στον τομέατης Τεχνολογίας Δικτύου, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να εφαρμόσει κεντρικό προγραμματισμό χωρητικότητας (centralized capacity planning) που επιτρέπει στο δίκτυο να λειτουργεί χωρίς ανθρώπινη αλληλεπίδραση,
- Να εισάγει ανάλυση κλήσεων σε πραγματικό χρόνο (για ενέργειες που αφορούν την απόδοση και την αντιμετώπιση προβλημάτων).
- Να εκσυγχρονίσει τον εξοπλισμό δικτύου ραδιοπρόσβασης (RAN), εξοικονομώντας κόστη σε σχέση με τον υφιστάμενο εξοπλισμό, και διασφαλίζοντας ταχύτερο χρόνο διάθεσης στην αγορά λόγω της απορρέουσας συγκεντροποίησης (centralization) της διαδικασίας RFQ.
- Να βελτιστοποιήσει τις διαδικασίες διαχείρισης δικτύου.

Στον τομέα Πωλήσεων και Υπηρεσιών, ο ΟΤΕ κατάφερε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να ολοκληρώσει επιτυχώς μια ποιοτική έρευνα αντίληψης των πελατών του ΟΤΕ για την Εταιρία μέσω αυτοματοποιημένων μεθόδων επικοινωνίας στα σημεία επαφής πελατών.
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός συστήματος παροχής κινήτρων σε όλους τους αντιπροσώπους πωλήσεων.
- Να εισάγει ένα νέο πρόγραμμα πωλήσεων.

Όσον αφορά τις δραστηριότητες προμηθειών και συναφείς διαπραγματεύσεις, ο ΟΤΕ κατάφερε,μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να ολοκληρώσει με επιτυχία ένα διεθνή διαγωνισμό, με αποτέλεσμα την επιλογή ενός οργανισμού για την παροχή υπηρεσιών marketing (διαφημιστική καμπάνια και σχεδιασμός μέσων μαζικής ενημέρωσης – campaign & media planning).
- Να αντικαταστήσει επιτυχώς τον εξοπλισμό VDSL με τον εξοπλισμό VDSL IAD που επιτρέπειμεγαλύτερες ταχύτητες στο διαδίκτυο.
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς την προμήθεια υλικού που σχετίζεται με τη λειτουργία του δικτύου, καθώς και λογισμικό που αφορά στα συστήματα πληροφορικής (IT) του ΟΤΕ.

Επιπλέον, όσον αφορά τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ο ΟΤΕ έως τώρα, λάβαμε από τη διοίκηση του ΟΤΕ την ανάλυση στην οποία βασίζεται ο υπολογισμός των αντίστοιχων εξοικονομήσεων κόστους. Κατόπιν επισκόπησης, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι οι προγενέστερες αντίστοιχες Συμβάσεις προηγούμενων ετών, είχαν ως αποτέλεσμα σημαντικήεξοικονόμηση κόστους.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

3.2 Δίκαιο και Εύλογο Τίμημα για τις Υπηρεσίες

Προκειμένου να αξιολογήσουμε αν το τίμημα για τις υπηρεσίες που ορίζεται στη Σύμβαση είναι δίκαιο και εύλογο, προχωρήσαμε στα ακόλουθα:

- Αρχικά, εξετάσαμε τα εσωτερικά αρχεία που μας παρασχέθηκαν από τον ΟΤΕ σχετικά με τις πολιτικές ενδοομιλικής τιμολόγησης της DTAG και του Ομίλου ΟΤΕ, και ελέγξαμε αν αυτές είναι σύμφωνες με τις Οδηγίες του ΟΟΣΑ.
- Στη συνέχεια, εξετάσαμε την ανάλυση που μας παρασχέθηκε από τον ΟΤΕ σχετικά με τη βάση κόστους και τα κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν για να επιμεριστούν τα συνολικά κόστητου Παρόχου των υπηρεσιών στα συνδεδεμένα μέρη.
- Έπειτα, εξετάσαμε το αποτέλεσμα της συγκριτικής μελέτης που μας παρασχέθηκε από τον ΟΤΕ για να επαληθεύσουμε αν το περιθώριο κέρδους (mark-up) που εφαρμόζεται επί τουιδίου κόστους του Παρόχου των υπηρεσιών για τις υπηρεσίες που παρείχε (και όχι επί τουκόστους με το οποίο επιβαρύνθηκε από τρίτα μέρη) είναι σύμφωνο με την αρχή των ίσωναποστάσεων.
- Τέλος, συγκρίναμε τους όρους της παρούσας Σύμβασης με αυτούς τωνπροηγούμενων συναφών συμβάσεων που συμφωνήθηκαν από το 2012 και έπειτα, προκειμένου να ελέγξουμε ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ως προς τις υπηρεσίες και τη μέθοδο αμοιβής του Παρόχου των υπηρεσιών. Σημειώνουμε ότι η συμμόρφωση με την αρχή των ίσων αποστάσεων των ενδοομιλικών συναλλαγών προηγούμενων χρήσεων πιστοποιήθηκε από τους ελεγκτές του ΟΤΕ (PwC) στο πλαίσιο του φορολογικού πιστοποιητικού.

Επισκόπηση

Υπάρχουν διάφορα μοντέλα τιμολόγησης που εφαρμόζουν ανεξάρτητοι πάροχοι υπηρεσιών, όπως η σταθερή τιμολόγηση ανά έργο ή η χρονοχρέωση με βάση το χρόνο που δαπανήθηκε.[7] Οι Οδηγίες του ΟΟΣΑ αποδέχονται ένα μοντέλο τιμολόγησης βάσει κόστους, παρόμοιο με αυτό πουπεριγράφεται στη Σύμβαση, το οποίο θεωρούν ως σύμφωνο με την αρχή των ίσων αποστάσεων για την τιμολόγηση ενδοομιλικών υπηρεσιών.[8]

Σύμφωνα με τη Σύμβαση, ο Πάροχος των υπηρεσιών επιμερίζει το συνολικό κόστος μιας υπηρεσίας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου DTAG που λαμβάνουν αυτή την υπηρεσία μέσω προκαθορισμένων κλειδιών κατανομής κόστους και κατά συνέπεια χρεώνει στον ΟΤΕ ένα μέρος των συνολικών εξόδων που τον επιβάρυναν (ίδια κόστη και κόστη τρίτων μερών), όπως αυτό καθορίζεται από τα κλειδιά κατανομής κόστους, συν ένα περιθώριο κέρδους (mark-up) επί τουιδίου κόστους μόνο. Το περιθώριο κέρδους επί του ιδίου κόστους είναι σταθερό και ίσο με 5%.

Προκειμένου να αξιολογηθεί αν το τίμημα για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στη Σύμβαση είναι δίκαιο και εύλογο, θα πρέπει να εξεταστούν οι ακόλουθες πλευρές του μηχανισμού τιμολόγησης:

- Ο προσδιορισμός του συνολικού κόστους (cost pool) που σχετίζεται με την παροχή τωνυπηρεσιών,
- Η κατανομή κόστους σε κάθε λήπτη της υπηρεσίας, ήτοι σε κάθε εταιρία του Ομίλου DTAG που λαμβάνει τη σχετική υπηρεσία,
- Το περιθώριο κέρδους που εφαρμόζεται επί του ιδίου κόστους.

[7] Βλ. Radermacher, A. (2015) "Remuneration Models in Outsourcing Services" , International Journal of Business and Management, International Journal of Business and Management

[8] Βλ OECD (2022) "OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations", par. 7.3

Grant Thornton

Προσδιορισμός Συνολικού Κόστους (Cost Pool)

Το πρώτο βήμα όταν εφαρμόζεται μία προσέγγιση κόστους συν κέρδος, είναι ο προσδιορισμός,σε ετήσια βάση, του συνολικού κόστους που πραγματοποιήθηκε. Σύμφωνα με τα στοιχεία πουμας παρασχέθηκαν, τα κόστη που περιλαμβάνονται στο σχετικό υπολογισμό τιμολόγησης της DTAG, μπορούν αρχικά να διαχωριστούν σε δύο κύριες κατηγορίες: τα ίδια έξοδα και τα έξοδατρίτων μερών.

Τα ίδια έξοδα είναι τα λειτουργικά έξοδα του Παρόχου των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένωνκαι των εξόδων που συνδέονται με το συντονισμό και τη διαχείριση τρίτων μερών. Οι βασικέςκατηγορίες ιδίων εξόδων είναι οι εξής: α) Έξοδα προσωπικού, β) Αποσβέσεις, γ) Λοιπά λειτουργικά έξοδα. Τα εν λόγω κόστη μπορούν να θεωρηθούν εύλογα λειτουργικά κόστη για τιςπαρεχόμενες υπηρεσίες.

Τα έξοδα τρίτων μερών αναφέρονται σε χρεώσεις από ανεξάρτητα μέρη για συνεισφορέςαπαραίτητες για την παροχή των υπηρεσιών. Για τις συνεισφορές αυτές ο Πάροχος των υπηρεσιών λειτουργεί ως ενδιάμεσος χωρίς να προσθέτει σημαντική αξία.

Περιθώριο Κέρδους (Mark-up)

Μετά τον εντοπισμό του σχετικού συνολικού κόστους προς επαναχρέωση, ο Πάροχος των υπηρεσιών εφαρμόζει ένα περιθώριο κέρδους της τάξεως του 5% μόνο επί του ιδίου κόστους. Ηεφαρμογή του εν λόγω περιθωρίου στοχεύει στο να δημιουργήσει κέρδος για τον Πάροχο των υπηρεσιών ως αμοιβή για τις λειτουργίες που επιτελεί. Ως εκ τούτου, είναι λογικό να μην εφαρμόζεται περιθώριο κέρδους επί των εξόδων τρίτων μερών, δεδομένου ότι οι σχετικές λειτουργίες του Παρόχου των υπηρεσιών είναι εν προκειμένω πολύ περιορισμένες. Οι Οδηγίεστου ΟΟΣΑ συμφωνούν με αυτήν την προσέγγιση, η οποία, ceteris paribus, συνεπάγεται μικρότερη δαπάνη για τον ΟΤΕ.[9]

Το δίκαιο και εύλογο του περιθωρίου κέρδους εξετάζεται με τη χρήση μιας συγκριτικής μελέτης η οποία αξιολογεί την κερδοφορία ανεξάρτητων παρόχων υπηρεσιών που επιτελούν παρόμοιες λειτουργίες. Για αυτόν το λόγο, λάβαμε από την διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ τα αποτελέσματα μιας συγκριτικής μελέτης για την κερδοφορία από την παροχή διοικητικών υπηρεσιών που διεξήχθη στο πλαίσιο του Φάκελου Τεκμηρίωσης του ΟΤΕ για τη χρήση η.

Ο σκοπός της εν λόγω μελέτης είναι να εντοπίσει ανεξάρτητους παρόχους υπηρεσιών πουεπιτελούν γενικά παρόμοιες λειτουργίες, αναλαμβάνουν παρόμοιους κινδύνους και χρησιμοποιούν παρόμοια πάγια περιουσιακά στοιχεία με τον συνδεδεμένο Πάροχο των υπηρεσιών στο πλαίσιο των υπό εξέταση συναλλαγών. Η κερδοφορία αυτών των ανεξάρτητων εταιρειών θα μπορέσει να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς για να αξιολογηθεί αν το υπό εξέταση περιθώριο κέρδους (5%) είναι αντίστοιχο με αυτά που εφαρμόζονται στην αγορά.

Λαμβάνοντας υπόψη τη διαδικασία που ακολουθείται για την επιλογή ανεξάρτητων συγκρίσιμων παρόχων υπηρεσιών και τις περιορισμένες πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για αυτούς, είναι πιθανό να υπάρξουν κάποιες αδυναμίες σε επίπεδο συγκρισιμότητας, οι οποίες δεν μπορούν να εντοπιστούν και/ή ποσοτικοποιηθούν. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι συνήθως σκόπιμο να χρησιμοποιούνται στατιστικά μέτρα (π.χ. το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ή άλλα εκατοστημόρια) προκειμένου να περιοριστεί το εύρος των περιθωρίων κέρδους επί κόστους ενισχύοντας έτσι την αξιοπιστία της ανάλυσης.

Η σχετική συγκριτική μελέτη προσδιόρισε ένα ενδοτεταρτημοριακό εύρος περιθωρίων κέρδους επί κόστους το οποίο κυμαίνεται από 3,78% έως 36,54%. Επομένως, ένα περιθώριο κέρδους της τάξεως του 5% μπορεί να θεωρηθεί δίκαιο και εύλογο δεδομένου ότι βρίσκεται εντός του εύρους των ανωτέρω περιθωρίων κέρδους που πραγματοποίησαν συγκρίσιμοι και ανεξάρτητοι πάροχοι υπηρεσιών. Επισημαίνουμε επίσης ότι το 5% τείνει προς το κατώτερο όριο του εύρουςπου σημαίνει μικρότερη δαπάνη για τον ΟΤΕ.

[9] Βλ.OECD (2022) "OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations", paragraph 7.31

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

Κατανομή Κόστους

Μετά τον εντοπισμό του σχετικού συνολικού κόστους προς επαναχρέωση και την εφαρμογή τουπεριθωρίου κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, τα συνολικά ποσά κατανέμονται στις λήπτριες συνδεδεμένες εταιρίες. Η εν λόγω κατανομή γίνεται με βάση είτε την άμεση είτε την έμμεση μέθοδο, ανάλογα με το αν οι υπηρεσίες παρέχονται σε συγκεκριμένους λήπτες και τα σχετικάποσά που χρεώνονται μπορούν να προσδιοριστούν με σαφήνεια.

Μέθοδος άμεσης χρέωσης

Για την υπό εξέταση περίπτωση, υπάρχουν υπηρεσίες που παρέχονται ειδικά στον ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό, το κόστος που σχετίζεται με την παροχή αυτών των συγκεκριμένων υπηρεσιώνχρεώνεται άμεσα στον ΟΤΕ (με την εφαρμογή ενός περιθωρίου κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους) σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται παραπάνω.

Μέθοδος έμμεσης χρέωσης

Εκτός από τα άμεσα κόστη, τα οποία είναι εύκολο να εντοπιστούν και να χρεωθούν στη λήπτρια,ο Πάροχος των υπηρεσιών επιβαρύνεται επίσης με έξοδα τα οποία γίνονται προς όφελος όλων των εταιρειών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες. Τα έξοδα αυτά δεν μπορούν να ποσοτικοποιηθούν με σαφήνεια ανά λήπτρια εταιρία και για τον λόγο αυτό κατανέμονται με κάποιες μεθόδους κατανομής (κλειδιά κατανομής κόστους).

Ειδικότερα, ο Πάροχος των υπηρεσιών εφαρμόζει ποικίλα κλειδιά κατανομής κόστους, όπωσκεφαλαιουχικές δαπάνες, λειτουργικά έξοδα, μέγεθος δικτύου, έσοδα, κλπ. για κάθε συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσιών. Τα εν λόγω κλειδιά κατανομής κόστους βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια και χρησιμοποιούνται συχνά στις επιχειρήσεις.

Λοιπά Ζητήματα

Πραγματικά κόστη και μέγιστο όριο προϋπολογισμού

Η Σύμβαση κάνει αναφορά στα προϋπολογισμένα κόστη που θα χρεωθούν στον ΟΤΕ. Τα προϋπολογισμένα κόστη που αναφέρονται στη Σύμβαση αποτελούν το μέγιστο δυνατό ποσό πουμπορεί να χρεωθεί από τον Πάροχο των υπηρεσιών. Ο εν λόγω περιορισμός εξασφαλίζει ότι οποιοδήποτε έκτακτο ή επιπλέον κόστος δε θα χρεωθεί στον ΟΤΕ από τον Πάροχο των υπηρεσιών που είναι ένας όρος προς όφελος του ΟΤΕ.

Αντιστοίχως, ζητήθηκε και μας παρασχέθηκε η ανάλυση των προϋπολογισμένων και πραγματικών ποσών που τελικά χρεώθηκαν στην Εταιρεία για τις υπηρεσίες που έλαβε το 2024. Βάσει της εν λόγω ανάλυσης συμπεραίνεται ότι τηρήθηκε ο παραπάνω περιορισμός καθώς τα πραγματικά ποσά ήταν χαμηλότερα ή ίσα του μέγιστου ορίου προϋπολογισμού που είχε συμφωνηθεί ανά κατηγορία εξόδου.

Επαναλαμβανόμενες υπηρεσίες

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η Σύμβαση εξειδικεύει τις υπηρεσίες που θα λάβει ο ΟΤΕ εντός της χρήσης 2024. Η εν λόγω Σύμβαση αποτελεί Παράρτημα της Σύμβασης Πλαίσιο για την παροχή των υπηρεσιών («Framework Cooperation and Service Agreement») η οποία εγκρίθηκε από τηνΔιοίκηση το 2011 και περιλαμβάνει τους βασικούς όρους και προϋποθέσεις που διέπουν τη συνεργασία μεταξύ του συνδεδεμένου Παρόχου των υπηρεσιών και του ΟΤΕ.

Δεν έχουμε εντοπίσει σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ του προσχεδίου της Σύμβασης και των συμβάσεων των προηγούμενων ετών ως προς τους βασικούς όρους (μέθοδοι τιμολόγησης,παρεχόμενες υπηρεσίες, κ.λπ.). Σημειώνουμε επίσης ότι, οι προγενέστερες συναφείς συμβάσεις έχουν ελεγχθεί από τους τακτικούς και φορολογικούς ελεγκτές στο πλαίσιο του τακτικού ελέγχου και του φορολογικού πιστοποιητικού της Ελληνικής εταιρίας αντίστοιχα και δεν υπήρξαν ευρήματα, γεγονός που επιβεβαιώνει το δίκαιο και εύλογο της τιμολόγησης τωνυπηρεσιών αυτών.

Docusign Envelope ID: 8C6F013F-A470-4C77-A98C-370E02459B5C

4.0 Συμπεράσματα

Η γνώμη μας βασίστηκε στα δεδομένα που ζητήσαμε και μας παρασχέθηκαν, στην προσέγγιση και την μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, στα δημόσια διαθέσιμα συγκριτικά στοιχεία που συλλέξαμε, στους κύριους όρους της προτεινόμενης Σύμβασης που επισκοπήσαμε και στις προαναφερθείσες διευκρινίσεις.

Με βάση τους όρους της επιστολής συνεργασίας (engagement letter) με τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. με ημερομηνία 01.10.2024 και υπό την επιφύλαξη των παραπάνωδιευκρινίσεων, η σύναψη της Σύμβασης μεταξύ της Deutsche Telekom AG και της ΟργανισμόςΤηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε., που αφορά το έτος 2025, αποτελεί δίκαιη και εύλογη συναλλαγή για τον ΟΤΕ και τους μετόχους του που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος,συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας.

Αθήνα, 23/10/2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

DocuSigned by:

721DD68794A9448...

Ελευθέριος Κουτσόπουλος

Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Λ 44651

Grant Thornton

Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων
Ζειμπέκου 56, 17564 Παλαιό Φάληρο
Α.Μ. ΣΟΕΛ 127

Docusign Envelope ID: 504E41BC-16D2-4700-88E8-ED6BC1C5F953

Grant Thornton

8/11/2024

Προς τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου των εταιριών:
- Telekom Romania Mobile Communications S.A.19G
  Indepedentei str.
  060044, Bucharest, Romania
- Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε.
  Λεωφ. Κηφισίας 99
  15124, Μαρούσι,
  Αθήνα

Θέμα: **Έκθεση αξιολόγησης σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4548/2018 (Άρθρ. 101), του κατά πόσον η σύναψη σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών μεταξύ της α) Telekom Romania Mobile Communications S.A (Ρουμανία) και β) Deutsche Telekom AG (Γερμανία) και της συνδεδεμένης εταιρίας Telekom Deutschland GmbH και Deutsche Telekom Europe Holding (DTEH) (Γερμανία) είναι δίκαιη και εύλογη.**

Αξιότιμοι Κύριοι,

1.0 Εισαγωγή

Σε συνέχεια της σύμβασής μας με τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. («ΟΤΕ») με ημερομηνία 01.10.2024, η Grant Thornton Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών και Συμβούλων Επιχειρήσεων (εφεξής αναφερόμενη και ως «**Grant Thornton**») προχώρησε στην εκπόνηση της παρούσας έκθεσης αξιολόγησης (εφεξής η «**Έκθεση**»), σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 1 και 3 του Άρθρου 101 του Ν.4548/2018, μέσω της οποίας εκφράζει την άποψή της αναφορικά με το δίκαιο και εύλογο της σύναψης σύμβασης παροχής υπηρεσιών μεταξύ των:

α) Deutsche Telekom AG (Γερμανία) (εφεξής «**DTAG**») και της συνδεδεμένης με αυτήν αλλά και τον ΟΤΕ εταιρίας Telekom Deutschland GmbH (Γερμανία) (εφεξής «**TD**») και Deutsche Telekom Europe Holding (DTEH) (η DTAG, η TD και η DTEH από κοινού αναφερόμενες και ως ο «**Πάροχος**»), και

β) Telekom Romania Mobile Communications S.A. (εφεξής «**TKRM**» ή η «**Εταιρία**»), 100% θυγατρική εταιρία του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. (εφεξής «**ΟΤΕ**»),

Η προτεινόμενη συναλλαγή αφορά την παροχή υπηρεσιών από τη DTAG και/ή τη TDG και/ή τη DTEH προς την TKRM σύμφωνα με σύμβαση (εφεξής η «**Σύμβαση**»), η οποία θα καλύπτει τις εξής 5 ξεχωριστές συμφωνίες υπηρεσιών (Service Arrangements, εφεξής οι «Συμφωνίες Υπηρεσιών»), για το έτος 2025, αρχής γενομένης από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, σε συνέχεια χορήγησης ειδικής άδειας από τα Διοικητικά Συμβούλια της TKRM και του ΟΤΕ, και τη Γενική Συνέλευση των μετόχων του ΟΤΕ, εφόσον αυτό ζητηθεί από τη μειοψηφία των μετόχων του ΟΤΕ σύμφωνα με το ά. 100 του Ν.4548/2018, και έως τις 31.12.2025:

α) Τεχνολογία Δικτύου (Network Technology),

β) Board Area Europe (HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες)

γ) Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού (Intl Mobile Device Business Services),

δ) Προμήθειες (Procurement).

Η Σύμβαση υπάγεται στην εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο της TKRM σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα παρακάτω στην παρ. 1.1, «Συμφωνία-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών» μεταξύ της DTAG και/ή της TDG και/ή της DTEH και της TKRM που ολοκληρώθηκε σε συνέχεια της έγκρισής της. Η Σύμβαση αποτελεί συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος, όπου τα συνδεδεμένα μέρη (σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα 24 και 27 – ΔΛΠ 24 και ΔΛΠ27, αντιστοίχως) αποτελούνται από α) την DTAG, που αποτελεί άμεσο μέτοχο του ΟΤΕ, β) την TD, που είναι συνδεδεμένη εταιρία με την DTAG γ) την DTEH που είναι συνδεδεμένη εταιρία με την DTAG και δ) την TKRM, θυγατρική του ΟΤΕ.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

1.1 Σκοπός της Παρούσας Έκθεσης

Το Διοικητικό Συμβούλιο της TKRM στη συνεδρίασή του με αριθ. 130/9.12.2011 ενέκρινε τους βασικούς όρους της "Συμφωνίας-Πλαίσιο Συνεργασίαςκαι Παροχής Υπηρεσιών" μεταξύ της TKRM και της DTAG. Η εν λόγω Συμφωνία-Πλαίσιο (framework agreement) όριζε τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την παροχή υπηρεσιών (σε ετήσια βάση), από την DTAG σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τομέων τεχνολογιών δικτύων, έρευνας και ανάπτυξης (R&D), σχεδιασμού ποιοτικών ερευνών, ανάπτυξης προγράμματος κινήτρων πωλήσεων και προμηθειών. Πιο συγκεκριμένα, το Διοικητικό Συμβούλιο της TKRM αποφάσισε ότι:

- οι συγκεκριμένες υπηρεσίες που θα παρέχονται ετησίως για κάθε τομέα και το κόστος για κάθε μια από αυτές τις υπηρεσίες θα συμφωνούνται μεταξύ της DTAG και της TKRM σε ξεχωριστές ετήσιες Συμφωνίες Υπηρεσιών, οι οποίες θα επισυνάπτονται ως παραρτήματα στη "Συμφωνία-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών".
- Το τίμημα που πρέπει να καταβάλεται στη DTAG για τις συμφωνημένες υπηρεσίες θα υπολογίζεται κατ' αναλογία των συνολικών εξόδων της DTAG (έξοδα της DTAG και έξοδα τρίτων) για την παροχή των υπηρεσιών, πλέον 5% προσαύξηση (mark-up) επί του ιδίου κόστους της DTAG. Η εν λόγω αναλογία θα καθορίζεται από τα αντίστοιχα κλειδιά κατανομής κόστους (δηλ. Κεφαλαιουχικές Δαπάνες, Λειτουργικά Έξοδα, Μέγεθος Δικτύου, Κύκλος Εργασιών), τα οποία θα συμφωνούνται στα πλαίσια κάθε ετήσιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών.
- Παρά το γεγονός ότι τα κλειδιά κατανομής κόστους μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών, πρέπει να συμμορφώνονται με την «αρχή των ίσων αποστάσεων» (arm's length principle), σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και τις εν ισχύ Πολιτικές Τιμολόγησης Ενδοομιλικών Συναλλαγών (Transfer Pricing Guidelines) του Ομίλου ΟΤΕ και της DTAG.

Το Φεβρουάριο του 2013 υπογράφηκε μεταξύ της DTAG, της TD και της TKRM, Πράξη Προσχώρησης στη Συμφωνία-Πλαίσιο Συνεργασίας και Παροχής Υπηρεσιών επιτρέποντας έτσι στην TD να αναλάβει επίσης την ιδιότητα του παρόχου υπηρεσιών με τα ίδια δικαιώματα και υποχρεώσεις όπως και η DTAG.

Λόγω εσωτερικής αναδιοργάνωσης της DTAG, συγκεκριμένοι τομείς αυτής που παρέχουν ορισμένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, μεταφέρθηκαν σε θυγατρικές εταιρείες της DTAG. Προκειμένου οι εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένης της TKRM COSMOTE, να συνεχίσουν να προμηθεύονται τις υπηρεσίες κατά το έτος 2024, η θυγατρική της DTAG ήτοι η Deutsche Telekom GmbH (DTEH) επιθυμεί να προσχωρήσει στη «Σύμβαση Πλαίσιο» αναλαμβάνοντας την ιδιότητα του Προμηθευτή και όλες τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του Προμηθευτή που αναφέρονται σε αυτή τη Σύμβαση. Ακολούθως, η Deutsche Telekom GmbH (DTEH) όπως και οι λοιπές εταιρίες του Ομίλου DT θα συνάψει Επιμέρους Συμφωνίες (Service Arrangements) με την COSMOTE και τις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών αρμοδιότητάς τους.

Η πιο πρόσφατη ετήσια σύμβαση μεταξύ της DTAG, της TD και της TKRM λήγει στις 31.12.2024, ενώ η διοίκηση της TKRM επιθυμεί να συνάψει μία παρόμοια Σύμβαση για το έτος 2025. Συνεπώς, σύμφωνα με την προηγούμενη ετήσια σύμβαση που ίσχυε για το έτος 2024, το αντίστοιχο πεδίο εφαρμογής της Σύμβασης για το 2025 αφορά την παροχή υπηρεσιών στους ακόλουθους τομείς:

- **Τεχνολογία Δικτύου** (Network Technology) – οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται σε αυτόν τον τομέα αποσκοπούν στην παροχή υποστήριξης σε βασικές λειτουργίες της TKRM (δηλ. Φωνητικές κλήσεις, Υπηρεσίες Μηνυμάτων, Συνδεσιμότητα Δεδομένων, Πρόσβαση στο Διαδίκτυο, κλπ.) αναφορικά με την εισαγωγή, τη λειτουργία και τη συντήρηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, λύσεις διαχείρισης δεδομένων συνδρομητών, παροχή υποστήριξης σχετικά με την πρώιμη εφαρμογή δικτύων 5G, τη διεξαγωγή διαβουλεύσεων/έρευνας για την αρχιτεκτονική/υποδομή δικτύων, τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του δικτύου (δοκιμή, συντήρηση και ασφάλεια), την υλοποίηση μεταφοράς τεχνογνωσίας και έργων/εργασιών που αποσκοπούν στο να ενισχύσουν τα τοπικά δίκτυα, να βελτιώσουν την απόδοσή τους και να αποφέρουν εξοικονόμηση κόστους.

- **HQ EU Πωλήσεις και Υπηρεσίες** (Board Area Europe) - οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται σε αυτόν τον τομέα έχουν ως στόχο να βοηθήσουν στον καθορισμό της στρατηγικής χονδρικής περιαγωγής της TKRM, την παροχή υποστήριξης σε θέματα περιαγωγής (π.χ. μέσω της εκπροσώπησης κατά τις επικοινωνίες με

παγκόσμιες ομάδες φορέων δικτύων και της καθοδήγησης σχετικά με κανονιστικά θέματα περιαγωγής), τη διεξαγωγή μεταφοράς τεχνογνωσίας, την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών ως προς συναφή ρυθμιστικά θέματα και τη διεξαγωγή διαπραγματεύσεων σχετικά με τη σύναψη συμφωνιών περιαγωγής με τρίτους φορείς δικτύων. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν επίσης την ανάπτυξη ενός προγράμματος κινήτρων πωλήσεων και τη διεξαγωγή μίας διεθνούς έρευνας ποιότητας η οποία μετρά την αντίληψη των πελατών της TKRM για την ίδια.

- **Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού** (International Mobile Device Business Services) - οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται στον τομέα αυτό αποσκοπούν σε υποστήριξη στην εκτίμηση και αξιολόγηση νέων κατηγοριών συσκευών, αγορών, συνεργατών και τεχνολογιών που ενδέχεται να επιτρέψουν την πρόσβαση σε νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υποστήριξης κατά τη διεξαγωγή διαπραγματεύσεων με τους αντίστοιχους προμηθευτές συσκευών.
- **Προμήθειες** (Procurement) - οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται σε αυτόν τον τομέα αποσκοπούν να συμβάλουν στη συνολική στρατηγική της TKRM που αφορά την προμήθεια βασικών υλικών και εξαρτημάτων υποδομής δικτύου. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τομέα αυτό αφορούν τη διεξαγωγή έρευνας αγοράς, τη συλλογή δεδομένων, την ανάλυση συνολικού κόστους, τον προσδιορισμό πιθανών προμηθευτών, την επιλογή κατάλληλων προμηθευτών και την ολοκλήρωση των βασικών διαπραγματεύσεων όσον αφορά την παροχή του απαιτούμενου εξοπλισμού και άλλων εξαρτημάτων.

Η Σύμβαση θα καλύπτει το έτος 2025, αφού πρώτα χορηγηθεί ειδική άδεια από τα Διοικητικά Συμβούλια («**Δ.Σ.**») της TKRM και του ΟΤΕ, και τη Γενική Συνέλευση («**ΓΣ**») των μετόχων του ΟΤΕ, εφόσον αυτό ζητηθεί από τη μειοψηφία των μετόχων του ΟΤΕ σύμφωνα με το ά. 100 του Ν.4548/2018, και ολοκληρωθούν όλα τα άλλα προαπαιτούμενα, σύμφωνα με τα Άρθρα 99-101 του Ν.4548/2018. Βάσει του Άρθρου 101 (παρ.1) του Ν. 4548/2018 απαιτείται χορήγηση ειδικής άδειας για συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη η οποία οφείλει να συνοδεύεται από έκθεση αξιολόγησης *«ορκωτού ελεγκτή λογιστή ή ελεγκτικής εταιρείας ή άλλου ανεξάρτητου προς την εταιρεία τρίτου μέρους, η οποία αξιολογεί κατά πόσον η συναλλαγή είναι δίκαιη και εύλογη για την εταιρεία και τους μετόχους που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας της εταιρείας, και εξηγεί τις παραδοχές στις οποίες βασίζεται αυτή, μαζί με τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν»*.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο Πάροχος αποτελεί συνδεδεμένο μέρος για την TKRM και τον ΟΤΕ (μία εταιρία με μετοχές εισηγμένες σε οργανωμένη αγορά), καθώς η DTAG αποτελεί μέτοχο του ΟΤΕ και η TKRM αποτελεί θυγατρική εταιρία του ΟΤΕ, επομένως η σύναψη της Σύμβασης θα αξιολογηθεί ως προς το κατά πόσον είναι δίκαιη και εύλογη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018 και θα επεξηγηθούν οι παραδοχές και οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για αυτή την αξιολόγηση.

1.2 Μεθοδολογία & Πηγές Πληροφόρησης

Στα πλαίσια ετοιμασίας της παρούσας Έκθεσης εξετάσαμε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Το νομοθετικό πλαίσιο που αφορά τη διαφάνεια, χορήγηση άδειας και δημοσιότητα συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, όπως ορίζεται από τα Άρθρα 99 - 101 του Ν.4548/2018.
- Τους βασικούς όρους του προσχεδίου της Σύμβασης μεταξύ του Παρόχου και της TKRM, καθώς και τους βασικούς όρους των προγενέστερων αντίστοιχων Συμβάσεων (για τα έτη 2012-2024).
- Δημοσιευμένα στοιχεία και μελέτες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών και το σχετικό κόστος αυτών, μεταξύ άλλων, όπως πραγματοποιούνται από παρόχους τηλεπικοινωνιών διεθνώς.
- Υποστηρικτικά στοιχεία από εσωτερικά έγγραφα και υπολογιστικά φύλλα (π.χ. υπολογισμοί που σχετίζονται με τις αντίστοιχες εξοικονομήσεις κόστους, δαπάνες προηγούμενων ετών σε σχέση με τις προγενέστερες Συμβάσεις ανά τύπο υπηρεσίας, έγγραφα που υποστηρίζουν την προσαύξηση 5%, Πολιτικές Τιμολόγησης Ενδοομιλικών Συναλλαγών- transfer pricing policies του Παρόχου, έγγραφα σχετικά με το κόστος των προηγούμενων Συμβάσεων) που μας παρείχε η διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ.
- Επιπρόσθετα, πραγματοποιήσαμε συζητήσεις με στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ και λάβαμε διευκρινίσεις για τις υπηρεσίες που θα καλύπτονται από τη Σύμβαση.

Βάσει των παραπάνω, και προκειμένου να αξιολογήσουμε το δίκαιο και εύλογο της σύναψης της Σύμβασης,

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες ενέργειες:

- Αρχικά, αξιολογήσαμε εάν είναι κοινή επιχειρηματική πρακτική σε διεθνές επίπεδο και στη Ρουμανία, μια εταιρία ή ένας όμιλος εταιριών που δραστηριοποιείται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, όπως η TKRM, να λαμβάνει εξειδικευμένες υπηρεσίες από εταιρίες με εμπειρία και σημαντική διεθνή τεχνογνωσία στον ευρύτερο τομέα των τηλεπικοινωνιών.
- Επιπλέον, εξετάσαμε κατά πόσο το τίμημα που συμφωνήθηκε μεταξύ του Παρόχου των Υπηρεσιών και της Εταιρίας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες είναι δίκαιο και εύλογο. Για το σκοπό αυτό, λάβαμε υπόψη τις «Οδηγίες του ΟΟΣΑ προς Πολυεθνικές Επιχειρήσεις και Φορολογικές Αρχές για τις Ενδοομιλικές Συναλλαγές (2024)» (εφεξής «Οδηγίες του ΟΟΣΑ») που θεωρείται διεθνώς η πλέον έγκυρη πηγή σχετικά με την εφαρμογή της «αρχής των ίσων αποστάσεων». Η εν λόγω αρχή αποτελεί τον κανόνα τον οποίο χρησιμοποιούν οι χώρες μέλη του ΟΟΣΑ προκειμένου να προσαρμόσουν για φορολογικούς σκοπούς τα χαρακτηριστικά των εμπορικών και οικονομικών σχέσεων μεταξύ συνδεδεμένων επιχειρήσεων σε εκείνα που θα επικρατούσαν μεταξύ ανεξάρτητων επιχειρήσεων υπό συγκρίσιμες συνθήκες. Πρόκειται για αρχή της διεθνούς φορολογίας που επιδιώκει να αναπαράγει τις δυνάμεις αγοράς στο πλαίσιο των συναλλαγών μεταξύ συνδεδεμένων μερών, με στόχο τη διασφάλιση της κατάλληλης φορολογικής βάσης σε κάθε φορολογική δικαιοδοσία.

1.3 Διευκρινίσεις

Η παρούσα Έκθεση απευθύνεται στα Δ.Σ. της TKRM και του ΟΤΕ και, αν απαιτηθεί σύμφωνα με τον Ν. 4548/2018, ενδέχεται να κοινοποιηθεί στη Γενική Συνέλευση, ενώ επίσης θα υποβληθεί σε δημοσιότητα σύμφωνα με τα άρθρα 101 και 13 του Ν. 4548/2018 (υποβολή προς καταχώρηση στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.).

Διευκρινίζεται ότι η παρούσα Έκθεση προετοιμάστηκε σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018, χωρίς να λαμβάνει, δηλαδή, υπόψη τυχόν ειδικές διατάξεις της Ρουμάνικης νομοθεσίας και ρυθμιστικού πλαισίου σχετικά με συναλλαγές με συνδεδεμένα μέρη.

Διευκρινίζεται ότι στα πλαίσια της παρούσας Έκθεσης, η Grant Thornton δεν προέβη σε οποιονδήποτε πρόσθετο ανεξάρτητο έλεγχο ή επισκόπηση ή σε οποιασδήποτε άλλης μορφής επαλήθευση της ορθότητας και πληρότητας των οικονομικών στοιχείων και λοιπών δεδομένων που μας δόθηκαν από τη διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ (τα οποία σχετίζονται με τη Σύμβαση). Συνεπώς, δεν εκφέρουμε καμία άποψη, ούτε δίνουμε καμίας μορφής διαβεβαίωση για την ακρίβεια και πληρότητα των οικονομικών και άλλων στοιχείων στα οποία βασιστήκαμε κατά τη διάρκεια της παρούσας Έκθεσης.

Η χρήση της παρούσας Έκθεσης από τρίτους, καθώς και οι αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν, είναι ευθύνη των μερών που τη χρησιμοποιούν. Με τη χρήση της παρούσας Έκθεσης τα μέρη αυτά αποδέχονται ότι η Grant Thornton δε φέρει καμία ευθύνη αναφορικά με τη χρήση ή αποφάσεις που μπορούν να ληφθούν βασισμένες στην παρούσα Έκθεση. Η Grant Thornton δε φέρει καμία ευθύνη για τυχόν βλάβη ή ζημία που μπορεί να προκύψει, λόγω αποφάσεων ή πράξεων που βασίστηκαν στην παρούσα Έκθεση.

1.4 Δομή της Παρούσας Έκθεσης Αξιολόγησης

Η δομή της παρούσας Έκθεσης έχει ως εξής:

- Στην **Ενότητα 2**, παραθέτουμε μία επισκόπηση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου.
- Στην **Ενότητα 3**, προβαίνουμε στον σχολιασμό και αξιολόγηση της Σύμβασης
- Στην **Ενότητα 4**, παραθέτουμε τα συμπεράσματα μας αναφορικά με το δίκαιο και εύλογο της προτεινόμενης συναλλαγής (σύναψη Σύμβασης που αφορά Συμφωνίες Υπηρεσιών στους τομείς Τεχνολογία Δικτύου, Προϊόντα & Καινοτομίες, HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες, Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού, και Προμήθειες).

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

2.0 Επισκόπηση Νομικού Πλαισίου (Ν. 4548/2018)

Η αξιολόγηση της σύναψης της Σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τα Άρθρα 99 έως 101 του Ν.4548/2018, τα οποία διατυπώνουν τις προϋποθέσεις εγκυρότητας συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη και παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω. Προκειμένου να συνάδει πλήρως με τις διατάξεις του Ν.4548/2018, ο ΟΤΕ αποφάσισε ότι συναλλαγές που ολοκληρώνονται από τις θυγατρικές του εταιρίες στο εξωτερικό (δηλ. TKRM) με τα συνδεδεμένα με αυτές μέρη αξιολογούνται επίσης. Επομένως, οι εν λόγω συναλλαγές κοινοποιούνται πρωτίστως προς έγκριση στο Δ.Σ. της θυγατρικής εξωτερικού (δηλ. TKRM) και, κατόπιν έγκρισης, κοινοποιούνται προς ειδική έγκριση στο Δ.Σ. του ΟΤΕ.

2.1 Άρθρο 99

Το Άρθρο 99 προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι όλες οι συμβάσεις μεταξύ μιας εταιρίας και συνδεδεμένων με αυτήν μερών πρέπει να λάβουν ειδική άδεια από το Δ.Σ. της εταιρίας προκειμένου να συναφθούν. Ως συνδεδεμένα μέρη, για εταιρίες με τη μορφή Ανώνυμης Εταιρίας που δεν είναι εισηγμένη σε οργανωμένη αγορά είναι εκείνα που ορίζονται στην παρ. 2 (β) του Άρθρου 99. Επιπλέον, ως συνδεδεμένα μέρη για εισηγμένες εταιρείες ορίζονται αυτά που αναφέρονται στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (ΔΛΠ) 24 σε συνδυασμό με τα ΔΛΠ 27.

Το πεδίο εφαρμογής αυτών των ρυθμίσεων περιλαμβάνει το σύνολο των συναλλακτικών σχέσεων μεταξύ της εταιρίας και των συνδεδεμένων με αυτήν μερών (όπως ορίζονται παραπάνω), εκτός εάν εμπίπτουν σε κάποια από τις εξαιρέσεις που προβλέπονται στο Άρθρο 99 (παρ. 3 ή 4). Επιπλέον, το Άρθρο 99 (παρ. 5) αναφέρει ότι μια δεδομένη συναλλαγή πρέπει να θεωρείται οριστικά ως μη συνήθης και συνεπώς να απαιτεί ειδική άδεια, εάν το σχετικό έξοδο κατά την αντίστοιχη χρήση ισούται με ή υπερβαίνει το 10% του συνολικού ενεργητικού της εταιρίας κατά την ίδια χρήση.

2.2 Άρθρο 100

Το Άρθρο 100 ορίζει τα διαδικαστικά βήματα για την έγκριση συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη. Μεταξύ άλλων, ως πρώτο βήμα αναφέρεται ότι μια συναλλαγή με ένα συνδεδεμένο μέρος πρέπει να λάβει ειδική άδεια από το Δ.Σ. της εταιρίας, η οποία ισχύει για 6 μήνες ή 1 έτος (σε περίπτωση επαναλαμβανόμενων συναλλαγών με το ίδιο συνδεδεμένο μέρος).

Σύμφωνα με τη ρύθμιση του Ν. 4548/2018 μια μη συνήθης συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος (όπως εν προκειμένω), οφείλει να εγκριθεί από το Δ.Σ., εξακολουθεί ωστόσο, να υφίσταται η δυνατότητα να παραπέμπεται μια τέτοια συναλλαγή στη Γενική Συνέλευση των μετόχων της μητρικής υπό τους ακόλουθους όρους:

- εάν ζητηθεί από μέτοχο μειοψηφίας (που κατέχει ποσοστό του μετοχικού κεφαλαίου 5% ή μεγαλύτερο) της εταιρίας (εν προκειμένω του ΟΤΕ), εντός 10 ημερών από τη δημοσίευση της ανακοίνωσης της χορήγησης άδειας από το Δ.Σ. της εταιρίας, ή
- όταν η λήψη απόφασης από το Δ.Σ. σχετικά με τη χορήγηση αδείας για συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος είναι αδύνατη (π.χ. λόγω σύγκρουσης συμφερόντων των περισσότερων μελών του - άρθρ. 97 παρ. 3 Ν.4548/2018).

Σε περίπτωση χορήγησης άδειας για τέτοιου τύπου συναλλαγή με συνδεδεμένο μέρος από τη Γενική Συνέλευση της εταιρίας, η απόφαση λαμβάνεται άνευ συμμετοχής του ενδιαφερόμενου μετόχου (δηλαδή του μετόχου τον οποίον αφορά η συναλλαγή, εκτός εάν η έγκριση από το Δ.Σ. της εταιρίας δοθεί με τη σύμφωνη γνώμη της πλειοψηφίας των ανεξάρτητων μελών του). Στην περίπτωση αυτή, ο ενδιαφερόμενος μέτοχος μπορεί να παρευρεθεί στη συνεδρίαση και να ψηφίσει την πρόταση.

2.3 Άρθρο 101

Σύμφωνα με το Άρθρο 101 (παρ. 1) του Ν. 4548/2018, σε εταιρείες με μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά, η απόφαση του αρμόδιου εταιρικού οργάνου (ΔΣ ή ΓΣ κατά περίπτωση), για την έγκριση συναλλαγών με συνδεδεμένα μέρη, λαμβάνεται με βάση έκθεση αξιολόγησης *«ορκωτού ελεγκτή λογιστή ή ελεγκτικής εταιρείας ή άλλου ανεξάρτητου προς την εταιρεία τρίτου μέρους, η οποία αξιολογεί κατά πόσον η συναλλαγή είναι δίκαιη και εύλογη για την εταιρεία και τους μετόχους που δεν αποτελούν συνδεδεμένο μέρος, συμπεριλαμβανομένων των μετόχων μειοψηφίας της εταιρείας, και εξηγεί τις παραδοχές στις οποίες βασίζεται αυτή, μαζί με τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν»*.

Η άδεια για την τέλεση της συναλλαγής, είτε από το Δ.Σ., είτε από τη Γενική Συνέλευση, ανακοινώνεται από το

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

ΔΣ και υποβάλλεται σε δημοσιότητα, δηλαδή καταχώρηση στο ΓΕ.ΜΗ. πριν από την ολοκλήρωση της συναλλαγής. Για εταιρίες με μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά, η ανωτέρω ανακοίνωση πρέπει να συνοδεύεται από την προαναφερθείσα έκθεση αξιολόγησης.

Επιπροσθέτως, η παρ. 3 του ιδίου Άρθρου ορίζει ρητώς ότι εφόσον πρόκειται για συναλλαγή που συνάπτεται μεταξύ μιας θυγατρικής μιας ανώνυμης εταιρίας με μετοχές εισηγμένες σε ρυθμιζόμενη αγορά (εν προκειμένω της TKRM ως θυγατρικής του OTE) και ενός συνδεδεμένου με την μητρική εταιρία μέρους, όπως ορίζεται παραπάνω, εν προκειμένω των DTAG, TD και DTEH, η εν λόγω συναλλαγή θα υπόκειται επίσης στις διατυπώσεις δημοσιότητας.

3.0 Σχολιασμός & Αξιολόγηση της Σύμβασης

Όπως αναφέρθηκε και στην **Ενότητα 1.2**, η αξιολόγηση της Σύμβασης βασίστηκε σταακόλουθα:

- Αξιολογήθηκε το εύλογο της παροχής τέτοιου τύπου υπηρεσιών από έμπειρες και εξειδικευμένες επιχειρήσεις σε μία εταιρία ή όμιλο εταιριών, όπως η TKRM.
- Αξιολογήθηκε το εύλογο του κόστους της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου και του σχετικού ποσοστού προσαύξησης (mark-up).

3.1 Αξιολόγηση του Εύλογου της Σύναψης της Σύμβασης

Προκειμένου να αξιολογηθεί το εύλογο της σύναψης της Σύμβασης, επιδοθήκαμε στα ακόλουθα στάδια ανάλυσης:

- Αρχικά, επισκοπήσαμε τα υπάρχοντα στοιχεία και έρευνες αγοράς για τις προκλήσεις που προέκυψαν τα τελευταία χρόνια στο παγκόσμιο και Ρουμάνικο τηλεπικοινωνιακό τοπίο.
- Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπόψη τις προαναφερθείσες προκλήσεις, εξετάσαμε τα οφέλητου απορρέουν από την ανάθεση εξειδικευμένων υπηρεσιών σε έμπειρες εταιρίες με παγκόσμια τεχνογνωσία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.
- Τέλος, με βάση τα παραπάνω, εκτιμήσαμε την καταλληλότητα του Παρόχου στο να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της TKRM, βοηθώντας την Εταιρία να παρέχει νέες υπηρεσίες ή/και να εφαρμόσει νέες διαδικασίες, όπως και να βελτιστοποιήσει τις υφιστάμενες, προκειμένου να διατηρήσει ή/και να επεκτείνει τις δραστηριότητες της. Με αυτόν τον τρόπο, αξιολογήσαμε την καταλληλότητα των εναλλακτικών επιλογών που ήταν διαθέσιμες στην TKRM (πέραν του Παρόχου) και επισκοπήσαμε τα αποτελέσματα και ορόσημα που έχουν επιτευχθεί μέχρι σήμερα από την TKRM, ως αποτέλεσμα των προγενέστερων Συμβάσεων που είχαν συναφθεί κατά τα προηγούμενα έτη.

3.1.1 Οι Προκλήσεις του Κλάδου Τηλεπικοινωνιών

Η ανταπόκριση στις προκλήσεις της αγοράς, η προσαρμογή στις τάσεις του κλάδου, η εφαρμογή των κανόνων που επιβάλλουν οι ρυθμιστικές αρχές και η άμεση προσαρμογή στις τεχνολογικές εξελίξεις υπήρξαν για δεκαετίες βασικοί στόχοι για τα Διοικητικά Συμβούλια εγχώριων, πολυεθνικών ή εισηγμένων εταιριών, αλλά και εταιριών που ανήκουν άμεσα (ή ευρύτερα) στον δημόσιο τομέα. Ακόμη περισσότερο, σε δυναμικές αγορές και, ιδιαίτερα, στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, όπου οι ταχύτατα εξελισσόμενες τεχνολογίες και το μεταβαλλόμενο ανταγωνιστικό τοπίο ώθησαν τους διαχειριστές δικτύων να βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες τους, να αναβαθμίσουν τα προϊόντα/υπηρεσίες τους, να αναπτύξουν νέα προϊόντα/υπηρεσίες ή/και να εισέλθουν σε νέες γεωγραφικές περιοχές.

Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια έχουν παρατηρηθεί σημαντικές εξελίξεις[1] στον τομέα τωντηλεπικοινωνιών, οι οποίες, μεταξύ άλλων, μπορούν να αποδοθούν:

- στην εμφάνιση νέων τεχνολογιών (π.χ. smartphones, tablet, «επαυξημένη πραγματικότητα», internet of things, e-SIM, video streaming, κ.α.) και τηλεπικοινωνιακών προτύπων (π.χ. 4G, 5G).
- στην τεχνογνωσία των καταναλωτών, η οποία τους καθιστά καλύτερα εξοικειωμένους με τις νέες τεχνολογίες και πρόθυμους να αλλάξουν πάροχο, εάν δεν είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των

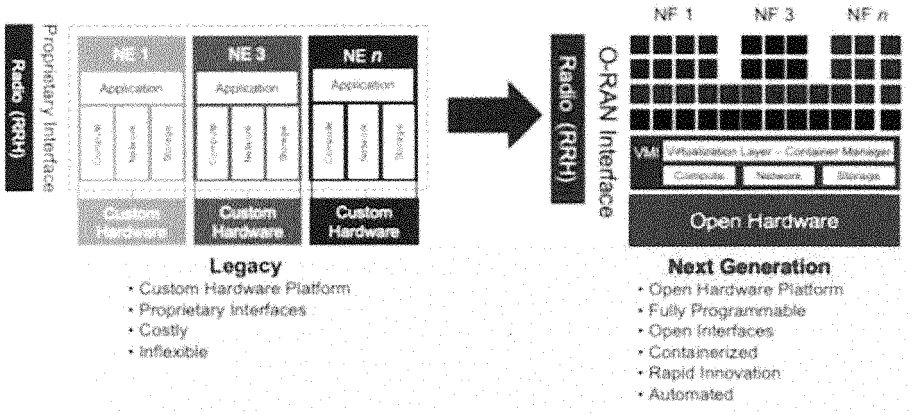
υπηρεσιών που λαμβάνουν.

- στην αυξημένη ζήτηση των καταναλωτών για ευρυζωνικότητα, λήψη δεδομένων και εφαρμογές που απαιτούν υψηλή κατανάλωση δεδομένων (data-heavy applications), και
- στον αυξανόμενο ανταγωνισμό που ασκούν νέο-εισερχόμενες εταιρίες στην αγορά τωντηλεπικοινωνιών, οι οποίες παραδοσιακά δεν θεωρούνταν ανταγωνιστές (π.χ. εταιρίες ψηφιακού περιεχομένου, πάροχοι υπηρεσιών διαδικτύου και εταιρίες συνδρομητικής τηλεόρασης).

Μια εξέχουσα πτυχή του κλάδου τηλεπικοινωνιών, η οποία συνδέεται άμεσα με τα παραπάνω, αφορά την ανάπτυξη δικτύων επόμενης γενιάς (Next Generation Networks - NGN), που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια. Τα NGN περιλαμβάνουν μια αρχιτεκτονική πολλαπλών επιπέδων, βασιζόμενη στο πρωτόκολλο Διαδικτύου (Internet Protocol – IP) για υπηρεσίες (π.χ.σταθερή τηλεφωνία, κινητές τηλεπικοινωνίες, δεδομένα/internet και συνδρομητική τηλεόραση), έλεγχο, μεταφορά και πρόσβαση. Η σύγκλιση αυτή οδηγεί τους παρόχους τηλεπικοινωνιών να προσφέρουν όλο και περισσότερο πακέτα υπηρεσιών (π.χ. υπηρεσίες TriplePlay ή Quad Play), καθώς τα ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα (π.χ. το πλέον αναπτυσσόμενο δίκτυο 5G) επέτρεψαν τους διαχειριστές να προσθέσουν κινητικότητα (mobility) στις υπηρεσίες τους όπως και να προσφέρουν νέες υπηρεσίες (π.χ. πλοήγηση/navigation)[2] και, ειδικότερα, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας προστιθέμενης αξίας (mobile value added services, MVAS, υπηρεσίες και εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας, δηλαδή, που προσφέρονται από παρόχους τηλεπικοινωνιών και δεν αφορούν τυπικές υπηρεσίες επικοινωνίας). Αντιστοίχως, η παγκόσμια αγορά MVAS, προβλέπεται ότι θα αυξηθεί με σωρευτικό μέσο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 13,4% μέχρι το 2032.[3]

Αντιθέτως, σε παραδοσιακά δίκτυα παλαιού τύπου (legacy networks), κάθε υπηρεσία λειτουργεί στο δικό της δίκτυο (π.χ. σταθερή τηλεφωνία σε δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα ή PSTN, κινητές φωνητικές υπηρεσίες σε δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, τηλεοπτικές εκπομπές μέσω δορυφορικώνκαι καλωδιακών δικτύων, κλπ.), όπως μπορεί να φανεί στο παρακάτω σχήμα:

Αρχιτεκτονικές διαφορές μεταξύ Παραδοσιακών Δικτύων και NGN



Πηγή: Mavenir (2019), "THE TOP CHARACTERISTICS OF A NEXT GENERATION NETWORK"

Η δυναμική αυτή (αυξημένη καταναλωτική δύναμη, εγγενής πολυπλοκότητα των NGN και των βοηθητικών τεχνολογιών τους και ο αυξημένος ανταγωνισμός που ασκείται από νέο- εισερχόμενες στην αγορά εταιρίες έχει οδηγήσει, μεταξύ άλλων (όπως το ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας παρόχων τηλεπικοινωνιών), σε μειωμένο Μέσο Έσοδο ανά Χρήστη (Average Revenue Per User – ARPU) και σε όλο και πιο αυστηρά περιθώρια κέρδους για τους παρόχους τηλεπικοινωνιών παγκοσμίως. Τα αποτελέσματα αυτά παρατηρήθηκαν και στη ρουμάνικη αγορά τηλεπικοινωνιών. Οι δραστηριότητες στη Ρουμανία συνεχίζουν να επηρεάζονται από την μείωση στα τέλη τερματισμού. Μια περαιτέρω μείωση 50% στα τέλη είναι σε ισχύ από τις αρχές του 2024.

[1] Βλ. GSMA (2024) "Global Mobile Trends; The mobile Economy 2024.

[2] Βλ. OECD (2015) "Triple and Quadruple Play Bundles of Communication Services"..

[3] Βλ. The "Mobile Value Added Service Market) (MVAS) (May 2024)t: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2024-2032" report has been added to www.imarcgroup.com.

3.1.2 Τα Οφέλη της Λήψης Εξειδικευμένων Υπηρεσιών

Η προαναφερθείσα εξέλιξη και τα χαρακτηριστικά του παγκόσμιου και Ρουμάνικου κλάδου τηλεπικοινωνιών υποδηλώνουν την ανάγκη των παρόχων τηλεπικοινωνιών να καινοτομούν και να βελτιστοποιούν τις δραστηριότητές τους προκειμένου να προσφέρουν μια "προστιθέμενη αξία" στους πελάτες τους και, κατ' αυτόν τον τρόπο να διατηρήσουν ή και να αποκτήσουν επιπρόσθετο μερίδιο αγοράς. Με άλλα λόγια, οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ανταγωνιστικοί, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην καλύτερη δυνατή τιμή.

Μια κρίσιμη πτυχή προς την επίτευξη αυτού του τελικού αποτελέσματος αφορά την επίτευξη λειτουργικής και οικονομικής αποτελεσματικότητας. Από την άποψη αυτή, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών έχουν, όλο και περισσότερο, στηριχτεί στην ανάθεση της παροχής υπηρεσιών που αφορούν πολλαπλές επιχειρηματικές ενέργειες (μέσω εξωτερικής ανάθεσης, outsourcing, ή εξωτερικής ανάθεσης συγκεκριμένων επιχειρηματικών καθηκόντων, out-tasking) σε έμπειρους παρόχους υπηρεσιών που είναι σεθέση να ολοκληρώσουν με επιτυχία τις απαιτούμενες εργασίες έγκαιρα και με οικονομικά αποδοτικό τρόπο.

Γενικότερα, η εξωτερική ανάθεση καθηκόντων (out-tasking) σχετίζεται με τη δέσμευση ενός παρόχου υπηρεσιών ο οποίος μπορεί να παραδώσει μια συγκεκριμένη δραστηριότητα σε μια προκαθορισμένη (σύντομη) χρονική περίοδο. Παρόλο που είναι παρόμοια, κατ 'αρχήν, με την γενικότερη πρακτική της εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing), η εξωτερική ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων (out-tasking) είναι πιο περιορισμένη όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής της (π.χ. ανάπτυξη λογισμικού και αναβάθμιση διαφόρων στοιχείων του δικτύου) και δεν συνεπάγεται τις μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις μεταξύ εταιριών που παρατηρούνται γενικά σε συμφωνίες εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing agreements).

Όπως συμβαίνει και στην περίπτωση της γενικότερης εξωτερικής ανάθεσης δραστηριοτήτων (outsourcing), η εξωτερική ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων (out-tasking) μπορεί να γίνει τόσο εκτός όσο και εντός ομίλου, υπό την προϋπόθεση ότι η εταιρία που επιθυμεί να αναθέσει εξωτερικά ένα συγκεκριμένο καθήκον μπορεί να το πράξει αναθέτοντάς το σε μία συνδεδεμένη εταιρία που είναι ικανή να παραδώσει το απαιτούμενο τελικό αποτέλεσμα. Από αυτή την άποψη, η ενδοομιλική εξωτερική ανάθεση καθηκόντων (out-tasking) μπορεί επιπρόσθετα να επιτρέψει υψηλότερο επίπεδο ελέγχου επί της εξέλιξης του έργου, καθώς και να επωφεληθεί από την κοινή εταιρική κουλτούρα του ομίλου, τελικά επιταχύνοντας την επίτευξη του απαιτούμενου αποτελέσματος.

Παρομοίως, στην πρόσφατη διαβούλευσή της, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (European Banking Authority – EBA) προτείνει ότι «η ενδο-ομιλική εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων (intragroup outsourcing) υπόκειται στο ίδιο ρυθμιστικό πλαίσιο όπως και η εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων εκτός ομίλου». Σημειώνεται, ωστόσο, ότι πρέπει να διασφαλιστεί ότι «η επιλογή την οντότητας εντός του ομίλου βασίζεται σε αντικειμενικούς λόγους και οι όροι της συμφωνίας εξωτερικής ανάθεσης (outsourcing arrangement) έχουν καθοριστεί σε βάσει ίσων αποστάσεων και αντιμετωπίζει ρητά συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να εμπεριέχονται σε μία τέτοια συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης».[4]

Συνολικά, η εξωτερική ανάθεση εκτέλεσης συγκεκριμένων/εξειδικευμένων δραστηριοτήτων/καθηκόντων (out-tasking) σχετίζεται με σημαντικά πλεονεκτήματα όσον αφορά την εξοικονόμηση κόστους, ενώ ο αντίκτυπος στους πελάτες μπορεί να είναι ελάχιστος (υπό τον όροότι ο πάροχος υπηρεσιών στον οποίο ανατίθεται μια συγκεκριμένη εργασία χρησιμοποιεί υψηλήςποιότητας εξοπλισμό).

Η εξωτερική ανάθεση καθηκόντων είναι επίσης ένας αποτελεσματικός τρόπος για να ξεπεραστεί το χάσμα δεξιοτήτων που έχει προκύψει στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών (καθώς οι ειδικευμένοι εργαζόμενοι που είναι εξοικειωμένοι στις νέες και αναδυόμενες τεχνολογίες είναι σπάνιοι ή πιθανόν να απασχολούνται σε άλλους κλάδους). Εν συντομία, οι εταιρίες μπορούν να επωφεληθούν μέσω:

[4] Βλ. EBA (2024) "Final Report on EBA Guidelines on Outsourcing Arrangements".

- εξοικονόμησης κόστους, λόγω του χαμηλότερου κόστους εργασίας, λιγότερο δαπανηρής υποδομής ή/και εξοπλισμού του παρόχου των υπηρεσιών, ή συνδυάζοντας παρόμοιες υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικά στελέχη της κάθε θυγατρικής του ευρύτερουομίλου, επιτυγχάνοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο συνέργειες κόστους,
- πρόσβασης σε εξειδικευμένη τεχνογνωσία, καθώς οι ανθρώπινοι πόροι που απαιτούνται γιατη λειτουργία και τη διαχείριση των σημερινών προηγμένων τηλεπικοινωνιακών δικτύων ενδέχεται να είναι περιορισμένοι,
- βελτιστοποίησης της χρήσης των εσωτερικών πόρων, καθώς η ανάθεση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων επιτρέπει στο προσωπικό μίας εταιρίας να επικεντρώνεται σε πιο σημαντικάκαθήκοντα, και
- επιτάχυνσης των επιχειρηματικών διαδικασιών, καθώς οι αντίστοιχες δραστηριότητες πουέχουν ανατεθεί εξωτερικά ενδέχεται να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες.

Ως εκ τούτου, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών διεθνώς αναθέτουν εξωτερικά ολοένα και περισσότερες πτυχές των δραστηριοτήτων τους. Αντιστοίχως, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση της ORBIS Research, η παγκόσμια αγορά διαχειριζόμενων υπηρεσιών δικτύου (managed network services market) προβλέπεται ότι θα αυξηθεί με ένα σωρευτικό μέσο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 11,5% μέχρι το 2030.[5] Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα της Market Research Future (MRFR), η αγορά υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης επιχειρηματικών διεργασιών (business process outsourcing) που αφορά την πληροφορική (IT) και τις τηλεπικοινωνίες εκτιμάται ότι θα αναπτυχθεί παγκοσμίως με CAGR 4,2% μέχρι το 2029.[6]

Όσον αφορά τις δραστηριότητες που ανατίθενται συχνότερα, ένα αναδυόμενο χαρακτηριστικότου τομέα των τηλεπικοινωνιών αφορά την αυξανόμενη τάση ανάθεσης δραστηριοτήτων σχετικών με τον προγραμματισμό/λειτουργία των δικτύων και την ανάπτυξη και ολοκλήρωσητων σχετικών τεχνολογιών. Διάφοροι λόγοι μπορούν να εξηγήσουν αυτό το χαρακτηριστικό, μεταξύ άλλων, οι εξής:

- Τα NGN και οι αντίστοιχες τεχνολογίες καθίστανται όλο και πιο σύνθετες, καθώς υπάρχουν πολλαπλά επίπεδα συσκευών (π.χ. οπτικά, Ethernet, IP) και πολλαπλές συσκευές ανά επίπεδο.

- Οι ίδιες οι συσκευές είναι πολύπλοκες, καθώς ο αριθμός των παραμέτρων που απαιτούνται για την περιγραφή μιας διεπαφής χρήστη (user interface) έχει αυξηθεί σημαντικά καθώς έχει αυξηθεί και ο αριθμός των διεπαφών ανά συσκευή.

- Οι υπηρεσίες καθίστανται όλο και πιο πολύπλοκες καθώς απαιτούν τον συντονισμό πολλαπλών συσκευών, επηρεάζοντας έτσι την χωρητικότητα του δικτύου, την ταχύτητα και τη διαχείριση της απόδοσής του.

- Το λογισμικό και άλλες ηλεκτρονικές εφαρμογές υπολογιστών καθίστανται όλο και περισσότερο μέρος του δικτύου. Αυτά τα στοιχεία δεν είναι μόνο περισσότερο πολύπλοκαστη διαχείριση από τις συσκευές δικτύου, αλλά εισάγουν και επιπλέον απαιτήσεις (π.χ. ενημέρωση και διαχείριση λογισμικού, προγραμματισμό επιδόσεων, αντιμετώπιση προβλημάτων) που διαφέρουν σημαντικά σε σύγκριση με αυτές των συσκευών δικτύου.

- Ο αριθμός των τεχνολογικών προτύπων αυξάνεται ραγδαία, όπως και ο αριθμός των προτύπων με επεκτάσεις (extensions) και ερμηνείες (interpretations). Ως αποτέλεσμα, η διατήρηση σταθερών λειτουργιών δικτύου υπό όλες τις πιθανές συνθήκες λειτουργίας είναιιδιαίτερα δύσκολο να επιτευχθεί και να διατηρηθεί.

---

[5] Βλ GlobeNewswire (June 2023) 11.5% CAGR for Managed Network Services Market Worth $143.4Bn by 2030 with Managed WAN Segment Driving Growth | Report by The Insight Partners

[6] Βλ. Report GlobeNewswire (October 23) The Global Business Process Outsourcing (BPO) Market Expected to Reach USD 241370m by 2029

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Η ανάθεση εργασιών Έρευνας και Ανάπτυξης (R&D) έχει επίσης σημειώσει σημαντική ανάπτυξη στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Λόγω του ιδιαίτερα ανταγωνιστικού χαρακτήρα της αγοράς, αυτή η μορφή εξωτερικής ανάθεσης επιτρέπει στις εταιρείες να αναπτύσσουν καινοτόμα, οικονομικά αποδοτικά προϊόντα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η διατήρηση εσωτερικώνυπηρεσιών R&D μπορεί να είναι μια δαπανηρή, ειδικά σε έναν δυναμικό τομέα, όπως οι τηλεπικοινωνίες, όπου η ανάπτυξη καινοτόμων εφαρμογών/λογισμικού και η επιτυχής εφαρμογή τους είναι ευαίσθητες στην εγγενή δεξαμενή ταλέντου (talent pool), η οποία, όπωςπροαναφέρθηκε, μπορεί να είναι σχετικά ελλιπής σε τοπικές γεωγραφικές περιοχές.

Η εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων έρευνας και ανάπτυξης (R&D) σε εξειδικευμένους παρόχους υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται παγκοσμίως μπορεί, επομένως, να βοηθήσει τιςεταιρίες να αποκτήσουν πρόσβαση στις απαραίτητες δεξιότητες και τεχνογνωσία. Από την άποψη αυτή, οι επιχειρήσεις μπορούν να εξοικονομήσουν έξοδα που σχετίζονται με εγκαταστάσεις, εξοπλισμό, δοκιμές, εκπαίδευση και μισθοδοσία, ενώ παράλληλα αποκτούν πρόσβαση σε προηγμένες τεχνολογίες. Τελικώς, βελτιώνεται η εμπειρία των πελατών, επιτρέποντας έτσι στους παρόχους τηλεπικοινωνιών να διατηρούν ή και να κερδίζουν μερίδιοαγοράς. Συνεπώς, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι η αξία της παγκόσμιας αγοράς ανάθεσης υπηρεσιών R&D προβλέπεται να αυξηθεί με μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης (CAGR) άνω του 9% έως το 2028. [7]

3.1.2 Η Καταλληλότητα του Παρόχου να Ανταποκριθεί στις Ανάγκες της TKRM

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, καθώς και ότι η TKRM είναι ένας από τους μεγαλύτερους παρόχους κινητών τηλεπικοινωνιών στη Ρουμανία, μπορεί να θεωρηθεί ως συνήθης πρακτική, η TKRM να απαιτεί και να λαμβάνει εξειδικευμένες υπηρεσίες από έμπειρες εταιρίες με μεγάλη τεχνογνωσία σε τεχνολογικούς τομείς που σχετίζονται με τον ευρύτερο τομέα των τηλεπικοινωνιών και ιδιαίτερα με τη διαχείριση δικτύων και την έρευνα και ανάπτυξη.

Τέτοιου τύπου αναθέσεις δραστηριοτήτων/εργασιών μπορούν να επιτρέψουν την ανάπτυξη διαφόρων προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, την πραγματοποίηση συνεργειών/ αποτελεσματικότητας κόστους και την υιοθέτηση ανώτερων επιχειρηματικών πρακτικών και τεχνογνωσίας. Ως αποτέλεσμα, η καινοτομία ενθαρρύνεται, επιταχύνονται οι οικονομίες κλίμακας και αποφεύγονται οι περιττές εργασίες (και συνεπώς οι δαπάνες). Ως εκ τούτου, επιχειρήσεις, όπως η TKRM, μπορούν να αναβαθμίσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να διατηρήσουν/διευρύνουν την πελατειακή τους βάση, να προσφέρουν ευρύτερα προϊόντα/υπηρεσίες και γενικά να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους, επιτυγχάνοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, βιώσιμη ανάπτυξη προς όφελος των μετόχων.

Πρέπει να αναφερθεί, ωστόσο, ότι η απλή ανάθεση επιχειρηματικών διαδικασιών/ δραστηριοτήτων σε έναν οποιονδήποτε πάροχο υπηρεσιών δεν πρέπει να θεωρείται πανάκεια στις εγγενείς προκλήσεις που θέτει το μεταβαλλόμενο τοπίο των τηλεπικοινωνιών. Ειδικότερα, η αποτελεσματική ανάθεση καθηκόντων είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη στην επιλογή του κατάλληλου παρόχου υπηρεσιών, καθώς οι εταιρίες τηλεπικοινωνιών πρέπει να επιλέξουν παρόχους υπηρεσιών που μπορούν να δημιουργήσουν προστιθέμενη αξία μέσω υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Ωστόσο, η επιλογή του παρόχου υπηρεσιών είναι ευαίσθητη σε τυχόν δυσμενή επιλογή (adverse selection), δεδομένου του σημαντικού αριθμού παρόχων υπηρεσιών, της εγγενούς πολυπλοκότητας των καθηκόντων και συνεπώς, της εγγενούς αβεβαιότητας ως προστην ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.

Υπό αυτό το πρίσμα, η DTAG είναι ο μεγαλύτερος πανευρωπαϊκός όμιλος εταιριών στον τομέα των τηλεπικοινωνιών με παρουσία σε περισσότερες από 50 χώρες, ενώ κατέχει ηγετική θέση σεκάθε αγορά όπου δραστηριοποιείται. Το 2023, η DTAG παρουσίασε συνολικά έσοδα άνω των € 111,9 δισ. με περίπου τα 2/3 αυτών να προέρχονται εκτός της Γερμανίας, όπου και εδρεύει η εταιρία. Σημειώνεται ότι το 2015, η DTAG εγκαινίασε ένα τυποποιημένο Ευρωπαϊκό δίκτυο, το Pan-Net, υλοποιώντας μια ενιαία αρχιτεκτονική διασυνοριακού δικτύου, η οποία επιτρέπει τη χρήση ενιαίας τυποποιημένης υποδομής διεθνούς επιπέδου. Το δίκτυο Pan-Net δίνει τη δυνατότητα στην DTAG να αξιοποιεί συνέργειες για ανώτερη ποιότητα υπηρεσιών και βελτιωμένη εμπειρία των πελατών της.

7 Βλ. Report 2024 The business research company: Research and Development Outsourcing Services: The market size of global research and denelopment outsourcing services is expected to grow to $12.63 billion in 2028 at a CAGR of 9%.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Docusign Envelope ID: 504E41BC-16D2-4700-88E8-ED6BC1C5F953

Καθώς η DTAG διαθέτει σημαντική εμπειρία και βαθιά γνώση του κλάδου των τηλεπικοινωνιών, καθώς και σημαντικό μέγεθος και κλίμακα δραστηριοτήτων, είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της TKRM, βοηθώντας την εταιρία να προσφέρει νέες υπηρεσίες ή/και να εφαρμόσει νέες διαδικασίες, καθώς και να βελτιώσει/βελτιστοποιήσει τις υφιστάμενες, προκειμένου να διατηρήσει και να επεκτείνει τις δραστηριότητες της.

Επιπρόσθετα, λαμβάνοντας υπόψη την παγκόσμια παρουσία της DTAG και τη σημαντική συμβολή της στην τεχνολογία/αρχιτεκτονική/υποδομή δικτύων, ενδέχεται να υπάρχουν σημαντικά οφέλη στην ανάθεση δραστηριοτήτων προμηθειών και συναφών δραστηριοτήτων που συνεπάγονται διαπραγματεύσεις με άλλους συμμετέχοντες στην παγκόσμια αγορά τηλεπικοινωνιών. Για παράδειγμα, οι δραστηριότητες προμηθειών περιλαμβάνουν τις διαδικασίες του ακριβή ορισμού του πεδίου εφαρμογής, την αξιολόγηση των προσφορών, τη διαπραγμάτευση με υποψήφιους παρόχους υπηρεσιών και την παρακολούθηση της επίδοσης και των παραδοτέων του νικητή του διαγωνισμού. Αυτά τα καθήκοντα μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα και, ως εκ τούτου, δαπανηρά, καθώς συνήθως περιλαμβάνουν την αξιολόγηση της οικονομικής ισχύος του υποψήφιου, των διαθέσιμων εγκαταστάσεων/προσωπικού για την τέλεση του έργου ή/και συστάσεων από άλλους δέκτες υπηρεσιών.

Επιπλέον, το αποτέλεσμα των εγγενών διαπραγματεύσεων είναι ευαίσθητο στην διαπραγματευτική ισχύ του παρόχου τηλεπικοινωνιών, η οποία, ειδικά στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, επηρεάζεται συνήθως από το μέγεθός του (δηλαδή τη χωρητικότητα του δικτύου, την πελατειακή βάση, κλπ.). Από την άποψη αυτή, οι ανάθεση εργασιών προμηθειώνσε επιχειρήσεις, όπως η DTAG, θα μπορούσαν να εξοικονομήσουν κόστη από α) τον βέλτιστο σχεδιασμό και την εκτέλεση του διαγωνισμού, β) την αποτελεσματική διεξαγωγή των διαπραγματεύσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, γ) τον περιορισμό των προοπτικών δυσμενής επιλογής μέσω της ακριβής αξιολόγησης των προσφορών και δ) την ακριβή παρακολούθηση τηςαπόδοσης του πλειοδότη.

Εκτός από δραστηριότητες προμηθειών, δύο κρίσιμες πτυχές των δραστηριοτήτων ενός παρόχου τηλεπικοινωνιών, οι οποίες περιλαμβάνουν επίσης εκτεταμένες διαπραγματεύσεις (και συνεπώς θα μπορούσαν να επωφεληθούν από την αυξημένη διαπραγματευτική ισχύ της DTAG) αφορούν:

- συμφωνίες υπηρεσιών περιαγωγής με άλλους (μη συνδεδεμένους) παρόχους τηλεπικοινωνιών σε ξεχωριστές γεωγραφικές αγορές, και
- συμφωνίες με προμηθευτές σχετικά με την προμήθεια τεχνικού εξοπλισμού.

Όσον αφορά τις διαπραγματεύσεις υπηρεσιών περιαγωγής, η βασική ποσοτική διάσταση πάνωστην οποία βασίζεται η τιμή είναι η δικτυακή κίνηση (τόσο εισερχόμενη όσο και εξερχόμενη - δηλαδή αρχή "τιμολόγησης όγκου"). Οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών συνήθως ενεργοποιούν μεσίτες οι οποίοι, με βάση την ενοποιημένη κίνηση που έχουν συγκεντρώσει από όλους τους παρόχους τηλεπικοινωνιών με τους οποίους έχουν συμβληθεί, προχωρούν σε διαπραγμάτευση των αντίστοιχων τιμών περιαγωγής για λογαριασμό τους. Από την άποψη αυτή, η αξιοποίηση του συνδυασμένου όγκου περιαγωγής της DTAG και της πελατειακής βάσης από όλους τους συνδεδεμένους παρόχους τηλεπικοινωνιών (συμπεριλαμβανομένης της TKRM) θα μπορούσε ναεπιτρέψει την επίτευξη εκπτώσεων και ευνοϊκών συμβατικών όρων κατά τη συμφωνία των χονδρικών χρεώσεων περιαγωγής με τρίτους (μη συνδεδεμένους) παρόχους τηλεπικοινωνιών παγκοσμίως.

Η αυξημένη διαπραγματευτική ισχύς της DTAG θα μπορούσε να επιτρέψει επίσης σεσυνδεδεμένες εταιρίες, όπως η TKRM, να επιτύχουν εκπτώσεις κατά τη διάρκεια διαπραγματεύσεων με προμηθευτές εξοπλισμού (π.χ. νέα τερματικά τηλεφώνων, κάρτες SIM καιεξαρτήματα που σχετίζονται με το δίκτυο). Οι διαπραγματεύσεις αυτές μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες και δαπανηρές, ενώ, όπως και στην περίπτωση των προμηθειών, τα αποτελέσματά τους είναι ευαίσθητα στη διαπραγματευτική ισχύ των αντίστοιχων μερών. Λαμβάνοντας υπόψη την ανελαστική προσφορά που χαρακτηρίζει την παροχή τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, λόγω του περιορισμένου αριθμού προμηθευτών (σε σχέση με τον σημαντικό αριθμό παρόχων τηλεπικοινωνιών), ενδέχεται να υπάρξει σημαντική εξοικονόμηση κόστους για την TKRM, μέσω της εκμετάλλευσης της διαπραγματευτικής ισχύος της DTAG.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

3.1.3 Οι Εναλλακτικές Επιλογές για την TKRM

Με βάση τα παραπάνω και προκειμένου να εκτιμηθεί η αντικειμενικότητα της επιλογής του Παρόχου των υπηρεσιών, εξετάσαμε τις εναλλακτικές επιλογές που θα ήταν διαθέσιμες στην TKRM όσον αφορά τους ίδιους τομείς υπηρεσιών με εκείνους που καθορίζονται στη Σύμβαση. Ως εκ τούτου, με βάση τις συζητήσεις που πραγματοποιήσαμε με τους εκπροσώπους της διοίκησης του Ομίλου ΟΤΕ και την δική μας έρευνα, ελήφθησαν υπόψη τα εξής:

- **Τεχνολογία Δικτύου** - Η εναλλακτική επιλογή θα μπορούσε να αποτελείται από ένα μείγμα εσωτερικής ανάπτυξης (που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη, δοκιμή, έρευνα καιδιαχείριση έργου) και ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτους. Ωστόσο, εκτός από το αυξημένο κόστος αυτής της εναλλακτικής επιλογής (που σχετίζεται με την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού και την απόκτηση εργαστηριακού εξοπλισμού), διάφορες ποιοτικές πτυχές πουσχετίζονται με την παροχή αυτών των υπηρεσιών από τον Πάροχο (π.χ. διαπραγματευτική ισχύς της DTAG όσον αφορά πωλητές και ομάδες προτύπων, το δίκτυο προμηθειών του DTAG, μεταξύ άλλων) θα ήταν δύσκολο να επιτευχθούν από ένα οποιοδήποτε τρίτο μέρος.

- **Προϊόντα & Καινοτομίες** - Η εναλλακτική επιλογή θα απαιτούσε την επιλογή άλλου παρόχου υπηρεσιών. Εγγενείς σε αυτήν την επιλογή, ωστόσο, είναι ουσιώδεις θεωρήσεις ωςπρος τον χρόνο που θα απαιτείτο για την ολοκλήρωση των αντίστοιχων δραστηριοτήτων από το τρίτο μέρος, το κόστος αυτών και την ποιότητα του τελικού αποτελέσματος. Οι δυνατότητες της TKRM να παρακολουθεί την πρόοδο και την ποιότητα του παραδοτέου ή νασυγκρίνει τον σχεδιασμό και τις προδιαγραφές του με αντίστοιχα παρόμοια παραδοτέα που έχουν ληφθεί μέχρι σήμερα από τον Πάροχο (ως αποτέλεσμα των αντίστοιχων Συμβάσεων των προηγούμενων ετών) είναι περιορισμένες, δημιουργώντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες της TKRM.

- **HQ EU – Πωλήσεις και Υπηρεσίες** - Η εναλλακτική επιλογή θα μπορούσε να αποτελείταιαπό τη σύναψη ξεχωριστών συμφωνιών με μεσίτες περιαγωγής και από ένα συνδυασμό χρησιμοποίησης εσωτερικών πόρων και ανάθεσης σε τρίτους (όσον αφορά την ποιοτική έρευνα για την αντίληψη των πελατών και το πρόγραμμα κινήτρων πωλήσεων). Ωστόσο, οιδιαφορετικές συμφωνίες με μεσίτες περιαγωγής πιθανώς δεν θα συνεπάγονται τα πλήρη οφέλη (εκπτώσεις) που προσφέρει ο Πάροχος, λαμβάνοντας υπόψη το σημαντικό όγκο κυκλοφορίας και εγγενή διαπραγματευτική του ισχύ. Επιπλέον, όσον αφορά τη διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας και το πρόγραμμα κινήτρων, η επιλογή κάποιου τρίτου παρόχου θα απαιτούσε τη χρήση πρόσθετων εσωτερικών πόρων και πιθανώς να οδηγούσε σε υποδεέστερο σχεδιασμό (λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία της DTAG όσον αφορά τη διεξαγωγή παρόμοιων ερευνών και τον καθορισμό των κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών κριτηρίων αναφοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και του παγκόσμιου δικτύου πωλητών και της εμπειρίας της στον καθορισμό των κατάλληλωνκινήτρων και των σχετικών μέτρων αξιολόγησης της απόδοσης).

- **Διεθνείς Υπηρεσίες Εμπορικού Τερματικού Εξοπλισμού** - Η εναλλακτική επιλογή θααφορούσε είτε την προμήθεια σε αυτόνομη βάση, είτε τη συνεργασία με διαφορετικούς διαχειριστές τηλεπικοινωνιακών δικτύων (συνδυάζοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο την αγοραστική τους δύναμη) προκειμένου να επιτευχθεί παρόμοια διαπραγματευτική μόχλευση όπως η αντίστοιχη που έχει επιτευχθεί μέχρι σήμερα λόγω της διαπραγματευτικής ισχύος του DTAG. Παρόλα αυτά, η σύναψη τέτοιων συνεργασιών θα αποτελούσε μια ιδιαίτερα χρονοβόρα και δαπανηρή διαδικασία, λαμβάνοντας υπόψη τα σχετικά έγγραφα, τις νομικές αμοιβές και άλλες παρόμοιες δαπάνες που θα απαιτούνταν. Επιπλέον, η παροχή αυτών των υπηρεσιών από τον Πάροχο σχετίζεται με σημαντικά οφέλη (τόσο ποσοτικά, όσο και ποιοτικά) λόγω των οικονομιών κλίμακας που προκύπτουν από ένα κοινό χαρτοφυλάκιο συσκευών σε όλες τις θυγατρικές της DTAG (συμπεριλαμβανομένης της TKRM). Τέτοια αποτελέσματα θα ήταν ιδιαίτερα δύσκολο να αναπαραχθούν στο πλαίσιο ξεχωριστών συνεργασιών με τους παρόχους τηλεπικοινωνιών.

- **Προμήθειες** - Η εναλλακτική επιλογή θα αφορούσε τη συμμετοχή σε δραστηριότητες προμηθειών σε αυτόνομη βάση. Κάτι τέτοιο θα ήταν ιδιαίτερα δαπανηρό, ωστόσο λαμβάνοντας υπόψη την αυξημένη διαπραγματευτική ισχύ της DTAG και το παγκόσμιο δίκτυο προμηθευτών της, οι εκπτώσεις που θα λάμβανε η DTAG θα ήταν δύσκολο να επιτευχθούν από μια εταιρία σε αυτόνομη βάση (stand-alone).

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

Τα παραπάνω υποδηλώνουν ότι η επιλογή του Παρόχου βασίστηκε σε αντικειμενικά κριτήρια, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την τεχνική εξειδίκευση και εμπειρία του Παρόχου στους αντίστοιχους τομείς υπηρεσιών,
- Τα οικονομικά οφέλη που απορρέουν από τη διαπραγματευτική δύναμη της DTAG, και
- Τις συνέπειες μιας ενδεχόμενης δυσμενούς επιλογής τρίτων παρόχων υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά τους πολύπλοκους, αλλά κρίσιμους τομείς, των τεχνολογιών δικτύου και της έρευνας και ανάπτυξης (R&D).

3.1.5 Τα Επιτεύγματα από τις Προσφερόμενες Υπηρεσίες από τις DTAG/TD

Με βάση συζητήσεις που πραγματοποιήσαμε με τη διοίκηση του Ομίλου OTE, σημειώνουμε ότι η σημασία της παροχής αυτών των υπηρεσιών από τον Πάροχο στην TKRM δικαιολογείται περαιτέρω από ορισμένα σημαντικά ορόσημα που έχουν επιτευχθεί έως τώρα (2012-2023), ως αποτέλεσμα των αντίστοιχων Συμβάσεων προηγούμενων ετών.

Ενδεικτικά, βάσει των εσωτερικών εγγράφων που επισκοπήσαμε, η TKRM κατάφερε, στον τομέα της Τεχνολογίας Δικτύου, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να αποκτήσει έναν κοινό κατάλογο παραμέτρων κυκλοφορίας δεδομένων (traffic model parameters) για τον υπολογισμό της χωρητικότητας του δικτύου, καθώς και για τεχνικές και οικονομικές συγκρίσεις.
- Να βελτιστοποιήσει τις διαδικασίες διαχείρισης δικτύου.
- Να είναι επαρκώς προετοιμασμένη για την πρώιμη εφαρμογή δικτύων 5G.
- Να εκσυγχρονίσει την πλατφόρμα HSS με τεχνολογίες εικονικής παρουσίασης.
- Να δημιουργήσει μια λίστα βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) με σκοπό την αξιολόγηση των διαθέσιμων λύσεων δικτύων (virtual και legacy) που προσφέρονται από τους προμηθευτές.

Στον τομέα R&D που αφορά στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων, η TKRM κατάφερε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να μειώσει τον αριθμό των κλήσεων για αναφορά τεχνικών βλαβών και εξυπηρέτηση πελατών, βελτιώνοντας, κατ΄ αυτόν τον τρόπο, τη ψηφιακή εμπειρία των πελατών της.
- Να εισάγει μια εφαρμογή λογισμικού για συσκευές κινητής τηλεφωνίας που διεξάγει διαγνωστικό έλεγχο και, αυτόματα, να είναι σε θέση να εντοπίσει και να διορθώσει τυχόν προβλήματα χωρίς την ανάγκη επικοινωνίας με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών (customerself-service).

Όσον αφορά τις δραστηριότητες προμηθειών και συναφείς διαπραγματεύσεις με προμηθευτές/τρίτους παρόχους τηλεπικοινωνιών, η TKRM κατάφερε, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Να ολοκληρώσει με επιτυχία συμφωνία για μεταπώληση προϊόντων βασικού προμηθευτή λογισμικού σε εταιρικούς πελάτες
- Να ολοκληρώσει επιτυχώς διεθνή διαγωνισμό για τις διαδικασίες αγοράς μπαταριών.
- Να αναθέσει επιτυχώς τα συστήματα IT και σχετικές δραστηριότητες σε εξωτερικό πάροχο.
- Να εισάγει παραμετροποίηση «above-the-line» (ATL) και «below-the-line» (BTL) στοχαρτοφυλάκιο κινητών συσκευών της χρησιμοποιώντας ειδικό λογισμικό της DTAG.

Επιπλέον, όσον αφορά τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε η TKRM έως τώρα, λάβαμε από τηδιοίκηση του Ομίλου OTE την ανάλυση στην οποία βασίζεται ο υπολογισμός των αντίστοιχων εξοικονομήσεων κόστους. Κατόπιν επισκόπησης, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι οι προγενέστερες αντίστοιχες Συμβάσεις προηγούμενων ετών, είχαν ως αποτέλεσμα σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

3.2 Δίκαιο και Εύλογο Τίμημα για τις Υπηρεσίες

Προκειμένου να αξιολογήσουμε αν το τίμημα για τις υπηρεσίες που ορίζεται στη Σύμβαση είναιδίκαιο και εύλογο, προχωρήσαμε στα ακόλουθα:

- Αρχικά, εξετάσαμε τα εσωτερικά αρχεία που μας παρασχέθηκαν από την TKRM σχετικά με τις πολιτικές ενδοομιλικής τιμολόγησης της DTAG και του Ομίλου OTE, και ελέγξαμε αν αυτές είναι σύμφωνες με τις Οδηγίες του ΟΟΣΑ.
- Στη συνέχεια, εξετάσαμε την ανάλυση που μας παρασχέθηκε από την TKRM σχετικά με τη βάση κόστους και τα κλειδιά που χρησιμοποιήθηκαν για να επιμεριστούν τα συνολικά κόστητου Παρόχου των υπηρεσιών στα συνδεδεμένα μέρη.
- Έπειτα, εξετάσαμε το αποτέλεσμα της συγκριτικής μελέτης που μας παρασχέθηκε από τον Όμιλο OTE για να επαληθεύσουμε αν το περιθώριο κέρδους (mark-up) που εφαρμόζεται επίτου ιδίου κόστους του Παρόχου των υπηρεσιών για τις υπηρεσίες που παρείχε (και όχι επί του κόστους με το οποίο επιβαρύνθηκε από τρίτα μέρη) είναι σύμφωνο με την αρχή των ίσωναποστάσεων.
- Τέλος, συγκρίναμε τους όρους της παρούσας Σύμβασης με αυτούς των προηγούμενων συναφών συμβάσεων που συμφωνήθηκαν από το 2012 και έπειτα, προκειμένου να ελέγξουμε ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ως προς τις υπηρεσίες και τη μέθοδο αμοιβής του Παρόχου των υπηρεσιών.

Επισκόπηση

Υπάρχουν διάφορα μοντέλα τιμολόγησης που εφαρμόζουν ανεξάρτητοι πάροχοι υπηρεσιών, όπως η σταθερή τιμολόγηση ανά έργο ή η χρονοχρέωση με βάση το χρόνο που δαπανήθηκε.[8] Οι Οδηγίες του ΟΟΣΑ αποδέχονται ένα μοντέλο τιμολόγησης βάσει κόστους, παρόμοιο με αυτόπου περιγράφεται στη Σύμβαση, το οποίο θεωρούν ως σύμφωνο με την αρχή των ίσων αποστάσεων για την τιμολόγηση ενδοομιλικών υπηρεσιών.[9]

Σύμφωνα με τη Σύμβαση, ο Πάροχος των υπηρεσιών επιμερίζει το συνολικό κόστος μιας υπηρεσίας σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου DTAG που λαμβάνουν αυτή την υπηρεσία μέσω προκαθορισμένων κλειδιών κατανομής κόστους και κατά συνέπεια χρεώνει στην TKRM, ένα μέρος των συνολικών εξόδων που τον επιβάρυναν (ίδια κόστη και κόστη τρίτων μερών), όπως αυτό καθορίζεται από τα κλειδιά κατανομής κόστους, συν ένα περιθώριο κέρδους (mark-up) επί τουιδίου κόστους μόνο. Το περιθώριο κέρδους επί του ιδίου κόστους είναι σταθερό και ίσο με 5%.

Προκειμένου να αξιολογηθεί αν το τίμημα για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στη Σύμβασηείναι δίκαιο και εύλογο, θα πρέπει να εξεταστούν οι ακόλουθες πλευρές του μηχανισμού τιμολόγησης:

- Ο προσδιορισμός του συνολικού κόστους (cost pool) που σχετίζεται με την παροχή τωνυπηρεσιών,
    - Η κατανομή κόστους σε κάθε λήπτη της υπηρεσίας, ήτοι σε κάθε εταιρία του Ομίλου DTAG που λαμβάνει τη σχετική υπηρεσία,
- Το περιθώριο κέρδους που εφαρμόζεται επί του ιδίου κόστους.

Προσδιορισμός Συνολικού Κόστους (Cost Pool)

Το πρώτο βήμα όταν εφαρμόζεται μία προσέγγιση κόστους συν κέρδος, είναι ο προσδιορισμός,σε ετήσια βάση, του συνολικού κόστους που πραγματοποιήθηκε. Σύμφωνα με τα στοιχεία που μας παρασχέθηκαν, τα κόστη που περιλαμβάνονται στο σχετικό υπολογισμό τιμολόγησης της DTAG, μπορούν αρχικά να διαχωριστούν σε δύο κύριες κατηγορίες: τα ίδια έξοδα και τα έξοδααρίτων μερών.

[8] Βλ. Radermacher, A. (2015) "Remuneration Models in Outsourcing Services" , International Journal of Business andManagement, International Journal of Business and Management

[9] Βλ OECD (2022) "OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations", paragraph 7.31

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

Τα ίδια έξοδα είναι τα λειτουργικά έξοδα του Παρόχου των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένωνκαι των εξόδων που συνδέονται με το συντονισμό και τη διαχείριση τρίτων μερών. Οι βασικές κατηγορίες ιδίων εξόδων είναι οι εξής: α) Έξοδα προσωπικού, β) Αποσβέσεις, γ) Λοιπά λειτουργικά έξοδα. Τα εν λόγω κόστη μπορούν να θεωρηθούν εύλογα λειτουργικά κόστη για τιςπαρεχόμενες υπηρεσίες.

Τα έξοδα τρίτων μερών αναφέρονται σε χρεώσεις από ανεξάρτητα μέρη για συνεισφορέςαπαραίτητες για την παροχή των υπηρεσιών. Για τις συνεισφορές αυτές ο Πάροχος των υπηρεσιών λειτουργεί ως ενδιάμεσος χωρίς να προσθέτει σημαντική αξία.

Περιθώριο Κέρδους (Mark-up)

Μετά τον εντοπισμό του σχετικού συνολικού κόστους προς επαναχρέωση, ο Πάροχος των υπηρεσιών εφαρμόζει ένα περιθώριο κέρδους της τάξεως του 5% μόνο επί του ιδίου κόστους. Ηεφαρμογή του εν λόγω περιθωρίου στοχεύει στο να δημιουργήσει κέρδος για τον Πάροχο των υπηρεσιών ως αμοιβή για τις λειτουργίες που επιτελεί. Ως εκ τούτου, είναι λογικό να μην εφαρμόζεται περιθώριο κέρδους επί των εξόδων τρίτων μερών, δεδομένου ότι οι σχετικές λειτουργίες του Παρόχου των υπηρεσιών είναι εν προκειμένω πολύ περιορισμένες. Οι Οδηγίεςτου ΟΟΣΑ συμφωνούν με αυτήν την προσέγγιση, η οποία, ceteris paribus, συνεπάγεται μικρότερη δαπάνη για την TKRM. [10]

Το δίκαιο και εύλογο του περιθωρίου κέρδους εξετάζεται με τη χρήση μιας συγκριτικής μελέτης η οποία αξιολογεί την κερδοφορία ανεξάρτητων παρόχων υπηρεσιών που επιτελούν παρόμοιες λειτουργίες. Για αυτόν το λόγο, λάβαμε από την διοίκηση του Ομίλου ΟΤΕ τα αποτελέσματα μιας συγκριτικής μελέτης για την κερδοφορία από την παροχή διοικητικών υπηρεσιών που διεξήχθη στο πλαίσιο του Φάκελου Τεκμηρίωσης της Cosmote για τη χρήση 2024. Η Cosmote είναι μια θυγατρική εταιρία του Ομίλου ΟΤΕ η οποία επίσης λαμβάνει υπηρεσίες τηλεπικοινωνίας από τον Πάροχο των υπηρεσιών.

Ο σκοπός της εν λόγω μελέτης είναι να εντοπίσει ανεξάρτητους παρόχους υπηρεσιών που επιτελούν γενικά παρόμοιες λειτουργίες, αναλαμβάνουν παρόμοιους κινδύνους και χρησιμοποιούν παρόμοια πάγια περιουσιακά στοιχεία με τον συνδεδεμένο Πάροχο των υπηρεσιών στο πλαίσιο των υπό εξέταση συναλλαγών. Η κερδοφορία αυτών των ανεξάρτητωνεταιρειών θα μπορέσει να χρησιμοποιηθεί ως σημείο αναφοράς για να αξιολογηθεί αν το υπό εξέταση περιθώριο κέρδους (5%) είναι αντίστοιχο με αυτά που εφαρμόζονται στην αγορά.

Λαμβάνοντας υπόψη τη διαδικασία που ακολουθείται για την επιλογή ανεξάρτητων συγκρίσιμων παρόχων υπηρεσιών και τις περιορισμένες πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για αυτούς, είναι πιθανό να υπάρξουν κάποιες αδυναμίες σε επίπεδο συγκρισιμότητας, οι οποίες δεν μπορούν να εντοπιστούν και/ή να ποσοτικοποιηθούν. Σε τέτοιες περιπτώσεις, είναι συνήθως σκόπιμο να χρησιμοποιούνται στατιστικά μέτρα (π.χ. το ενδοτεταρτημοριακό εύρος ή άλλα εκατοστημόρια) προκειμένου να περιοριστεί το εύρος των περιθωρίων κέρδους επί κόστους ενισχύοντας έτσι τηναξιοπιστία της ανάλυσης.

Η σχετική συγκριτική μελέτη προσδιόρισε ένα ενδοτεταρτημοριακό εύρος περιθωρίων κέρδους επί κόστους το οποίο κυμαίνεται από 3,76% έως 28.17%. Επομένως, ένα περιθώριο κέρδους της τάξεως του 5% μπορεί να θεωρηθεί δίκαιο και εύλογο δεδομένου ότι βρίσκεται εντός του εύρους των ανωτέρω περιθωρίων κέρδους που πραγματοποίησαν συγκρίσιμοι και ανεξάρτητοι πάροχοι υπηρεσιών. Επισημαίνουμε επίσης ότι το 5% τείνει προς το κατώτερο όριο του εύρουςπου σημαίνει μικρότερη δαπάνη για την TKRM.

Κατανομή Κόστους

Μετά τον εντοπισμό του σχετικού συνολικού κόστους προς επαναχρέωση και την εφαρμογή του περιθωρίου κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους, τα συνολικά ποσά κατανέμονται στις λήπτριες συνδεδεμένες εταιρείες. Η εν λόγω κατανομή γίνεται με βάση είτε την άμεση είτε την έμμεση μέθοδο, ανάλογα με το αν οι υπηρεσίες παρέχονται σε συγκεκριμένους λήπτες και τα σχετικάποσά που χρεώνονται μπορούν να προσδιοριστούν με σαφήνεια.

[10] Βλ. OECD (2022) "OECD Transfer Pricing Guidelines for Multinational Enterprises and Tax Administrations", paragraph 7.31

Grant Thornton

Μέθοδος άμεσης χρέωσης

Για την υπό εξέταση περίπτωση, υπάρχουν υπηρεσίες που παρέχονται ειδικά στον ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό, το κόστος που σχετίζεται με την παροχή αυτών των συγκεκριμένων υπηρεσιών χρεώνεται άμεσα στην TKRM (με την εφαρμογή ενός περιθωρίου κέρδους 5% επί του ιδίου κόστους) σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται παραπάνω.

Μέθοδος έμμεσης χρέωσης

Εκτός από τα άμεσα κόστη, τα οποία είναι εύκολο να εντοπιστούν και να χρεωθούν στη λήπτρια,ο Πάροχος των υπηρεσιών επιβαρύνεται επίσης με έξοδα τα οποία γίνονται προς όφελος όλων των εταιρειών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες. Τα έξοδα αυτά δεν μπορούν να ποσοτικοποιηθούν με σαφήνεια ανά λήπτρια εταιρία και για τον λόγο αυτό κατανέμονται με κάποιες μεθόδους κατανομής (κλειδιά κατανομής κόστους).

Ειδικότερα, ο Πάροχος των υπηρεσιών εφαρμόζει ποικίλα κλειδιά κατανομής κόστους, όπωςκεφαλαιουχικές δαπάνες, λειτουργικά έξοδα, μέγεθος δικτύου, έσοδα, κλπ. για κάθε συγκεκριμένη κατηγορία υπηρεσιών. Τα εν λόγω κλειδιά κατανομής κόστους βασίζονται σε αντικειμενικά κριτήρια και χρησιμοποιούνται συχνά στις επιχειρήσεις.

Λοιπά Ζητήματα

Πραγματικά κόστη και μέγιστο όριο προϋπολογισμού

Η Σύμβαση κάνει αναφορά στα προϋπολογισμένα κόστη που θα χρεωθούν στην TKRM. Τα προϋπολογισμένα κόστη που αναφέρονται στη Σύμβαση αποτελούν το μέγιστο δυνατό ποσό πουμπορεί να χρεωθεί από τον Πάροχο των υπηρεσιών. Ο εν λόγω περιορισμός εξασφαλίζει ότι οποιοδήποτε έκτακτο ή επιπλέον κόστος δε θα χρεωθεί στην TKRM από τον Πάροχο των υπηρεσιών που είναι ένας όρος προς όφελος της TKRM.

Αντιστοίχως, ζητήθηκε και μας παρασχέθηκε η ανάλυση των προϋπολογισμένων και πραγματικών ποσών που τελικά χρεώθηκαν στην Εταιρία για τις υπηρεσίες που έλαβε το 2024.Βάσει της εν λόγω ανάλυσης συμπεραίνεται ότι τηρήθηκε ο παραπάνω περιορισμός καθώς τα πραγματικά ποσά ήταν χαμηλότερα ή ίσα του μέγιστου ορίου προϋπολογισμού που είχε συμφωνηθεί ανά κατηγορία εξόδου.

Επαναλαμβανόμενες υπηρεσίες

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η Σύμβαση εξειδικεύει τις υπηρεσίες που θα λάβει η TKRM εντός της χρήσης 2025. Η εν λόγω Σύμβαση αποτελεί Παράρτημα της Σύμβασης Πλαίσιο για την παροχή των υπηρεσιών («Framework Cooperation and Service Agreement») η οποία εγκρίθηκε από την Διοίκηση της Εταιρίας το 2011 και περιλαμβάνει τους βασικούς όρους και προϋποθέσεις που διέπουν τη συνεργασία μεταξύ του συνδεδεμένου Παρόχου των υπηρεσιών και της TKRM.

Δεν έχουμε εντοπίσει σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ του προσχεδίου της Σύμβασης και των συμβάσεων των προηγούμενων ετών ως προς τους βασικούς όρους (μέθοδοι τιμολόγησης,παρεχόμενες υπηρεσίες, κ.λπ.).

© 2024 Grant Thornton Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων | Κατεχάκη 58, 115 25 Αθήνα | T: +30 210 7280000 Φ: +30 210 7212222 | www.grant-thornton.gr

Grant Thornton

4.0 Συμπεράσματα

Η γνώμη μας βασίστηκε στα δεδομένα που ζητήσαμε και μας παρασχέθηκαν, στην προσέγγιση και την μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, στα δημόσια διαθέσιμα συγκριτικά στοιχεία που συλλέξαμε, στους κύριους όρους της προτεινόμενης Σύμβασης που επισκοπήσαμε και στις προαναφερθείσες διευκρινίσεις.

Με βάση τους όρους της επιστολής συνεργασίας (engagement letter) με τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. με ημερομηνία 01.10.2024 και υπό την επιφύλαξη των παραπάνω διευκρινίσεων, η σύναψη της Σύμβασης μεταξύ της Deutsche Telekom AG, Telekom Deutschland GmbH και Telekom Romania Mobile Communications S.A., που αφορά το έτος 2025, αποτελεί δίκαιη και εύλογη συναλλαγή σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4548/2018.

Αθήνα, 8/11/2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

DocuSigned by:
721DD68794A9448...

Ελευθέριος Κουτσόπουλος

Α.Μ. Σ.Ο.Ε.Λ 44651

Grant Thornton
Ορκωτοί Ελεγκτές Σύμβουλοι Επιχειρήσεων
Α.Μ. ΣΟΕΛ 127