



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

*Κεντρική Υπηρεσία
Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
Πανεπιστημίου Κρήτης*

Κανονισμός Λειτουργίας Υπηρεσίας
Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Σεπτέμβριος 2020

1. Εισαγωγή

Η κεντρική υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου έχει σχεδιαστεί και υλοποιηθεί στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους του Κέντρου Δεδομένων του Πανεπιστημίου Κρήτης για την κάλυψη των αναγκών ανταλλαγής (αποστολής και λήψης) μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Απευθύνεται σε όλα τα μέλη του Ιδρύματος και η πρόσβαση ελέγχεται μέσω της Κεντρικής Υπηρεσίας Καταλόγου (LDAP). Η χρήση της υπηρεσίας πραγματοποιείται μέσω εφαρμογών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με υποστήριξη του πρωτοκόλλου IMAP καθώς και διαδικτυακά στη διεύθυνση <https://mail.uoc.gr>, μέσω του αντίστοιχου διαδικτυακού περιβάλλοντος.

Για την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας και την προφύλαξη των χρηστών, όλα τα μηνύματα ελέγχονται αυτόματα για τον εντοπισμό ιών και ανεπιθύμητης αλληλογραφίας (spam). Επίσης, λειτουργούν λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τέλος, οι χρήστες έχουν την επιλογή να χρησιμοποιήσουν εναλλακτική διεύθυνση αποστολής.

1.1 Αποδέκτες

Δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου έχουν όλα τα μέλη του Ιδρύματος και συγκεκριμένα το Ακαδημαϊκό, Εκπαιδευτικό και Διοικητικό Προσωπικό καθώς και οι Φοιτητές (Προπτυχιακοί και Μεταπτυχιακοί/Διδακτορικοί). Επιπλέον, υποστηρίζεται η χρήση της υπηρεσίας για ειδικές κατηγορίες και ομάδες χρηστών (σύλλογοι, ομάδες, κλπ) καθώς και για τις εξειδικευμένες ανάγκες των Τμημάτων και Σχολών του Ιδρύματος.

1.2 Τεχνική Υποστήριξη

Τεχνική υποστήριξη παρέχεται μέσω της Υπηρεσίας Τεχνικής Υποστήριξης, ηλεκτρονικά στη σελίδα <https://helpdesk.ucnet.uoc.gr/>, τηλεφωνικά στο 2810 393312, με fax στο 2810 393318 ή με αποστολή email στο helpdesk@uoc.gr.

Παράλληλα, λειτουργεί η ιστοσελίδα της υπηρεσίας <https://mail.uoc.gr/>, όπου παρέχονται πληροφορίες για την χρήση της υπηρεσίας μέσω του διαδικτυακού περιβάλλοντος (webmail) καθώς και οδηγίες ρύθμισης εφαρμογών λογισμικού (email clients).

2. Χρονική Ισχύς Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

2.1 Ενεργοποίηση

Για το προσωπικό και τους φοιτητές του Ιδρύματος η πρόσβαση στην υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου ενεργοποιείται άμεσα, με το πέρας της δημιουργίας του Ιδρυματικού Λογαριασμού στην Κεντρική Υπηρεσία Καταλόγου του Πανεπιστημίου Κρήτης. Δεν απαιτείται καμία επιπλέον ενέργεια από τον χρήστη για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.

Για την χρήση της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου από ειδικές κατηγορίες χρηστών (ομάδες, σύλλογοι, κλπ), αιτήματα υποβάλλονται μέσω της ειδικής

Κέντρο Υποδομών και Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Πανεπιστήμιο Κρήτης

ηλεκτρονικής φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας. Κάθε αίτημα συνοδεύεται από την υπογραφή του Προέδρου/Κοσμήτορα Τμημάτων/Σχολών, Υπεύθυνου της Λειτουργικής Μονάδας ή του Υπεύθυνου της Υπηρεσίας για την περίπτωση των Κεντρικών Υπηρεσιών, ή του Επιστημονικά Υπεύθυνου για την περίπτωση αναπτυξιακών και ερευνητικών προγραμμάτων. Το αίτημα αξιολογείται και εγκρίνεται από το Κέντρο Υποδομών και Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Επιπρόσθετα, για τις εξειδικευμένες ανάγκες των Τμημάτων και Σχολών του Ιδρύματος εφαρμόζεται η πολιτική ηλεκτρονικών λογαριασμών που ορίζεται από τα αντίστοιχα Τμήματα και Σχολές.

2.2 Χρονική διάρκεια χρήσης της υπηρεσίας

Η πρόσβαση στην υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου είναι διαθέσιμη καθ' όλο το χρονικό διάστημα κατά το οποίο είναι ενεργός ο Ιδρυματικός Λογαριασμός, σύμφωνα με την πολιτική που ορίζεται από την Κεντρική Υπηρεσία Καταλόγου του Πανεπιστημίου Κρήτης για τις διάφορες κατηγορίες χρηστών. Αντίστοιχα, για τους λογαριασμούς των Τμημάτων και Σχολών του Ιδρύματος εφαρμόζεται η πολιτική ηλεκτρονικών λογαριασμών που ορίζεται από τα αντίστοιχα Τμήματα και Σχολές για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο λογαριασμός είναι ενεργός.

2.3 Πολιτική Λήξη

Με την μετάβαση του Ιδρυματικού Λογαριασμού σε μή-ενεργό στην Κεντρική Υπηρεσία Καταλόγου ο χρήστης της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου ενημερώνεται για την επικείμενη λήξη χρήσης της υπηρεσίας και ισχύουν τα ακόλουθα:

Χρονικό διάστημα	Ποιους αφορά	Ενέργειες
Από την ημέρα μετάβασης του λογαριασμού στην Υπηρεσία Καταλόγου σε μη-ενεργό έως 3 μήνες.	Όλες τις κατηγορίες χρηστών	Επιτρέπεται η πρόσβαση στην υπηρεσία και η αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Στο διάστημα αυτό ο χρήστης καλείται να αποθηκεύσει τα μηνύματα του σε προσωπικό χώρο ή μέσο και να ορίσει αν το επιθυμεί ηλεκτρονική διεύθυνση προώθησης των εισερχομένων μηνυμάτων του.
3 μήνες από την μετάβαση του λογαριασμού στην	Όλες τις κατηγορίες χρηστών	Η πρόσβαση στην υπηρεσία δεν είναι εφικτή. Τα νέα μηνύματα εξακολουθούν να

Υπηρεσία Καταλόγου σε μη-ενεργό		λαμβάνονται και να προωθούνται σε εξωτερικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις αν αυτές έχουν οριστεί.
1 έτος από την μετάβαση του λογαριασμού στην Υπηρεσία Καταλόγου σε μη-ενεργό	Όλες τις κατηγορίες χρηστών (εκτός Μόνιμο Προσωπικό του Ιδρύματος)	Τα περιεχόμενα των mailboxes διαγράφονται οριστικά. Διακόπτεται οποιαδήποτε προώθηση μηνυμάτων σε εξωτερικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις αν αυτές είχαν οριστεί.
5 έτη από την μετάβαση του λογαριασμού στην Υπηρεσία Καταλόγου σε μη-ενεργό	Μόνιμο Προσωπικό του Ιδρύματος. Περιλαμβάνει Διδάσκοντες (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΕΠ), Εργαστηριακό Τεχνικό Προσωπικό ΕΤΕΠ, Διοικητικό Προσωπικό (Μόνιμοι και ΙΔΑΧ)	Τα περιεχόμενα των mailboxes διαγράφονται οριστικά. Διακόπτεται οποιαδήποτε προώθηση μηνυμάτων σε εξωτερικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις αν αυτές είχαν οριστεί.

Για τις ειδικές κατηγορίες λογαριασμών (Ομάδες, Σύλλογοι, κλπ) αν για διάστημα 1 έτους δεν χρησιμοποιείται η υπηρεσία Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δεν έχει ζητηθεί η προώθηση μηνυμάτων σε εξωτερικές διευθύνσεις, τότε απενεργοποιείται αυτόματα η πρόσβαση στην υπηρεσία και τα παραληφθέντα ως εκείνη τη στιγμή μηνύματα διαγράφονται.

Τα παραπάνω χρονικά όρια είναι καθολικά, για όλα τα μέλη του Ιδρύματος. Σε περίπτωση ανάγκης εξαίρεσης και παράτασης χρήσης της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, απαιτείται η κατάθεση αιτήματος στην Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

3. Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης

3.1 Επιτρεπτά Όρια

Για λόγους διατήρησης της καλής λειτουργίας, της ασφάλειας και της διασφάλισης της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, έχουν οριστεί όρια χρήσης της υπηρεσίας τα οποία εφαρμόζονται αυτόματα. Τα όρια χρήσης είναι :

Κατηγορία	Όριο
Μέγιστο μέγεθος εξερχόμενου μηνύματος (συμπεριλαμβάνει συνημμένα αρχεία) προς προσωπικούς λογαριασμούς	15MB
Μέγιστο μέγεθος εξερχόμενου μηνύματος (συμπεριλαμβάνει συνημμένα αρχεία) προς λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	1MB

Μέγιστο μέγεθος γραμματοκιβωτίου	10GB
Μέγιστος χρόνος αποθήκευσης μηνυμάτων	15 χρόνια
Μέγιστος αριθμός παραληπτών ανά εξερχόμενο μήνυμα	100
Μέγιστος αριθμός παραληπτών ανά ημέρα	200

Τα παραπάνω όρια λειτουργίας είναι καθολικά. Σε περίπτωση ανάγκης εξαίρεσης ή αύξησης ενός ή παραπάνω ορίων, απαιτείται η κατάθεση αιτήματος στην Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

Δύναται η αναπροσαρμογή των παραπάνω ορίων ανάλογα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και τήρησης της διαθεσιμότητας των συστημάτων, καθώς και τις ανάγκες λειτουργικότητας των χρηστών.

3.2 Αυτόματη διαγραφή από τους φακέλους Spam, Trash

Από τους φακέλους Spam και Trash διαγράφονται μηνύματα, αυτόματα με το πέρας 15 ημερών από την εγγραφή τους στους φακέλους αυτούς.

3.3 Τύπος συνημμένων αρχείων

Δεν επιτρέπεται η αποστολή μηνυμάτων με συνημμένα που έχουν τις ακόλουθες καταλήξεις. Τα μηνύματα που περιέχουν συνημμένα με τις ακόλουθες καταλήξεις (μεταξύ άλλων) απορρίπτονται και δεν διακινούνται:

.bat , .cmd , .com , .cpl , .dll , .exe , .hta , .lnk , .pif , .scr , .vbs

3.4 Φραγή λόγω ασυνήθιστης συμπεριφοράς

Σε περίπτωση που παρατηρηθεί ασυνήθιστη συμπεριφορά που προέρχεται από τον λογαριασμό χρηστών της υπηρεσίας, τότε άμεσα τίθεται σε εφαρμογή φραγή και η πρόσβαση και χρήση της υπηρεσίας δεν είναι εφικτή.

Ο χρήστης ενημερώνεται κατάλληλα από την Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών για τις απαραίτητες ενέργειες άρσης της φραγής.

3.5 Λίστες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Οι λίστες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου παρέχουν την δυνατότητα αποστολής ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε πολλούς χρήστες ταυτόχρονα, χωρίς να απαιτείται από τον αποστολέα να γράψει την κάθε διεύθυνση παραλήπτη ξεχωριστά.

Ο αποστολέας στέλνει το μήνυμα προς μία εικονική διεύθυνση της μορφής «mylist@uoc.gr» και αυτόματα το μήνυμα αποστέλλεται σε όλους τους εγγεγραμμένους χρήστες της λίστας.

Η αποστολή μηνύματος προς μία λίστα επιτρέπεται να έχει ως μέγιστο μέγεθος μηνύματος το 1MB. Σε περίπτωση ανάγκης αλλαγής των ορίων για συγκεκριμένη λίστα απαιτείται η κατάθεση αιτήματος στην Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

Οι λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διακρίνονται σε «Κεντρικές Λίστες» που αφορούν την κεντρική διοίκηση και τις κεντρικές υπηρεσίες του Ιδρύματος καθώς και σε «Λίστες Τμημάτων/Σχολών/Υπηρεσιών», οι οποίες συντηρούνται από τους υπεύθυνους διαχειριστές.

Για την δημιουργία μίας νέας λίστας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απαιτείται η αποστολή κατάλληλου αιτήματος στην Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης στο οποίο θα

Κέντρο Υποδομών και Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Πανεπιστήμιο Κρήτης

ορίζεται ο υπεύθυνος διαχειριστής. Ο διαχειριστής της λίστας αναλαμβάνει την υποχρέωση στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους να επικαιροποιεί τις λίστες που διαχειρίζεται ενημερώνοντας παράλληλα για λίστες οι οποίες δεν χρησιμοποιούνται ώστε να διαγράφονται.

4. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Χρηστών

Η λειτουργία της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου είναι σύμφωνη με τους Όρους και Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών του Κέντρου, όπως αποτυπώνονται στην ιστοσελίδα του Κέντρου.

Επιπρόσθετα, ειδικά για την υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου ισχύουν τα ακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις για τους χρήστες της υπηρεσίας.

4.1 Δικαιώματα Χρηστών

Οι χρήστες της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου έχουν την δυνατότητα:

- να καταθέσουν αίτημα παράτασης για την πρόσβαση και χρήση της υπηρεσίας για τον προσωπικό τους λογαριασμό
- να καταθέσουν αίτημα τροποποίησης των ορίων αποδεκτής χρήσης της Υπηρεσίας για τον προσωπικό τους λογαριασμό
- να καταθέσουν αίτημα προσθήκης εναλλακτικής διεύθυνσης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Η εναλλακτική διεύθυνση λειτουργεί σαν ψευδώνυμο και μόνο και όχι σαν διαφορετικό γραμματοκιβώτιο
- να ορίζουν εξωτερικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την προώθηση των εισερχόμενων μηνυμάτων

4.2 Υποχρεώσεις Χρηστών

Οι χρήστες της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου οφείλουν:

- να ακολουθούν τις υποδείξεις και οδηγίες του Κέντρου αναφορικά με την ασφαλή και ορθή λειτουργία της υπηρεσίας.
- να ενημερώνουν άμεσα την Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών για κάθε δυσλειτουργία ή ασυνήθιστη συμπεριφορά παρατηρεί κατά την χρήση της υπηρεσίας
- να κάνουν σωστή και συνετή χρήση της υπηρεσίας και να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί σε θέματα ασφάλειας, ιών και λοιπού κακόβουλου λογισμικού. Συνίσταται η χρήση λογισμικού antivirus στην συσκευή των χρηστών.
- να μην αποστέλλουν ανεπιθύμητα μηνύματα (unsolicited emails/junk emails) ή μηνύματα διαφημιστικού ή προωθητικού περιεχομένου σε χρήστες οι

οποίοι δεν έχουν αποδεχτεί εκ των προτέρων τη λήψη τέτοιου είδους μηνυμάτων

- να μην αποστέλλουν μηνύματα με στόχο την παρενόχληση, δυσφήμιση ή προσβολή τρίτων προσώπων.
- να είναι προσεκτικοί ώστε να μην συμβάλουν στην εξάπλωση των μηνυμάτων τύπου spam (ενοχλητική αλληλογραφία) μέσω μαζικής προώθησης μηνυμάτων ή αναπαραγωγής και προώθησης μηνυμάτων που έχουν χαρακτηριστεί ως spam
- να φροντίζουν την διαφύλαξη των κωδικών πρόσβασης στην υπηρεσία. Θα πρέπει να επιλέγεται ασφαλές/ισχυρό συνθηματικό και να μην αποκαλύπτεται σε τρίτους ή να εγγράφεται σε μέσα (ηλεκτρονικά ή μη) όπου δεν εξασφαλίζεται η αποκάλυψη του. Σε καμία περίπτωση η υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών ή το Κέντρο δεν ζητάει τον κωδικό πρόσβασης των χρηστών και οι χρήστες δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να αποκαλύπτουν τον κωδικό πρόσβασης τους σε κανένα.
- να επιμελούνται τη λήψη και διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας των ηλεκτρονικών τους μηνυμάτων. Προτείνεται η τακτική αποθήκευση αντιγράφων ασφαλείας τοπικά, στους υπολογιστές και λοιπές συσκευές, σε εξωτερικούς σκληρούς δίσκους και οπτικά μέσα
- να μην παραποιούν τις επικεφαλίδες (headers) των απεσταλμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με στόχο την με σκοπό την απόκρυψη του αποστολέα του μηνύματος ή την παραπλάνηση του παραλήπτη.

5. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Κέντρου

Η λειτουργία της Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου είναι σύμφωνη με του Όρους και Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών του Κέντρου, όπως αυτές αποτυπώνονται στην ιστοσελίδα του Κέντρου.

Επιπρόσθετα, ειδικά για την υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, με στόχο της διασφάλιση της ορθής λειτουργία της υπηρεσίας, ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες.

5.1 Δικαιώματα του Κέντρου

- Το Κέντρο μπορεί να καταγράφει σε πραγματικό χρόνο και να αναλύει την χρήση των πόρων της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, αξιοποιώντας εργαλεία παραγωγής στατιστικών στοιχείων για την έγκαιρη αναγνώριση προβλημάτων. Παράλληλα δύναται να διατηρεί αρχείο των στοιχείων αυτών για εύλογο χρονικό διάστημα, όπως ορίζεται από την αντίστοιχη νομοθεσία.
- Το Κέντρο μπορεί να πραγματοποιεί τις απαραίτητες αναβαθμίσεις λογισμικού για την αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας. Εάν απαιτείται

παύση της υπηρεσίας για τις ενέργειες αυτές, θα υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση των χρηστών.

- Το Κέντρο έχει την δυνατότητα αναπροσαρμογής των ορίων αποδεκτής χρήσης της υπηρεσίας, με στόχο την εξασφάλιση της ποιότητας και αδιάλειπτης παροχής υπηρεσίας στο σύνολο των χρηστών
- Το Κέντρο δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη για περιεχόμενο των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αναφορικά με την παραβίαση οποιουδήποτε κανόνα δικαίου ή των χρηστών ηθών από τη διακίνηση υλικού. Το περιεχόμενο που διακινείται από τους χρήστες δεν εκφράζει, ούτε δεσμεύει σε καμία περίπτωση το Κέντρο.
- Το Κέντρο, δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιασδήποτε φύσεως απώλεια ή καταστροφή δεδομένων ή δυσλειτουργία των υπηρεσίας που οφείλονται σε ενέργειες ή παραλήψεις των χρηστών.
- Στο πλαίσιο της εξασφάλισης της ποιότητας και αδιάλειπτης παροχής υπηρεσίας στο σύνολο των χρηστών το Κέντρο έχει την δυνατότητα προσωρινού ή οριστικού τερματισμού της πρόσβασης και λειτουργίας της Υπηρεσίας για τους λογαριασμούς χρηστών, χωρίς την πρότερη ενημέρωση του χρήστη, αν αυτό δεν καταστεί εφικτό, εφόσον θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ή την διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.
- Το Κέντρο έχει την δυνατότητα να διακόψει προσωρινά ή μόνιμα την υπηρεσία σε χρήστες οι οποίοι δεν τηρούν τον παραπάνω κανονισμό λειτουργίας της υπηρεσίας

5.2 Υποχρεώσεις του Κέντρου

- Το Κέντρο μεριμνά για την, στο μέτρο του δυνατού, ομαλή, αδιάκοπη και απρόσκοπτη παροχή της υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου. Εξασφαλίζει την διαφύλαξη των απαραίτητων λειτουργικών αντιγράφων ασφαλείας και μεριμνά για την άμεση αποκατάσταση της υπηρεσίας μετά από περιστατικά προσωρινής μη διαθεσιμότητας.
- Το Κέντρο μεριμνά για την συνεχή αναβάθμιση του λογισμικού της υπηρεσίας με τις τελευταίες ενημερώσεις που κυκλοφορούν, ώστε να αποφεύγονται ενδεχόμενες ευπάθειες και προβλήματα ασφαλείας.
- Το Κέντρο παρέχει την υπηρεσία με διασφάλιση του δικαιώματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων και διασφαλίζει το απόρρητο των επικοινωνιών.
- Το Κέντρο υποχρεούται να ενημερώνει έγκαιρα για θέματα ασφαλείας και τεχνικές εργασίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας (εξαίρεση οι κατεπείγουσες εργασίες). Διατηρεί το δικαίωμα ορισμού ενός ή παραπάνω εβδομαδιαίων, τακτικών χρονικών διαστημάτων εκτέλεσης εργασιών συντήρησης. Στα διαστήματα αυτά, ενδέχεται να παρουσιάζονται αστάθειες ή διακοπές στην λειτουργία της υπηρεσίας.

- Το Κέντρο υποχρεούται να εφαρμόζει και ελέγχει την τήρηση των ορίων αποδεκτής χρήσης της υπηρεσίας, όπως αυτά ορίζονται στον ισχύοντα κανονισμό.
- Το Κέντρο υποχρεούται να συνεργάζεται με αρχές και φορείς και να ακολουθεί υποδείξεις και νομικές αποφάσεις και κατ' επέκταση να υλοποιεί και να προσαρμόζει την λειτουργία της σε αυτές.