

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (COLOCATION)

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η SYNAPSECOM, παρέχει υπηρεσίες συστέγασης, λειτουργίας, συντήρησης, διαχείρισης σε περιβάλλον ειδικών συνθηκών, προστασίας ηλεκτρολογικού, μηχανολογικού και λοιπού τεχνικού και τεχνολογικού εν γένει εξοπλισμού τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής και της υποδομής αυτών. Η παροχή των ως άνω υπηρεσιών σε ειδικό τηλεπικοινωνιακό Κέντρο, αποκλειστικής κυριότητας, νομής και κατοχής της SYNAPSECOM ή μισθωμένου από αυτήν, (εφεξής «**Κέντρο**») και το οποίο λειτουργεί ειδικά για το σκοπό αυτό και είναι κατάλληλο λόγω και των ειδικών συνθηκών προστασίας σε αυτό για την στέγαση και εγκατάσταση του ως άνω εξοπλισμού του Πελάτη («Εξοπλισμός»)..

Ο Πελάτης έχει επιθεωρήσει όλες τις υπάρχουσες κατά την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης φυσικές και τεχνικές συνθήκες του Κέντρου, συμπεριλαμβανομένων του συστήματος κλιματισμού, των ηλεκτρικών κύριων και βοηθητικών συστημάτων, του συστήματος ασφαλείας, των υδραυλικών συστημάτων και πυρόσβεσης, των συστημάτων καλωδίωσης και/ή τηλεπικοινωνιών και των υπολοίπων ηλεκτρονικών και τεχνικών συστημάτων και έχει αποδεχθεί ότι όλα αυτά τα συστήματα πληρούν τις τεχνικές και περιβαλλοντολογικές απαιτήσεις του και τις ανάγκες που αφορούν την λειτουργία του Εξοπλισμού του.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1. Η SYNAPSECOM αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει τις αναφερόμενες στο παρόν υπηρεσίες και για τον λόγο αυτό θα παραχωρήσει την χρήση του κατωτέρω περιγραφόμενου Χώρου Εξοπλισμού, χωρίς επιπλέον αμοιβή εκτός από την αμοιβή για τις υπηρεσίες συνεγκατάστασης που θα προσφέρει οι οποίες θα συνδυάζονται υποχρεωτικά με τις υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και την υποχρέωση να παρέχει τις εν λόγω υπηρεσίες καθ' όλη την διάρκεια της αρχικής ή μετά παράταση ισχύος της παρούσας σύμβασης, έτσι ώστε ο Πελάτης να δύναται κατά πάντα χρόνο να κάνει απρόσκοπτη χρήση των Υπηρεσιών και των Χώρων Εξοπλισμού, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές του ανάγκες και τους Γενικούς και Ειδικούς όρους της παρούσας Σύμβασης.

2.2. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει η SYNAPSECOM στον Πελάτη είναι συνοπτικά οι ακόλουθες:

2.2.1. Υπηρεσίες Χώρου Εξοπλισμού (Rack space)

- Αδιάλειπτη Παροχή AC τροφοδοσίας η οποία εξασφαλίζεται ως ακολούθως: Σύστημα συνεχούς παροχής ηλεκτρικής τροφοδοσίας το οποίο περιλαμβάνει συστοιχία μπαταριών και γεννητριών πετρελαίου και διπλή παροχή AC τροφοδοσίας (A+B), έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία στην περίπτωση βλάβης στην μία παροχή. Προκειμένου ο Πελάτης να εκμεταλλευτεί αυτή την υπηρεσία θα πρέπει να έχει διπλή τροφοδοσία στον εξοπλισμό του.

- Switched/metered πολύπριζο με δυνατότητα παρακολούθησης μέσω διαδικτυακού Portal

- Ψευδοροφή ή/και ψευδοπάτωμα με σχάρες καλωδίωσης

- Σύστημα Κλιματισμού με προστασία

2.2.2. Υπηρεσίες Κέντρου

Οι υπηρεσίες Κέντρου είναι αυτές που αφορούν στις γενικές, φυσικές και τεχνικές συνθήκες που υπάρχουν στο Κέντρο ως ακολούθως:

- Ηλεκτρικό ρεύμα, κλιματισμός, σύστημα ανίχνευσης καπνού, πυρκαγιάς και καταστολής με αέριο και νερό και υπηρεσίες καθαρισμού.

- Έλεγχος ασφάλειας εισόδου στο Κέντρο (access cards) και κλειστό κύκλωμα ασφαλείας με κάμερες μέσω κεντρικού συστήματος εποπτείας του Κέντρου και του εξοπλισμού του πελάτη εφόσον απαιτηθεί για ταυτοποίηση - Συντήρηση και εποπτεία των κτιριακών, ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, κλιματισμού, πυρανίχνευσης, πυρασφάλειας και ασφάλειας. Επίσης, συντήρηση των ψευδοπατωμάτων, ψευδοροφών, και υποδομής καλωδιώσεων.

- Αποκομιδή των απορριμμάτων.

- Πρόβλεψη δυνατότητας πρόσβασης στο Κέντρο πελατών και προσωπικού συντήρησης.

- Παροχή κεντρικού φωτισμού

Για την αποφυγή οποιασδήποτε παρανόησης, σχετικά με διασυνδέσεις και τις σχετικές καλωδιώσεις οι ευθύνες θα βαρύνουν τα συμβαλλόμενα μέρη ως ακολούθως:

Μέχρι το σημείο εισόδου στο Κέντρο και μέσα στον χώρο εξοπλισμού του πελάτη όλες οι διασυνδέσεις είναι κάτω από την υπευθυνότητα του πελάτη και με δικό του κόστος.

Εντός του κέντρου από το σημείο εισόδου μέχρι τον χώρο εξοπλισμού του, είναι κάτω από την ευθύνη της SYNAPSECOM και θεωρούνται σαν ειδικές υπηρεσίες με επιπρόσθετη χρέωση σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο.

2.3. ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΧΩΡΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Ο χώρος εξοπλισμού βρίσκεται εντός του Ικρίωματος εντός του Κέντρου, το οποίο προσδιορίζεται στη φόρμα Παραγγελίας Υπηρεσίας, Στον εξοπλισμό του Πελάτη θα υπάρχει ειδικός μετρητής ηλεκτρικής κατανάλωσης που θα προμηθεύσει και εγκαταστήσει η SYNAPSECOM.

2.4. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΤΗΣ SYNAPSECOM

Οι εγγυήσεις που τίθενται στο παρόν είναι οι μόνες εγγυήσεις που δίδονται από την SYNAPSECOM με αυτήν την σύμβαση.

Η SYNAPSECOM εγγυάται και ρητά δηλώνει ότι θα παρέχει τις υπηρεσίες με σύνεση και επιμέλεια

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η SYNAPSECOM, πέραν των όσων περιγράφονται στο Συμφωνία Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσίας των υπηρεσιών της παρούσας, δεν μπορεί να εγγυηθεί ότι η παροχή των Υπηρεσιών θα είναι αδιάλειπτη.

3. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.1. Συμφωνείται ρητά ότι δικαιώματα που προκύπτουν από την παρούσα Σύμβαση, όπως το δικαίωμα του Πελάτη να εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό στον Χώρο Εξοπλισμού, το δικαίωμα της πρόσβασης στο Κέντρο, στον Χώρο Εξοπλισμού, ή/και οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα που παραχωρείται ή θα παραχωρηθεί στον Πελάτη σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση, δεν αποτελούν και δεν είναι δυνατό να ερμηνευθούν ως παραχώρηση ή δημιουργία ή υπόσχεση παραχώρησης ή δημιουργίας για τον Πελάτη οποιουδήποτε δικαιώματος ιδιοκτησίας ή σχέσης μισθώσεως επαγγελματικής ή άλλης, στο Κέντρο ή στους Χώρους Εξοπλισμού.

3.2. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό στον Χώρο Εξοπλισμού με σκοπό την αποδοχή των Υπηρεσιών που παρέχονται από την SYNAPSECOM κατά την παρούσα Σύμβαση, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Χρήσης του Κέντρου και τις ειδικότερες συμφωνίες που αναφέρονται στην παρούσα. Ο Πελάτης δεν θα προβεί σε οποιοδήποτε τροποποιήσεις στις λειτουργικές προδιαγραφές του Κέντρου και των Χώρων Εξοπλισμού χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της SYNAPSECOM. Σε περίπτωση που η SYNAPSECOM αποφασίσει να παραχωρήσει τέτοια συναίνεση, η SYNAPSECOM θα θέσει τους όρους και τις προϋποθέσεις γι' αυτές τις τροποποιήσεις, οι οποίες και θα γίνονται υπό την επίβλεψη της και θα έχει το δικαίωμα να διακόψει οποιοδήποτε σχετικές εργασίες που θα εκτελούνται, ανά πάσα στιγμή, στην περίπτωση που, κατά την εύλογη και σύμφωνη με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής, κρίση των Συμβαλλομένων οι τροποποιήσεις αυτές είναι πιθανό να προξενήσουν βλάβη στο Κέντρο ή/και στον εν γένει εξοπλισμό της SYNAPSECOM ή τρίτων που βρίσκονται εκεί.

3.3. Ρητά συμφωνείται με την παρούσα ότι η SYNAPSECOM δεν θα έχει το δικαίωμα να μετακινήσει και μετεγκαταστήσει τον Εξοπλισμό του Πελάτη από τον Χώρο Εξοπλισμού, στον οποίο εγκαταστάθηκε αρχικά, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Πελάτη. Σε περίπτωση κατά την οποία υπάρξει διαταραχή, από αιτία μη δυνάμενη να αποτραπεί διαφορετικά, της αδιάλειπτης και απρόσκοπτης παροχής των Υπηρεσιών από την SYNAPSECOM στον Πελάτη, η SYNAPSECOM μπορεί, με δικά της αποκλειστικά πάσης φύσεως έξοδα και δαπάνες, μετά από έγγραφη συναίνεση του Πελάτη, - σε περίπτωση άρνησής του, η άρνηση αυτή θα πρέπει να είναι αιτιολογημένη -, να μετακινήσει και μετεγκαταστήσει τον Εξοπλισμό του Πελάτη από τον Χώρο Εξοπλισμού στον οποίο εγκαταστάθηκε αρχικά, σε άλλο χώρο Εξοπλισμού, του οποίου οι λειτουργικές προδιαγραφές θα είναι όμοιες και θα ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες και απαιτήσεις των επιχειρηματικών λειτουργιών του Πελάτη, όπως αυτές προσδιορίζονται στην παρούσα σύμβαση. Η αλλαγή αυτή θα υπόκειται σε προ 10 ημερών έγγραφη ειδοποίηση από την SYNAPSECOM στον Πελάτη, ενώ σε περίπτωση επείγοντος, η έγγραφη ειδοποίηση θα γίνεται το συντομότερο δυνατό και οποιαδήποτε τέτοια αλλαγή θα θεθεί σε ισχύ υπό τους κατά τα λοιπά αμοιβαίως συμφωνηθέντες όρους και προϋποθέσεις.

3.4. Η SYNAPSECOM παρέχει στον Πελάτη απρόσκοπτη και αδιάλειπτη πρόσβαση στο Κέντρο, σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση και τους Γενικούς Όρους Χρήσης του Κέντρου. Ρητά συμφωνείται ότι κατά την εύλογη κρίση αμφοτέρων των Συμβαλλομένων, είναι δυνατή, σε περίπτωση κατάστασης ανάγκης, η εν όλω ή εν μέρει απαγόρευση στον Πελάτη της πρόσβασης στο Κέντρο. Ειδικότερα και προκειμένου να διευκολύνεται η ακώλυτη πρόσβαση στον Χώρο Εξοπλισμού ο Πελάτης υποχρεούται να παραδίδει κατά τακτά χρονικά διαστήματα και όποτε αυτός κρίνει ότι είναι αναγκαίο λόγω αλλαγών στα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα πρόσβασης στον Χώρο Εξοπλισμού, στην SYNAPSECOM μία λίστα με τα πρόσωπα που θα έχουν το δικαίωμα πρόσβασης.

3.5. Ρητά συμφωνείται ότι τίποτα από τα αναφερόμενα στις ανωτέρω παραγράφους δεν παρέχει στον Πελάτη οποιοδήποτε δικαίωμα πρόσβασης σε οποιοδήποτε άλλο χώρο του Κέντρου εκτός από τους διατεθέντες σ' αυτόν Χώρους Εξοπλισμού, τους διαδρόμους προσβάσεως που οδηγούν από το σημείο εισόδου του Κέντρου σε αυτούς και τους εν γένει κοινόχρηστους χώρους. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να επισκέπτεται οποιοδήποτε άλλο μέρος του Κέντρου, όπως ενδεικτικά το κέντρο Ελέγχου του Κέντρου, τις εγκαταστάσεις άλλων πελατών, τα δωμάτια μπαταριών, τα δωμάτια αντλιών, τα δωμάτια γεννητριών, τα δωμάτια μετασχηματιστών ή/και οποιαδήποτε άλλα τέτοιου είδους εκτός από τους Χώρους Εξοπλισμού, τους κοινόχρηστους χώρους και τους διαδρόμους προσβάσεως σε αυτούς.

3.6. Ο Εξοπλισμός του Πελάτη θα βρίσκεται ανά πάσα στιγμή υπό την ευθύνη και τον κίνδυνο του ίδιου του Πελάτη και ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την προστασία αυτού έναντι όλων των κινδύνων, εκτός των κινδύνων που αφορούν και εν γένει σχετίζονται με το Κέντρο. Ο Πελάτης υποχρεούται επίσης να ασφαλίσει τον Εξοπλισμό σε ασφαλιστική εταιρεία αποδοχής της SYNAPSECOM, για οποιοδήποτε ασφαλιστικά καλυπτόμενο κίνδυνο, ήτοι ευθύνη του εργοδότη, περιουσιακή ζημία του Πελάτη ή τρίτων λόγω αστικής ευθύνης του Πελάτη, καθώς και να κρατά σε πλήρη ισχύ και αποτελεσματικότητα καθ' όλη την διάρκεια της παρούσας

Σύμβασης τα αντίστοιχα ασφαλιστήρια, και να είναι έτοιμος ανά πάσα στιγμή που θα του ζητηθεί από την SYNAPSECOM να επιδείξει στην SYNAPSECOM όλα τα σχετικά έγγραφα.

3.7. Ο Πελάτης εγγυάται ότι θα χρησιμοποιήσει τους χώρους με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να μην προκαλέσει έκθεση σε ακτινοβολία, επαγωγή (ηλεκτρισμού), θόρυβο, καπνό, οσμή ή οποιαδήποτε άλλη ενόχληση σύμφωνα με οποιονδήποτε νόμο. Ο Πελάτης εγγυάται ότι θα χρησιμοποιήσει τους Χώρους Εξοπλισμού και τα τμήματα του Κέντρου στα οποία θα έχει πρόσβαση, συμπεριλαμβανομένων των εισόδων, των δωματίων υπηρεσίας, των ανελκυστήρων και οποιασδήποτε άλλης κοινόχρηστης περιοχής, με λογικό τρόπο, και συγκεκριμένα ότι δεν θα προκαλέσει καθυστερήσεις στην χρήση των ανελκυστήρων και θα σέβεται και θα διαφυλάττει την καθαριότητα και την φυσική ακεραιότητα των κλιμακοστασίων. Το δικαίωμα της πρόσβασης του Πελάτη στο Κέντρο θα περιορισθεί σε εκείνους τους εκπροσώπους, που καθορίζονται σε λίστα που θα υποβληθεί στην SYNAPSECOM, των Χώρων Εξοπλισμού και, μέσα στο Κέντρο, αυτοί δε οι εκπρόσωποι θα έχουν μόνο εκείνα τα δικαιώματα πρόσβασης που είναι απαραίτητα για την χρησιμοποίηση των Χώρων Εξοπλισμού, υπό την έννοια ότι αυτοί οι εκπρόσωποι θα εισέρχονται και εξέρχονται στο Κέντρο μέσα από την κεντρική είσοδο και θα κατευθύνονται αμέσως προς και από τους Χώρους Εξοπλισμού, μέσω μία σύντομης διαδρομής χωρίς καθυστέρηση και χωρίς διακοπή. Η SYNAPSECOM έχει το δικαίωμα να καθορίσει εγγράφως μία διαδικασία για την είσοδο, έξοδο και παρουσία των εκπροσώπων του Πελάτη στο Κέντρο, η οποία θα απευθύνεται σε όλους εκείνους που εισέρχονται στο Κέντρο ή σε οποιοδήποτε συγκεκριμένο πρόσωπο από αυτούς σύμφωνα με την αποκλειστική διακριτικότητα της SYNAPSECOM.

3.8. Ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα να εγκαταστήσει τον Εξοπλισμό του στον Χώρο εξοπλισμού, μόνον εφ' όσον φέρει τις απαιτούμενες άδειες, αν χρειάζονται τέτοιες και εφ' όσον ο εξοπλισμός αυτός πληροί τις διεθνείς προδιαγραφές και έχει κατασκευασθεί σύμφωνα με τους διεθνείς κανόνες. Η εγκατάσταση και/ή η αντικατάσταση ή η ανανέωση του Εξοπλισμού του Πελάτη, η οποία θα είναι σύμφωνη με τα προαναφερόμενα θα είναι δυνατή μόνο μετά την έγγραφη συναίνεση της SYNAPSECOM, τυχόν δε άρνηση της οποίας, θα πρέπει να είναι αιτιολογημένη. Ρητά συμφωνείται ότι οποιαδήποτε προσθήκη και/ή τροποποίηση που θα εκτελέσει ο Πελάτης στους Χώρους Εξοπλισμού χωρίς να λάβει την άδεια της SYNAPSECOM όπως καθορίζεται ανωτέρω, με την εξαίρεση της εγκατάστασης και/ή της αντικατάστασης του Εξοπλισμού του Πελάτη, θα θεωρείται ως ιδιοκτησία της SYNAPSECOM αλλά η SYNAPSECOM μπορεί, κατά την διακριτική της ευχέρεια, να απαιτήσει από τον Πελάτη την επαναφορά των Χώρων Εξοπλισμού στην προτέρα κατάσταση με έξοδα του ιδίου. Ο Πελάτης αναλαμβάνει να επιτρέψει στην SYNAPSECOM και/ή σε οποιονδήποτε άλλον εκ μέρους της να εισέρχεται στους Χώρους Εξοπλισμού σε οποιαδήποτε λογική ώρα, εφ' όσον αυτή η είσοδος θα συντονίζεται σύμφωνα από τον Πελάτη και θα πραγματοποιείται με την παρουσία του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του, εκτός από οποιαδήποτε περίπτωση εκτάκτου ανάγκης, όπως, μεταξύ άλλων, πυρκαγιά ή πλημμύρα, στην οποία περίπτωση η SYNAPSECOM και/ή οποιοσδήποτε εκ μέρους της έχει το δικαίωμα να εισέλθει στους χώρους Εξοπλισμού αμέσως και/ή χωρίς την παρουσία ενός αντιπροσώπου εκ μέρους του Πελάτη. Ο Πελάτης αναλαμβάνει να διατηρήσει αυστηρά την ακεραιότητα των Χώρων Εξοπλισμού και να τους διατηρεί, συνεχώς, σε καλή, κατάλληλη και ικανοποιητική κατάσταση, με εξαίρεση την φυσική φθορά λόγω χρήσης. Ο Πελάτης υποχρεούται να επανορθώσει αμέσως και με δικά του έξοδα οποιαδήποτε ζημία προκληθεί αποδεδειγμένα από τον ίδιο και/ή οποιονδήποτε από τους υπαλλήλους του και/ή οποιονδήποτε άλλον προστιθέμενο του στους Χώρους Εξοπλισμού. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να διαφυλάττει και σέβεται τους κανόνες καθαριότητας του Κέντρου και του περιβάλλοντος χώρου του και ιδιαίτερα να διαφυλάττει την καθαριότητα και πληρότητα των δημοσίων περιοχών στο Κέντρο και των διαδρομών πρόσβασης στους Χώρους Εξοπλισμού συμπεριλαμβανομένων των κλιμακοστασίων, των δωματίων εισόδου, των ανελκυστήρων και οποιασδήποτε άλλης δημόσιας περιοχής, υποκείμενης σε φυσική και λογική χρεολυσία κατά τις περιπτώσεις. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν θα διατηρήσει του Χώρους Εξοπλισμού σε κατάλληλη κατάσταση και/ή δεν θα επισκευάσει οποιαδήποτε απαιτούμενη επισκευή στους Χώρους Εξοπλισμού και δεν θα εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τους όρους 3.7 και 3.8 και/ή δεν θα επιστρέψει τους Χώρους Εξοπλισμού στην SYNAPSECOM με την λήξη της διάρκειας της Σύμβασης σε κατάλληλη κατάσταση όπως αναφέρεται στην παρούσα Σύμβαση με την εξαίρεση της φυσικής και λογικής φθοράς λόγω χρήσης και/ή σε περίπτωση που προκληθεί οποιαδήποτε ζημία στους Χώρους Εξοπλισμού και/ή στο Κέντρο από τον Πελάτη η οποία δεν επανορθώθηκε πλήρως από τον Πελάτη, τότε επιπρόσθετα από οποιαδήποτε άλλη θεραπεία, η SYNAPSECOM θα έχει το δικαίωμα να εκτελέσει οποιαδήποτε επισκευή και/ή δραστηριότητα που θα κρίνει κατάλληλη για να επανορθώσει την ζημία και/ή να επαναφέρει την προτέρα κατάσταση των Χώρων Εξοπλισμού και/ή του Κέντρου με έξοδα του Πελάτη, εφ' όσον πριν από την εκτέλεση από την SYNAPSECOM οποιασδήποτε εν λόγω επισκευής ή δραστηριότητας, η SYNAPSECOM έδωσε στον πελάτη μία προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση της πρόθεσής της να εκτελέσει τις εν λόγω επισκευές και/ή δραστηριότητες, και ο Πελάτης, μέσα σε 15 ημέρες από την αποστολή της ειδοποίησης, δεν άρχισε να εκτελεί τις επισκευές και/ή τις δραστηριότητες και/ή δεν τις εκτέλεσε άμεσα έως την πλήρη ολοκλήρωσή τους. Στην περίπτωση αυτή η SYNAPSECOM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη προηγουμένως και το αργότερο προ 5 ημερών για την πρόθεσή της να προβεί στις εν λόγω εργασίες, ο δε Πελάτης δεν θα μπορεί να αρνηθεί αδικαιολόγητα την εκτέλεση των εργασιών αυτών. Ο Πελάτης με την παρούσα αναλαμβάνει να καταβάλλει στην SYNAPSECOM, αμέσως σε πρώτη ζήτηση, όλα τα ποσά που καταβλήθηκαν από την SYNAPSECOM για εργασίες που εκτελέστηκαν σύμφωνα με τα κατωτέρω, μόνον εφ' όσον έχει ενημερωθεί για το κόστος επισκευών με την προαναφερομένη προ 5 ημερών έγγραφη ειδοποίηση εκ μέρους της SYNAPSECOM και έχει αποδεχθεί το σχετικό κόστος ή ενώ έχει λάβει γνώση κατά τα προαναφερόμενα δεν εναντιώθηκε. Τα τιμολόγια της SYNAPSECOM, που αφορούν τέτοια έξοδα, θα τεκμαίρονται ως ορθά και ο Πελάτης αναλαμβάνει να καταβάλει το αντίστοιχο τίμημα στην SYNAPSECOM εντός 30 ημερών από την υποβολή των ανωτέρω τιμολογίων σε αυτόν.

3.9. Παρά τα ανωτέρω, συμφωνείται ότι η συντήρηση και επισκευή των συστημάτων που παρέχουν τις υπηρεσίες θα εκτελείται μόνο από την SYNAPSECOM, σε χρονοδιάγραμμα που θα γνωστοποιείται στον Πελάτη, και ο Πελάτης δεν έχει το δικαίωμα να εκτελεί οποιαδήποτε δραστηριότητα συντήρησης και/ή τροποποίησης και/ή αλλαγής σε οποιοδήποτε από τα ανωτέρω αναφερόμενα συστήματα ή οποιοδήποτε άλλο κεντρικό σύστημα χρησιμότητας του Κέντρου. Οποτεδήποτε θεωρηθεί απαραίτητη

από την SYNAPSECOM μία διακοπή στις υπηρεσίες, που αναφέρονται ανωτέρω, η SYNAPSECOM θα παρέχει προηγούμενη ειδοποίηση 3 ημερών στον Πελάτη. Σε περίπτωση αναγκαίας συντήρησης, η SYNAPSECOM θα μπορεί να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες με προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη προ 2 ημερών. Στις περιπτώσεις αυτές η όποια άρνηση του Πελάτη πρέπει να είναι αιτιολογημένη.

3.10. Σε οποιαδήποτε περίπτωση κατά την οποία, ο Πελάτης θα ειδοποιήσει εγγράφως την SYNAPSECOM ότι υπάρχει ανάγκη για οποιαδήποτε εργασία συντήρησης και/ή επισκευής και/ή τροποποίησης σε οποιοδήποτε από τα συστήματα που αναφέρονται ανωτέρω, ήτοι τα κεντρικά συστήματα χρησιμότητας του Κέντρου, ή μέσα στους Χώρους Εξοπλισμού η SYNAPSECOM θα εκτελέσει την αιτούμενη εργασία και/ή επισκευή και/ή τροποποίηση, εφόσον κρίνει ότι είναι απαραίτητη και κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια.

3.11. Σε περίπτωση που η αναγκαιότητα για συντήρηση και/ή επισκευή προέρχεται από οποιαδήποτε πράξη και/ή παράλειψη του Πελάτη, ο Πελάτης θα αποδώσει στην SYNAPSECOM οποιαδήποτε έξοδα αυτής της συντήρησης και/ή της επισκευής, εντός 30 ημερών από την υποβολή του αντίστοιχου τιμολογίου σε αυτόν. Τα τιμολόγια της SYNAPSECOM σε σχέση με αυτά τα έξοδα θα τεκμαίρονται ως ορθά. Όλα τα ανωτέρω θα εφαρμόζονται σε οποιαδήποτε εργασία συντήρησης και/ή επισκευής που θα απαιτηθεί σαν αποτέλεσμα οποιασδήποτε πράξης και/ή παράλειψης του Πελάτη σε οποιοδήποτε μέρος των κεντρικών συστημάτων που αναφέρονται ανωτέρω, είτε μέσα στους χώρους Εξοπλισμού, είτε σε οποιοδήποτε άλλο μέρος του Κέντρου. Τα αναφερόμενα στο παρόντα όρο 3.11 θα ισχύουν μόνον αν η SYNAPSECOM έχει ειδοποιηθεί σχετικά τον Πελάτη και του έχει γνωρίσει το κόστος για την επισκευή ή συντήρηση, ή σε περίπτωση που αυτό είναι αδύνατο, του έχει γνωρίσει τον σχετικό προϋπολογισμό εξόδων.

3.12. Ο Πελάτης εγγυάται ότι δεν θα χρησιμοποιήσει τους Χώρους Εξοπλισμού ή το Κέντρο:

α) για οποιονδήποτε παράνομο σκοπό, ή
β) με τρόπο που συνιστά παραβίαση ή καταπάτηση των δικαιωμάτων του άλλου Συμβαλλομένου και οποιουδήποτε τρίτου.
Η SYNAPSECOM θα επιτρέπει στο προσωπικό του Πελάτη να εισέρχεται στο Κέντρο για 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα κατόπιν συνεννόησης με την SYNAPSECOM και μόνο εάν βρίσκεται άτομο από το προσωπικό της SYNAPSECOM παρόν.

Παρά τα ανωτέρω, η SYNAPSECOM διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί σε οποιονδήποτε την είσοδο στο Κέντρο εάν:

α) δεν είναι κατάλληλα εξουσιοδοτημένος/η, ή
β) οποιοδήποτε άτομο που επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση αρνηθεί να ελεγχθεί και να του ελέγξουν οποιαδήποτε αντικείμενα.
Η ανωτέρω απαγόρευση τίθεται αποκλειστικά και μόνο για την εξασφάλιση των κανόνων ασφαλείας του Κέντρου και την ασφάλεια των Πελατών της SYNAPSECOM που έχουν καθ' οιονδήποτε τρόπο συνεγκατασταθεί στο Κέντρο. Για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου, το προσωπικό του Πελάτη θα είναι μόνο το «κατάλληλα εξουσιοδοτημένο» από την SYNAPSECOM μετά την σχετική προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση από τον Πελάτη τουλάχιστον μία φορά τον μήνα α) δηλώνοντας ότι στο εν λόγω προσωπικό πρόκειται να επιτραπεί η πρόσβαση στον Εξοπλισμό εκ μέρους του και β) υποβάλλοντας την κατάσταση αυτού του προσωπικού, ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι είναι καθήκον του να ειδοποιεί την SYNAPSECOM για το προσωπικό εγκαίρως.

Η προσέγγιση του εξουσιοδοτημένου προσωπικού στους χώρους του Κέντρου θα γίνεται με επίδειξη της αστυνομικής του ταυτότητας ή άλλου εγγράφου όπου θα είναι δυνατή η επιβεβαίωση της ταυτότητας του προσώπου που ζητά την είσοδο στο Κέντρο, θα γίνεται δε βάζει των ανωτέρω.

3.12. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να αποζημιώσει την SYNAPSECOM για κάθε αποδειγμένη ζημία, περιλαμβανομένων και των τυχόν ευλόγων εξόδων και αμοιβών δικηγόρων και πραγματογνωμόνων, την οποία θα υποστεί η SYNAPSECOM ως αποτέλεσμα:

α. οποιασδήποτε αξίωσης βάσει δικαιωμάτων πνευματικής ή/και βιομηχανικής ιδιοκτησίας τρίτων λόγω της παρουσίας ή/και της εγκατάστασης ή/και της χρήσης του Εξοπλισμού του Πελάτη στον Χώρο Εξοπλισμού ή της παροχής των Υπηρεσιών και των Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ή οποιωνδήποτε Ειδικών Υπηρεσιών.

β. οποιασδήποτε αξίωσης λόγω του περιεχομένου των αποθηκευμένων ή των μεταδιδόμενων μέσω του Εξοπλισμού δεδομένων.

γ. οποιασδήποτε ζημίας που θα προκληθεί στο Κέντρο ή στον εξοπλισμό οποιουδήποτε τρίτου από τον Εξοπλισμό του Πελάτη ή από τον ίδιο τον Πελάτη.

δ. οποιασδήποτε αξίωσης που θα προβληθεί από τρίτον ο οποίος χρησιμοποιεί τον Εξοπλισμό του Πελάτη εν γνώσει και με την άδεια του Πελάτη.

ε. οποιασδήποτε αξίωσης λόγω τραυματισμού ή θανάτωσης προσώπου που θα προκύψει από πράξη ή παράλειψη του Πελάτη.

4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4.1. Η SYNAPSECOM, όσον αφορά τον Χώρο Εξοπλισμού του Πελάτη εγγυάται τα ακόλουθα:

A. Η εγγύηση διαθεσιμότητας ηλεκτρικής ισχύος αφορά την παροχή στον εξοπλισμό του Πελάτη με ηλεκτρική ισχύ 99,99% εντός διαστήματος ενός ημερολογιακού μήνα. Η εγγύηση διαθεσιμότητας αφορά τη λειτουργία τουλάχιστον μιας εκ των δύο παροχών και συνεπάγεται ο εξοπλισμός του Πελάτη να διαθέτει διπλή τροφοδοσία.

B. Έλεγχος θερμοκρασίας 22°C ± 1°C, 99,99% εντός διαστήματος ενός ημερολογιακού μήνα.

Γ. Σχετική υγρασία 50% ± 10%, 99,99% εντός διαστήματος ενός ημερολογιακού μήνα.

4.2. Μη διαθεσιμότητα σημαίνει ένας διαδοχικός αριθμός από λεπτά της ώρας σε μία περίοδο ενός ημερολογιακού μήνα κατά τα οποία ο ανωτέρω στόχος δεν επετεύχθη. Διακοπές οποιασδήποτε μορφής θα θεωρούνται ως μη διαθεσιμότητα μόνον στην

περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης γνωστοποιήσει εγγράφως το γεγονός στην SYNAPSECOM μέσα σε δύο (2) ημέρες από την διακοπή.

4.3. Μη διαθεσιμότητα δεν θα θεωρείται η μη διαθεσιμότητα που προέρχεται από:

- α) εξοπλισμό ή κύκλωμα του Πελάτη
- β) εξοπλισμό ή εφαρμογή του Πελάτη
- γ) πράξη ή παράλειψη του Πελάτη ή κάθε χρήση ή χρήστη των υπηρεσιών που έχει εξουσιοδοτήσει ο Πελάτης
- δ) αιτία ανωτέρας βίας (όπως προσδιορίζεται από την σύμβαση παροχής υπηρεσιών)
- ε) οποιαδήποτε προγραμματισμένη εργασία έχει ανακοινωθεί στον Πελάτη εντός του χρονικού διαστήματος που ορίζει η Σύμβαση και η διάρκεια της δεν υπερβαίνει την προσυμφωνημένη.

4.4. Για κάθε ώρα ή μέρος ώρας σε κάθε ημερολογιακό μήνα μη διαθεσιμότητας των στόχων που ανωτέρω αναφέρονται στην παράγραφο 4.1, ο Πελάτης θα δικαιούται ανάλογη πίστωση που θα ισοδυναμεί με 1/30 της μηνιαίας χρέωσής του για κάθε πλήρη ώρα μη διαθεσιμότητας. Το μέγιστο ποσό της πίστωσης για κάθε ημερολογιακό μήνα σε καμία περίπτωση δεν θα είναι ανώτερο του ποσού της μέγιστης μηνιαίας χρέωσης του Πελάτη.

Η πίστωση για την μη διαθεσιμότητα, θα υπολογίζεται σύμφωνα με την ακριβή χρονική διάρκεια της σε λεπτά της ώρας και κατ' αναλογία με το ποσό πίστωσης που αντιστοιχεί σε μία πλήρη ώρα μη διαθεσιμότητας, όπως αυτή προσδιορίζεται ανωτέρω.

4.5. Όλες οι πιθανές πιστώσεις προς τον Πελάτη λόγω μη εκπλήρωσης του εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας των υπηρεσιών (SLA) κατά τα προαναφερόμενα, θα διενεργούνται από την SYNAPSECOM κατά την αμέσως επόμενη του γεγονότος της μη διαθεσιμότητας τιμολόγηση του Πελάτη και υπό τον όρο ότι ο πελάτης έχει ακολουθήσει την διαδικασία ειδοποίησης της SYNAPSECOM που ορίζεται στο παρόντα όρο 4.

4.6. Ενεργοποίηση Εισιτηρίου Προβλήματος

Κάθε πρόβλημα μη διαθεσιμότητας θα γνωστοποιείται στο Τοπικό Κέντρο Λειτουργίας («Κέντρο Βλαβών») της SYNAPSECOM. Μετά την αναφορά για την βλάβη, το Κέντρο Βλαβών θα εκδίδει ένα «Εισιτήριο Προβλήματος» και θα δίδει στο Εισιτήριο Προβλήματος έναν αριθμό αναφοράς.

4.7. Διακοπή Εισιτηρίου Προβλήματος

Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το Κέντρο Βλαβών θα επικοινωνεί με τον Πελάτη, προκειμένου να επιβεβαιώνει ότι η βλάβη αποκατεστάθη. Το Εισιτήριο Προβλήματος θα διακόπτεται σε συνεργασία με τον Πελάτη. Ο Πελάτης θα έχει την δυνατότητα εντός τουλάχιστον 24 ωρών να ελέγξει την υπηρεσία και να επιβεβαιώσει ότι η βλάβη αποκατεστάθη.

4.8. Κέντρο Βλαβών

Η SYNAPSECOM παρέχει Κέντρο Βλαβών, το οποίο θα είναι διαθέσιμο επί 24ώρου βάσης 7 ημέρες την εβδομάδα, προκειμένου να ενεργοποιούνται τα Εισιτήρια Προβλημάτων και να αναφέρεται η εξέλιξη και η επίλυση του προβλήματος στους Πελάτες. Τα στοιχεία του Κέντρου Βλαβών είναι τα ακόλουθα:

Κέντρο Βλαβών: Τηλ.: +30 210 8100112

email: noc@synapsecom.gr

Οι υποχρεώσεις της SYNAPSECOM και η ευθύνη της σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών, την λειτουργία, την συντήρηση και την Διαθεσιμότητα του Χώρου του Εξοπλισμού περιορίζονται αποκλειστικά και μόνο σε όσα ορίζονται στους Γενικούς και Ειδικούς Όρους της παρούσας Σύμβασης.
