

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: CLOUD COMPUTING

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η SYNAPSECOM, όπως κατωτέρω περιγράφεται, διαθέτει και λειτουργεί ένα δίκτυο (εφεξής «**Δίκτυο SYNAPSECOM**»). Η SYNAPSECOM διαθέτει επίσης όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, μέσω του οποίου έχει την δυνατότητα να παράσχει υπηρεσίες CLOUD COMPUTING από το Δίκτυό της στους Πελάτες της.

Ο Πελάτης είναι εταιρεία η οποία επιθυμεί να λάβει υπηρεσίες cloud computing όπως ειδικότερα αυτές θα περιγράφονται στην Παραγγελία Υπηρεσίας, προκειμένου να τις χρησιμοποιήσει για την άσκηση των δραστηριοτήτων της υπό τους όρους και τις ειδικότερες συμφωνίες των Γενικών Όρων της Σύμβασης, των Ειδικών Όρων του παρόντος και της σχετικής Παραγγελίας Υπηρεσίας.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

- 2.1. Η SYNAPSECOM παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαδικτυακής πρόσβασης σε υπολογιστικούς πόρους ως υπηρεσία, όπως χρήση εικονικής υποδομής, χρήσης εικονικού σταθμού εργασίας, χρήση αποθηκευτικού χώρου, χρήση λογισμικού ή/και πλατφόρμας και τήρηση αντιγράφου ασφαλείας κατά τρόπο αυτόματο.
- 2.2. Αναστολή Παροχής της Υπηρεσίας. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν καταβάλλει μία αμοιβή εντός της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών από την έκδοση του τιμολογίου κατά τα αναφερόμενα στον όρο 4.3. των Γενικών Όρων της Σύμβασης, η SYNAPSECOM, εκτός από όλα τα άλλα δικαιώματα που έχει σύμφωνα με την παρούσα, έχει το δικαίωμα να αναστείλει την παροχή της υπηρεσίας cloud computing που παρέχει σύμφωνα με την παρούσα για όσο χρονικό διάστημα εκκρεμεί η εξόφληση του τιμολογίου, αφού πρώτα ειδοποιήσει εγγράφως ότι θα προβεί στην ανωτέρω ενέργεια της αναστολής υπηρεσιών και παρέλθουν (3) τρεις ημέρες από την λήψη της ειδοποίησής από τον Πελάτη. Στην περίπτωση που το τιμολόγιο που οφείλεται εξοφληθεί από τον Πελάτη, η SYNAPSECOM υποχρεούται άμεσα να ενεργοποιήσει την υπηρεσία που διέκοψε. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης θα υποχρεούται να καταβάλλει κάθε κόστος που προέκυψε για όλη την χρονική περίοδο μεταξύ της αναστολής παροχής της υπηρεσίας και την επανενεργοποίησής της.

3. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

- 3.1. Ο Πελάτης βεβαιώνει ότι το περιεχόμενο που «ανεβάζει» στους διακομιστές θα είναι έτοιμο και δε θα χρειάζεται καμία επιπλέον επεξεργασία από την SYNAPSECOM για να λειτουργήσει. Ρητά συμφωνείται ότι η SYNAPSECOM δε θα έχει πρόσβαση στα αρχεία του Πελάτη, θα ακολουθεί δε την πολιτική ασφαλείας που έχει εγκριθεί από τις αρμόδιες αρχές.
- 3.2. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει τις απαραίτητες γνώσεις για την κατασκευή/δημοσίευση των εφαρμογών του στο Internet και ότι η SYNAPSECOM δεν είναι υπεύθυνη να παρέχει αυτές τις γνώσεις ή άλλες γνώσεις προγραμματισμού στον Πελάτη ή να τον εκπαιδεύσει. Η SYNAPSECOM δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τεχνική υποστήριξη εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.
- 3.3. Η SYNAPSECOM δεν ασκεί έλεγχο στο περιεχόμενο των πληροφοριών που αποθηκεύονται στους διακομιστές (servers) της ή διέρχονται από το δίκτυο της και δεν εγγυάται την αξιοπιστία οποιασδήποτε πληροφορίας που εμφανίζεται στο διαδίκτυο διαμέσου ή εξαιτίας των υπηρεσιών της. Επιπλέον δεν εγγυάται την εμπορική ή προσωπική φερεγγυότητα οποιουδήποτε παρουσιάζεται στο διαδίκτυο ή την εκπλήρωση οποιονδήποτε συγκεκριμένων υποσχέσεων/προσφορών από τρίτους και δεν είναι υπεύθυνη για οποιεσδήποτε ζημιές μπορούν να υποστούν οι Πελάτες ή αυτοί που συναλλάσσονται με

αυτούς, συμπεριλαμβανομένου και της απώλειας δεδομένων, εξ' αιτίας καθυστερήσεων, ή διακοπής υπηρεσιών για οποιαδήποτε αιτία.

- 3.4. Η χρήση οποιασδήποτε πληροφορίας που παρέχεται μέσω του δικτυακού τόπου είναι υπ' ευθύνη αυτού που τον χρησιμοποιεί και η SYNAPSECOM δεν έχει καμία ευθύνη για την ακρίβεια ή την ποιότητα αυτών των πληροφοριών. Η ταχύτητα σύνδεσης που αναφέρεται στον δικτυακό τόπο αντιπροσωπεύει την ταχύτητα του κεντρικού δικτύου της SYNAPSECOM (backbone) και όχι την ταχύτητα από άκρου σε άκρο.
- 3.5. Η SYNAPSECOM, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες και περιστάσεις και από οποιαδήποτε αιτία, δεν έχει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά προκύπτει από την χρησιμοποίηση, διαθεσιμότητα ή μη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρει.
- 3.6. Είναι αποκλειστική υποχρέωση του Πελάτη να ενημερώνει αναλόγως τις κωδικοσελίδες του (τον κώδικα php, mysql queries, asp κλπ των ιστοσελίδων που ο Πελάτης διατηρεί στον χώρο που του παρέχει η SYNAPSECOM), έτσι ώστε να είναι συμβατές κάθε φορά με τους servers της SYNAPSECOM. Η SYNAPSECOM δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε απώλεια και ζημιά προκύπτει από αυτές τις αναβαθμίσεις καθώς και από την αδυναμία ή απροθυμία του Πελάτη να προσαρμόσει τις ιστοσελίδες του με τις αναβαθμισμένες εκδόσεις των διάφορων εφαρμογών και προγραμματιστικών γλωσσών H/Y που έχουν εγκατασταθεί στους servers της SYNAPSECOM.
- 3.7. Η SYNAPSECOM δεν φέρει ευθύνη, ούτε έχει οποιαδήποτε υποχρέωση αποζημίωσης για οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά και βλάβη προκύπτει από αδυναμία παροχής υπηρεσιών ή και Τεχνικής υποστήριξης εκτός από τα επίπεδα διασφάλισης ποιότητας που στο παρόν αναφέρονται και ο Πελάτης δεσμεύεται με την αποδοχή του παρόντος ότι δεν θα εγείρει κανενός είδους αξιώσεις πέραν αυτών που προβλέπει η Συμφωνία Διασφάλισης Επιπέδου Υπηρεσίας (SLA), όπως αυτή περιγράφεται κατωτέρω στο άρθρο 4 των παρόντων Ειδικών Όρων.
- 3.8. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να τηρεί αντίγραφο ασφαλείας των αρχείων και των βάσεων δεδομένων του χρησιμοποιώντας το αντίστοιχο εργαλείο Backup που υπάρχει στο περιβάλλον διαχείρισης (π.χ. cPanel) που του παρέχεται. Τόσο για λόγους ασφαλείας και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο, το αντίγραφο ασφαλείας θα πρέπει να μεταφέρεται από τον πελάτη σε τοπικό μέσο αποθήκευσης.
- 3.9. Η SYNAPSECOM θα συνεργαστεί με τις αρμόδιες αρχές για την εφαρμογή των διατάξεων των Νόμων που αφορούν στον δικτυακό χώρο, στα δεδομένα, στα e-mail και στο περιεχόμενο του Πελάτη. Αυτό μπορεί να οδηγήσει την SYNAPSECOM σε αποκάλυψη όλων των πληροφοριών που της έχουν δοθεί, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που βρίσκονται στους διακομιστές της, των αρχείων και των βάσεων δεδομένων του πελάτη. Κάθε τέτοια αποκάλυψη είναι νόμιμη και θεμιτή και γίνεται στα πλαίσια της προστασίας της έννομης τάξης.
- 3.10. Η SYNAPSECOM εφαρμόζει πολιτική ορθής χρήσης για τους Πελάτες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία με Unmetered θύρα πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Η πολιτική ορθής χρήσης αναφέρει ότι το μέγιστο bandwidth που αντιστοιχεί σε κάθε Πελάτη είναι έως 100Mbps και υπάρχει η συνεχής εποπτεία από το κέντρο λειτουργιών της SYNAPSECOM ώστε να διασφαλίζεται η ομοιόμορφη κατανομή του bandwidth μεταξύ των χρηστών. Επιπλέον αντιμετωπίζονται άμεσα οποιαδήποτε περιστατικά αναγνωριστούν ως κακή χρήση των διαθέσιμων πόρων της SYNAPSECOM για πρόσβαση στο Internet.
- 3.11. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι δεν θα χρησιμοποιεί τον δικτυακό τόπο της SYNAPSECOM, τις υπηρεσίες που παρέχει και τους servers για:
- a) αποστολή, δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους οποιουδήποτε περιεχομένου είναι παράνομο, βλαβερό, απειλητικό, προσβλητικό, ενοχλητικό, συκοφαντικό, δυσφημιστικό, χυδαίο, άσεμνο, λιβελογραφικό, αποτελεί παραβίαση του απορρήτου κάποιου άλλου ή παραβίαση νόμων και κανονισμών, δείχνει εμπάθεια, ή εκφράζει φυλετικές, εθνικές ή άλλες διακρίσεις
 - b) πρόκληση βλαβών και εν γένει ζημιάς σε ανήλικους με οποιονδήποτε τρόπο
 - c) αποστολή, δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους οποιουδήποτε περιεχομένου για το οποίο δεν έχει δικαίωμα μετάδοσης σύμφωνα με την νομοθεσία ή τις συμβατικές ή διαχειριστικές σχέσεις (όπως εσωτερικές πληροφορίες, ιδιοκτησιακές και εμπιστευτικές πληροφορίες που αποκτήθηκαν ή αποκαλύφθηκαν ως μέρος εργασιακών σχέσεων ή που καλύπτονται από συμφωνίες εμπιστευτικότητας)
 - d) αποστολή, δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους οποιουδήποτε περιεχομένου το οποίο παραβιάζει οποιαδήποτε δικαίωμα πνευματικής ιδιοκτησίας π.χ. ευρεσιτεχνία, εμπορικό σήμα, και γενικά δικαίωμα δημιουργού και κάθε εμπορικό μυστικό ή πληροφορία εν γένει.

- e) αποστολή, δημοσίευση, αποστολή με e-mail ή μετάδοση με άλλους τρόπους οποιουδήποτε υλικού το οποίο περιέχει ιούς λογισμικού ή οποιουδήποτε άλλους κώδικες, αρχεία ή προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί με σκοπό την διακοπή, την πρόκληση βλάβης, την καταστροφή, την παρεμπόδιση της λειτουργίας οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού υπολογιστών ή την απόκτηση μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε οποιοδήποτε υπολογιστικό σύστημα.
- f) ηθελημένη ή αθέλητη παράβαση της ισχύουσας νομοθεσίας ή των διατάξεων της
- g) παρενόχληση ή παραβίαση ιδιωτικότητας τρίτων με οποιοδήποτε τρόπο
- h) παράνομη συλλογή ή αποθήκευση προσωπικών δεδομένων σχετικά με άλλους χρήστες

3.12. Η SYNAPSECOM έχει την δυνατότητα να απορρίψει ή να διαγράψει υλικό που διοχετεύεται στον server που έχει παραχωρήσει, αν αυτό το υλικό αντιβαίνει οποιαδήποτε ισχύουσα νομοθεσία σε σχέση με πνευματικά δικαιώματα, copyright, είναι πορνογραφικού, ρατσιστικού ή πειρατικού περιεχομένου (hacking, pirate softwares, warez sites, serial numbers), αφορά στη διακίνηση ναρκωτικών και εν γένει παράνομων ουσιών, την προσπάθεια παράνομης εισχώρησης σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή ή αντιβαίνει σε οποιονδήποτε άλλο νόμο. Σε τέτοιες περιπτώσεις η SYNAPSECOM έχει το δικαίωμα, χωρίς προειδοποίηση, να απενεργοποιήσει άμεσα το λογαριασμό και την πρόσβαση στο site μέσω διαδικτύου χωρίς καμία ευθύνη για ζημιές που τυχόν προκληθούν στον Πελάτη ή σε Τρίτους. Στην συνέχεια ενημερώνει τον Πελάτη για να αφαιρέσει το σχετικό υλικό. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν συμμορφωθεί άμεσα, η SYNAPSECOM έχει δικαίωμα να διαγράψει ολοκληρωτικά τον λογαριασμό.

3.13. Η SYNAPSECOM ακολουθεί συγκεκριμένη πολιτική για τα spam emails και μπορεί να ακυρώσει τον λογαριασμό πελάτη σε περίπτωση αποστολής ανορθόδοξων/ανεπιθύμητων μαζικών email (spam mail). Ένα email είναι spam όταν στέλνεται σε πολλούς παραλήπτες, οι οποίοι δεν έχουν ζητήσει να το λαμβάνουν. Ο Πελάτης συμφωνεί να μην αποστέλλει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα είδη e-mail: (α) διαφημιστικά ή πληροφοριακά, συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό της εμπορικής διαφήμισης, παρά μόνο σε εκείνους που έχουν ζητήσει ρητά από τον πελάτη τέτοια emails. (β) Ενοχλητικά email, είτε μέσω της γλώσσας που έχουν γραφεί, της συχνότητας που στέλνονται ή του μεγέθους των μηνυμάτων. (γ) chain mails (δ) Bulk διαφημιστικά ή πληροφοριακά Email.

Η SYNAPSECOM διατηρεί το δικαίωμα να αποφασίζει αν μια ενέργεια του Πελάτη θεωρείται ως "spam", "mail bombing", ή "bulk e-mail". Ο Πελάτης που κάνει χρήση των υπηρεσιών της SYNAPSECOM για spamming θα χρεώνεται ένα πόσο για έξοδα διαχείρισης και επανάκτησης του συστήματος. Το ύψος του ποσού καθορίζεται αποκλειστικά από την SYNAPSECOM και θα προσδιορίζεται στην σχετική φόρμα παραγγελίας.

Για την προστασία των IPs των servers από την εισαγωγή τους σε spam λίστες, η SYNAPSECOM εφαρμόζει μηχανισμό ασφαλείας σχετικά με τον επιτρεπόμενο αριθμό των email που στέλνουν οι χρήστες ανά ώρα. Μετά από αίτημα του Πελάτη, αυτός ο μηχανισμός μπορεί να γίνει, κατ' εξαίρεση, λίγο πιο ελαστικός, και εφόσον κριθεί από τους διαχειριστές των servers ότι αυτό δεν θα δημιουργήσει πρόβλημα στην αξιοπιστία λειτουργία της υπηρεσίας αποστολής Emails και στις πολιτικές ασφαλείας που ακολουθεί η SYNAPSECOM.

3.14. Πρόσβαση SSH δίνεται μετά από αίτηση του Πελάτη. Η SYNAPSECOM έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την πρόσβαση ή να δώσει περιορισμένη πρόσβαση για εκτέλεση συγκεκριμένων εντολών.

3.15. Μη εξουσιοδοτημένα background processes ή εξουσιοδοτημένα background processes τα οποία θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των servers της SYNAPSECOM , θα έχουν ως συνέπεια την παύση ή και τον τερματισμό του λογαριασμού του Πελάτη.

3.16. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα κατασκευάζει τις ιστοσελίδες του με τέτοιο τρόπο ώστε να αποφεύγεται η υπερφόρτωση των Servers της SYNAPSECOM, περιορίζοντας τη χρήση κώδικα και εφαρμογών που απαιτούν υψηλή επεξεργαστική ισχύ. Η SYNAPSECOM έχει δικαίωμα, σε περίπτωση που η ιστοσελίδα του Πελάτη είναι η αιτία δημιουργίας προβλημάτων στην παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας στους άλλους πελάτες που βρίσκονται στον ίδιο server, να απενεργοποιήσει άμεσα και χωρίς

προειδοποίηση την πρόσβαση στο δικτυακό τόπο του Πελάτη. Σε περίπτωση που η SYNAPSECOM προβεί σε μία τέτοια ενέργεια, ο Πελάτης θα ενημερώνεται σχετικά, το συντομότερο δυνατό και η SYNAPSECOM θα συνεργάζεται με τον Πελάτη για να εξαλειφθεί ο λόγος που οδήγησε στην αναστολή των υπηρεσιών.

3.17. Ο Πελάτης συμφωνεί με τους ακόλουθους όρους:

- a) Να μην εκτελεί οποιοδήποτε αυτόνομο process στο server.
- b) Να μην εκτελεί δαίμονες και οποιασδήποτε φύσης εκτελέσιμα αρχεία που κάνουν υπερβολική χρήση bandwidth, όπως IRCD, chat daemons, .exe, .com κλπ.
- c) Να μην εκτελεί οποιονδήποτε τύπο web Spider ή Indexer (συμπεριλαμβανομένου του Google Cash / AdSpy).
- d) Να μην εκτελεί οποιοδήποτε bit torrent εφαρμογή, track ή client. Απαγορεύεται η φιλοξενία ή διασύνδεση οποιονδήποτε παράνομα διακινούμενων αρχείων.
- e) Να μην συμμετέχει σε καμία δραστηριότητα που σχετίζεται με file-sharing & peer-to-peer δίκτυα, εκτός και εάν έχει προηγηθεί αντίστοιχη συμφωνία με την SYNAPSECOM.
- f) Να μην εκτελεί κανέναν online gaming server. Αυτός ο όρος δεν ισχύει για τους Virtual Private Servers σε συνδυασμό με dedicated bandwidth και κατόπιν ειδικής συμφωνίας μεταξύ SYNAPSECOM και Πελάτη.
- g) Να μην εκτελεί cron tasks & schedule tasks ανά χρονικά διαστήματα μικρότερα των 15 λεπτών.
- h) Να μην χρησιμοποιεί Script για να καλεί οποιοδήποτε αρχείο δεν είναι τοπικό. Η κλήση οποιοδήποτε αρχείου ή url σε απομακρυσμένο διακομιστή πρέπει να δηλώνεται στην SYNAPSECOM όταν αφορά πακέτα φιλοξενίας shared hosting. Η SYNAPSECOM έχει δικαίωμα να απαγορεύσει κάτι τέτοιο χωρίς να το ανακοινώσει προηγουμένως στον Πελάτη.

3.18. Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί τον δικτυακό τόπο αποκλειστικά ως ένα συμβατικό Web Site. Η χρήση των υπηρεσιών της SYNAPSECOM πρέπει πάντα να είναι με τρόπο που να συνάδει με την παρούσα συμφωνία, την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να βλάπτει τη λειτουργία του εξοπλισμού ή του δικτύου της SYNAPSECOM. Η χρήση υπερβολικών πόρων του συστήματος δεν είναι αποδεκτή. Σε περίπτωση που η χρήση των υπηρεσιών της SYNAPSECOM από τον Πελάτη δημιουργεί, κατά την κρίση της SYNAPSECOM, πέρα από τα επιτρεπτά όρια, υπερφόρτωση του εξοπλισμού και των πόρων της SYNAPSECOM, η SYNAPSECOM μπορεί να αναστείλει την λειτουργία του λογαριασμού μέχρι να καθοριστεί και να επιλυθεί η αιτία της υπερφόρτωσης. Η SYNAPSECOM διατηρεί το δικαίωμα εξουδετέρωσης εντατικών διεργασιών που επιβαρύνουν την CPU.

3.19. Είναι ευθύνη του Πελάτη να διασφαλίζει ότι ο κώδικας και οι εφαρμογές που είναι εγκατεστημένα στο λογαριασμό του είναι ασφαλή και τα δικαιώματα των καταλόγων και αρχείων είναι σωστά, ανεξάρτητα από τον τρόπο που έγινε η εγκατάσταση. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για όλες τις ενέργειες που πραγματοποιούνται στον λογαριασμό του.

Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί έναν ασφαλή κωδικό πρόσβασης και να τον αλλάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα για λόγους ασφαλείας.

3.20. Για τους Virtual Private Servers η SYNAPSECOM παρέχει τη δυνατότητα τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (Backup)

3.21. Η πρόσβαση του Πελάτη στον Virtual Private Server γίνεται απομακρυσμένα, μέσω διαδικτύου, με Remote Desktop (για Windows Servers) και μέσω SSH (για Linux Servers) με τα credentials που θα πάρει από την SYNAPSECOM κατά την ενεργοποίηση του server. Ο Πελάτης οφείλει για τη δική του ασφάλεια να αλλάξει τον κωδικό του άμεσα.

4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (SLA)

Η SYNAPSECOM σκοπεύει να παρέχει στον Πελάτη, σύμφωνα με τους παρακάτω όρους, την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας στη Βασική προστασία, με διαθεσιμότητα υπηρεσίας 99,9%. Η διαθεσιμότητα αυτή αφορά τον εξοπλισμό, το δίκτυο κορμού και τη θύρα πρόσβασης στο Internet.

Η SYNAPSECOM οφείλει να πιστώνει τον Πελάτη, σε περίπτωση υπέρβασης της «Μηνιαίας διάρκειας πιθανής μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας», στην αμέσως επόμενη περίοδο τιμολόγησης της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών. Για μη διαθεσιμότητα που

υπερβαίνει την επιτρεπόμενη (0,1%), ο Πελάτης θα δικαιούται πίστωση, που αντιστοιχεί στην χρέωση μιας ημέρας (1/30 της μηνιαίας χρέωσης) για κάθε πλήρη ώρα μη διαθεσιμότητας.

Η πίστωση θα υπολογίζεται κατ' αναλογία της διάρκειας μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπ' όψιν το ποσό που αντιστοιχεί στην πίστωση της πλήρους ώρας.

Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την ανίχνευση πιθανής Μη Διαθεσιμότητας για την οποία θα μπορεί να δοθεί πίστωση. Μέσα σε δύο (2) ώρες από την στιγμή που αποκαταστάθηκε η Μη Διαθεσιμότητα, ο Πελάτης πρέπει να καταθέσει μία έγγραφη αίτηση πίστωσης στην SYNAPSECOM, προκειμένου αυτή να την επιθεωρήσει. Οι πιστώσεις θα δίδονται από την SYNAPSECOM μόνον εάν η SYNAPSECOM θεωρήσει και συμφωνήσει αμοιβαία με τον Πελάτη ότι οι πιστώσεις αυτές είναι οι σωστές και ανταποκρίνονται πράγματι σε μη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.

Κέντρο Βλαβών

Η SYNAPSECOM θα παρέχει ένα Κέντρο Βλαβών, το οποίο θα είναι διαθέσιμο 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: τηλέφωνο: +30 210 8100112

e-mail: noc@synapsecom.gr

Οι υποχρεώσεις της SYNAPSECOM και η ευθύνη της σχετικά με την παροχή των υπηρεσιών, την λειτουργία, την συντήρηση και την Διαθεσιμότητα περιορίζονται αποκλειστικά και μόνο σε όσα ορίζονται στον παρόντα Όρο Συμφωνία Διασφάλισης Επιπέδου Υπηρεσίας (SLA).

Για τον Πελάτη

Για την SYNAPSECOM