

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΜΙΣΘΩΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ****1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

1.1 Η SYNAPSECOM, όπως κατωτέρω περιγράφεται, διαθέτει και λειτουργεί ένα δίκτυο (εφεξής «**Δίκτυο SYNAPSECOM**»). Η SYNAPSECOM διαθέτει επίσης όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, μέσω του οποίου διαθέτει στους Πελάτες της το Δίκτυο SYNAPSECOM και για τον λόγο αυτό έχει την δυνατότητα να παράσχει υπηρεσίες μίσθωσης τηλεπικοινωνιακής χωρητικότητας (Κυκλώματα) από το Δίκτυό της στους Πελάτες της.

Ο Πελάτης είναι εταιρεία η οποία επιθυμεί να μισθώσει χωρητικότητα (κυκλώματα) όπως κατωτέρω αναλυτικά θα περιγράφονται και ειδικότερα στις Παραγγελίες Κυκλωμάτων, προκειμένου να το 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 .

1.2. ΟΡΙΣΜΟΙ: Στους παρόντες Ειδικούς Όρους οι ακόλουθοι όροι εκτός αν ερμηνεύονται διαφορετικά ή δεν είναι σύμφωνοι με το περιεχόμενο του παρόντος θα έχουν την ακόλουθη ερμηνεία:

Ημερομηνία Αποδοχής: σημαίνει την ημερομηνία που έχει ορισθεί ώστε ο Πελάτης να δεχθεί το Κύκλωμα σύμφωνα με τον όρο 2.6. του παρόντος.

Ειδοποίηση Ενεργοποίησης: σημαίνει τη φόρμα ενεργοποίησης Κυκλώματος όπως προετοιμάζεται από τη SYNAPSECOM κατά την παράδοση του Κυκλώματος στον Πελάτη, την οποία υπογράφει ο Πελάτης και αποστέλλει στη SYNAPSECOM, αποδεχόμενος την υπηρεσία

Χωρητικότητα: σημαίνει το Κύκλωμα ή τα Κυκλώματα που καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση καθ' όλη την διάρκεια ισχύος αυτής.

Παραγγελία Κυκλωμάτων: σημαίνει την αίτηση (έγγραφη φόρμα παραγγελίας Υπηρεσίας) για μίσθωση ενός ή περισσότερων Κυκλωμάτων Χωρητικότητας που δίδεται από τον Πελάτη στην SYNAPSECOM και γίνεται αποδεκτή από την SYNAPSECOM σύμφωνα με το άρθρο 2.2 της παρούσας και την σχετική παραγγελία Κυκλώματος.

Εξοπλισμός Πελάτη: σημαίνει κάθε εξοπλισμό, σύστημα, καλωδιακή διευκόλυνση που παρέχεται από τον Πελάτη (ή από τους Πελάτες του) και χρησιμοποιείται σε σχέση με την παρεχόμενη Χωρητικότητα και/ή τον εξοπλισμό της SYNAPSECOM σε χώρο του Πελάτη ή της SYNAPSECOM.

Χώρος Πελάτη: σημαίνει τον χώρο ή τους χώρους που προσδιορίζονται ως «**Χώρος Πελάτη**» στην Παραγγελία Κυκλώματος και κάθε άλλος χώρος ή σημείο απόληξης στο οποίο η Χωρητικότητα θα παρέχεται.

Χώρος SYNAPSECOM: σημαίνει τον χώρο ή τους χώρους, όπως στο παρόν θα προσδιορίζεται που θα παρέχεται από την SYNAPSECOM σε χώρο της ή σε εγκαταστάσεις της, προκειμένου ο Πελάτης να δέχεται τις υπηρεσίες του παρόντος και όποιες άλλες υπηρεσίες λαμβάνει από την **SYNAPSECOM** , στον οποίο θα δύναται να τοποθετεί και τον εξοπλισμό του για όσο χρόνο λαμβάνει τις υπηρεσίες του παρόντος υπό τους όρους που αναφέρονται στο παρόν.

Ενδιάμεση Χρονική περίοδος: σημαίνει σε σχέση με ένα Κύκλωμα, την περίοδο από την ημέρα που η SYNAPSECOM λαμβάνει μία αίτηση για ενεργοποίηση και διαρκεί για όσες εργάσιμες ημέρες αναφέρονται στην Παραγγελία Κυκλώματος για την εγκατάσταση του συγκεκριμένου Κυκλώματος.

Εξοπλισμός SYNAPSECOM: σημαίνει κάθε εξοπλισμό, σύστημα, καλωδίωση ή διευκόλυνση που παρέχεται από την SYNAPSECOM ή συγγενή της SYNAPSECOM εταιρεία στο Χώρο του Πελάτη για την παροχή προς τον Πελάτη (ή τους Πελάτες της), στον οποίο εξοπλισμό δεν συμπεριλαμβάνεται το Δίκτυο SYNAPSECOM και κάθε άλλος εξοπλισμός που είναι αντικείμενο άλλης συμφωνίας μεταξύ της SYNAPSECOM και του Πελάτη.

Δίκτυο SYNAPSECOM: σημαίνει το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, στο οποίο η SYNAPSECOM έχει δικαίωμα να μισθώνει χωρητικότητα.

Ειδοποίηση έναρξης Υπηρεσίας: σημαίνει την ειδοποίηση που δίδεται από την SYNAPSECOM ότι έχουν ολοκληρωθεί με επιτυχία οι δοκιμές αποδοχής.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

2.1. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης να αποστείλει στην SYNAPSECOM μία Παραγγελία Κυκλώματος, στο Δίκτυο SYNAPSECOM σύμφωνα με τους όρους του παρόντος. Η Παραγγελία Κυκλώματος θα είναι σύμφωνη με την φόρμα Παραγγελίας Υπηρεσίας που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της όλης σύμβασης ή όπως αυτή θα διαμορφώνεται κάθε φορά από την SYNAPSECOM κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια.

2.2. Κάθε Παραγγελία Κυκλώματος θα είναι δεσμευτική για τα Συμβαλλόμενα μέρη μόνο μετά την αποδοχή της και την υπογραφή της από την SYNAPSECOM. Σε περίπτωση που υφίσταται διαφορά μεταξύ των όρων της Παραγγελίας Κυκλώματος και των παρόντων Ειδικών Όρων , θα υπερισχύουν οι όροι της Παραγγελίας Κυκλώματος.

2.3. Πριν από την παροχή του Κυκλώματος, η SYNAPSECOM θα διενεργήσει Δοκιμές Αποδοχής σύμφωνα με ισχύοντα βιομηχανικά πρότυπα και τις πρακτικές. Με την ολοκλήρωση των Δοκιμών Αποδοχής η SYNAPSECOM θα παραδώσει στον υπεύθυνο επαφής του Πελάτη την Ειδοποίηση Ενεργοποίησης Υπηρεσίας. Ο Πελάτης εφόσον αποδέχεται την Υπηρεσία θα υπογράφει την Ειδοποίηση Ενεργοποίησης Υπηρεσίας και θα την αποστέλλει στην SYNAPSECOM .

2.4. Ο Πελάτης εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία της ανωτέρω Ειδοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 2.3 θα γνωστοποιήσει στην SYNAPSECOM κάθε πιθανό λάθος ή αστοχία ή βλάβη στην ενεργοποίηση του κυκλώματος.

2.5. Στην περίπτωση που ο Πελάτης ειδοποιήσει την SYNAPSECOM για λάθος ή αστοχία ή βλάβη σύμφωνα με το άρθρο 2.4., η SYNAPSECOM θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να αποκαταστήσει το λάθος ή την αστοχία ή βλάβη και μετά την αποκατάσταση θα διενεργήσει Δοκιμή Αποδοχής και θα αποστείλει στον Πελάτη εκ νέου Ειδοποίηση Ενεργοποίησης της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ανωτέρω όρο 2.3..

2.6. Ο Πελάτης θα θεωρείται ότι έχει δεχθεί ένα Κύκλωμα (Ημερομηνία Αποδοχής) εφόσον : (i) Μετά την πάροδο πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημέρα που εστάλη η Ειδοποίηση Ενεργοποίησης Υπηρεσίας, δεν ειδοποιήσει για λάθος ή αστοχία ή βλάβη την SYNAPSECOM σχετικά με το εν λόγω Κύκλωμα ή (ii) έχει αποστείλει στην SYNAPSECOM την Ειδοποίηση Ενεργοποίησης της Υπηρεσίας υπογεγραμμένη αποδεχόμενος την Ενεργοποίηση του κυκλώματος

2.7 ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ.

Η SYNAPSECOM δύναται κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια και χωρίς να παραιτείται από οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα της σχετικά με την καταγγελία και λήξη της Σύμβασης, να αναστείλει την παροχή Χωρητικότητας ενός Κυκλώματος και κάθε άλλη συνακόλουθη αυτής υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 5 των Γενικών Όρων της παρούσας σύμβασης με την προϋπόθεση ότι θα γνωρίσει το γεγονός αυτό στον Πελάτη με έγγραφη ειδοποίηση 5 εργασίμων ημερών πριν την Αναστολή.

3. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

3.1. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

3.1.1. Η Χωρητικότητα θα συντηρείται σύμφωνα με τα βιομηχανικά δεδομένα και πρακτικές και σύμφωνα με τις συμφωνίες και τους ειδικούς όρους που τίθενται στο άρθρο 4 των παρόντων Ειδικών όρων δηλ. τη Συμφωνία Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσιών.

3.1.2. Εκτός από λόγους εκτάκτου ανάγκης, η SYNAPSECOM θα ειδοποιεί τον Πελάτη τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την Προγραμματισμένη Συντήρηση για το ενδεχόμενο να επηρεάσει η Προγραμματισμένη Συντήρηση την παροχή της Χωρητικότητας. Η SYNAPSECOM θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να ολοκληρώσει όλες τις διαδικασίες, έτσι ώστε να ελαχιστοποιήσει την πιθανή διαταραχή στην παροχή της Χωρητικότητας.

Οι όροι της Συμφωνίας Επιπέδου Ποιότητας θα έχουν εφαρμογή κατά την διάρκεια της Συντήρησης.

3.1.3. Σε περίπτωση βλάβης, η SYNAPSECOM θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, έτσι ώστε να αποκαταστήσει την βλάβη γρήγορα.

3.2. ΧΡΗΣΗ ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΧΩΡΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SYNAPSECOM.

3.2.1. Ο Πελάτης εγγυάται ότι η χρήση που θα κάνει στην Χωρητικότητα και τον Εξοπλισμό της SYNAPSECOM, αλλά και του δικού του που θα τοποθετεί σε χώρο της SYNAPSECOM, (είτε ο ίδιος, είτε Πελάτης του) θα είναι νόμιμη και σε συμφωνία με τους ισχύοντες νόμους και τους κανονισμούς.

3.2.2. Ο Πελάτης εγγυάται ότι η Χωρητικότητα και ο Εξοπλισμός της SYNAPSECOM δεν θα χρησιμοποιηθεί (είτε από τον Πελάτη, είτε από τρίτο) κατά τρόπο που (i) θα εμποδίζει ή διακόπτει υπηρεσία που προσφέρεται στο Δίκτυο SYNAPSECOM ή (ii) διακόπτει ή εμποδίζει ή προσβάλλει τα προσωπικά δεδομένα οποιουδήποτε προσώπου σχετικά με την επικοινωνία που γίνεται μέσω του Δικτύου SYNAPSECOM ή (iii) δημιουργήσει ζημία ή εμπόδια σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος ή ζημία οποιασδήποτε άλλης φύσης σε οποιοδήποτε πρόσωπο.

3.2.3. Ο Πελάτης θα φέρει το βάρος του κόστους για κάθε επιπρόσθετη προστατευτική ή αποτρεπτική κινδύνου συσκευή ή μέτρο απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 3.3. της παρούσας.

3.2.4. Ο Πελάτης εγγυάται ότι οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο χρησιμοποιεί την Χωρητικότητα που του παρέχεται θα συμμορφώνεται με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.3 της παρούσας. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την SYNAPSECOM και θα αναλάβει οποιαδήποτε ζημία προκύψει στην SYNAPSECOM ή κόστος ή έξοδα που θα προκύψουν λόγω απαιτήσεων ή αγωγών από τρίτα πρόσωπα κατά της SYNAPSECOM (που σχετίζεται έμμεσα ή άμεσα) με την χρήση της Χωρητικότητας από τον Πελάτη ή τρίτο πρόσωπο.

3.3. ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

3.3.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να:

α) μη μετακινήσει, διαφοροποιήσει, μετεγκαταστήσει ή καθ' οιονδήποτε τρόπο επέμβει σε Εξοπλισμό της SYNAPSECOM, ή στις εγκαταστάσεις της όπου θα έχει τοποθετήσει τον εξοπλισμό του για να λαμβάνει τις υπηρεσίες του παρόντος.

β) μην επιδιωρθώσει ή προβεί σε συντήρηση του εξοπλισμού της SYNAPSECOM, εκτός αν έχει λάβει σχετική εντολή από την SYNAPSECOM ή θυγατρική της SYNAPSECOM.

γ) μην δημιουργήσει ή επιβάλλει καθ' οιονδήποτε τρόπο βάρος ή ενέχυρα ή άλλες επιβαρύνσεις στον εξοπλισμό της SYNAPSECOM. Ρητά συμφωνείται ότι η SYNAPSECOM θα είναι η κυρία του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για την παράδοση της υπηρεσίας δικτύωσης.

δ) μην χρησιμοποιήσει τον εξοπλισμό ή τον παραχωρηθέντα από την SYNAPSECOM χώρο σε αυτόν για την τοποθέτηση του δικού του εξοπλισμού, για κανένα άλλο λόγο παρά μόνο για την χρήση εκ μέρους του της Χωρητικότητας.

ε) επιτρέπει στην SYNAPSECOM ή σε θυγατρική της να διενεργήσει έλεγχο στον εξοπλισμό της σε εύλογα χρονικά διαστήματα.

στ) με την λήξη της Συμβατικής διάρκειας επιτρέπει στην SYNAPSECOM ή σε θυγατρική της την πρόσβαση στους χώρους της, προκειμένου να μετακινήσει τον εξοπλισμό της ή να της επιστρέψει άμεσα τον παραχωρηθέντα από αυτή άνευ ανταλλάγματος χώρο στις εγκαταστάσεις της.

3.3.2. Ο Πελάτης θα ευθύνεται για κάθε ζημία στον εξοπλισμό, στον παραχωρηθέντα χώρο ή στο Δίκτυο SYNAPSECOM που έχει προκληθεί από πράξη ή παράλειψη εκ μέρους του Πελάτη, ή πελατών του, ή εξ αιτίας κακής λειτουργίας του εξοπλισμού του Πελάτη.

3.4. ΑΔΕΙΕΣ - ΠΡΟΣΒΑΣΗ

3.4.1. Πριν από την Ημερομηνία Αποδοχής, ο Πελάτης θα έχει μεριμνήσει έτσι ώστε να διαθέτει τις απαραίτητες άδειες και εγκρίσεις από τις Αρχές, προκειμένου να χρησιμοποιήσει την Χωρητικότητα, τον παραχωρηθέντα Χώρο και τον Εξοπλισμό της SYNAPSECOM και να συνδέσει τον Εξοπλισμό του με το Δίκτυο SYNAPSECOM με τον Εξοπλισμό της SYNAPSECOM. Τις άδειες αυτές θα πρέπει να διαθέτει καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης. Η SYNAPSECOM δεν θα είναι σε καμία περίπτωση υπεύθυνη για τυχόν αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

3.4.2. Από την Ημερομηνία Αποδοχής, η SYNAPSECOM ή οποιαδήποτε θυγατρική της SYNAPSECOM θα έχει μεριμνήσει να διαθέτει καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της παρούσας κάθε απαιτούμενη άδεια και έγκριση από τις Αρχές, προκειμένου να διαθέτει το σχετικό Κύκλωμα.

3.4.3. Ο Πελάτης, αμέσως μετά την σχετική ειδοποίηση από την SYNAPSECOM υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του για το τεχνικό προσωπικό της SYNAPSECOM, ώστε να καταστεί δυνατή η παράδοση του Κυκλώματος σε αυτόν. Τυχόν καθυστέρηση του Πελάτη να παράσχει την πρόσβαση αυτή αν και έχει ειδοποιηθεί προς τούτο από την SYNAPSECOM, δεν θα συνεπάγεται ευθύνη της SYNAPSECOM για καθυστέρηση παράδοσης του κυκλώματος.

4. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

4.1. Ενδιάμεση χρονική περίοδος για την ενεργοποίηση

Η ενδιάμεση χρονική περίοδος για την ενεργοποίηση ενός Κυκλώματος έχει καθορισθεί στην Παραγγελία Κυκλώματος στην κατηγορία «Ενδιάμεση Χρονική Περίοδος». Αν η SYNAPSECOM δεν ενεργοποιήσει το σχετικό κύκλωμα εντός της ενδιάμεσης Χρονικής Περιόδου, για κάθε εβδομάδα καθυστέρησης της ενεργοποίησης μετά την παρέλευση της Ενδιάμεσης Χρονικής Περιόδου, ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα πίστωσης στην μηνιαία χρέωση για την Μίσθωση για κάθε Κύκλωμα ποσού ίσου με το 0,5% επί της μηνιαίας χρέωσης για κάθε Κύκλωμα. Η πίστωση αυτή θα γίνεται στην τιμολόγηση της μηνιαίας χρέωσης Μίσθωσης του Πελάτη και εντός των 3 πρώτων μηνών μετά την ενεργοποίηση του Κυκλώματος.

4.2. Ενεργοποίηση Εισιτηρίου Προβλήματος

Κάθε βλάβη 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 ένα αριθμό αναφοράς.

4.3. Διακοπή Εισιτηρίου Προβλήματος

Με την αποκατάσταση της βλάβης, το Κέντρο Βλαβών θα επικοινωνεί με τον Πελάτη, προκειμένου να επιβεβαιώνει ότι η βλάβη απεκατεστάθη. Το Εισιτήριο Προβλήματος θα διακόπτεται σε συνεργασία με τον Πελάτη. Ο Πελάτης θα έχει την δυνατότητα εντός δύο (2) ωρών να ελέγξει το Κύκλωμα και να επιβεβαιώσει ότι η βλάβη απεκατεστάθη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν επικοινωνήσει με το Κέντρο Βλαβών εντός του ως ανωτέρω ορισμένου χρόνου, η Διακοπή Εισιτηρίου ορίζεται ως η στιγμή που το Κέντρο Βλαβών ενημέρωσε τον Πελάτη ότι η βλάβη απεκατεστάθη.

4.4. Περίοδος Μη Διαθεσιμότητας

Περίοδος Μη Διαθεσιμότητας του Κυκλώματος θεωρείται η περίοδος διάρκειας μίας βλάβης μεταξύ ενεργοποίησης και διακοπής των Εισιτηρίων Προβλήματος που αφορούν στις βλάβες αυτές, οι οποίες οφείλονται σε υπαιτιότητα της SYNAPSECOM.

4.5. Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας

Η Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας (ΔΥ) ορίζεται με βάση τον τύπο υπολογισμού που παρέχεται παρακάτω στο παρόν άρθρο και θα υπολογίζεται για κάθε μήνα μίσθωσης του Κυκλώματος.

Προγραμματισμένη Συντήρηση σημαίνει την συντήρηση που σκοπό έχει να συντηρήσει ή να βελτιώσει την απόδοση του Δικτύου SYNAPSECOM (συνολικά ή μέρους).

Επείγουσα Συντήρηση σημαίνει την συντήρηση σε συγκεκριμένες καταστάσεις που η ποιότητα της υπηρεσίας ενός ή περισσότερων Κυκλωμάτων του Δικτύου SYNAPSECOM έχει υποβαθμισθεί ή πρόκειται να υποβαθμισθεί και / ή είναι απαραίτητη η συντήρηση, προκειμένου να αποκατασταθεί η ποιότητα ή να είναι δυνατό να διασφαλισθεί η κανονική λειτουργία του Δικτύου SYNAPSECOM.

Η Προγραμματισμένη Συντήρηση θα γίνεται κατά την στιγμή που θα έχει καθορίσει η SYNAPSECOM. Η SYNAPSECOM θα ειδοποιήσει σχετικά τον Πελάτη με e-mail, ή φαξ και με τηλεφωνική κλήση μέσω του προσώπου που έχει υποδειχθεί ως πρόσωπο επαφής από τον Πελάτη, και ειδικότερα θα ειδοποιήσει για κάθε σχετική Προγραμματισμένη Συντήρηση που μπορεί να οδηγήσει σε διακοπή ή κακή λειτουργία της παροχής της υπηρεσίας τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν από την έναρξη των εργασιών συντήρησης. Η Προγραμματισμένη Συντήρηση θα συντονίζεται με τον Πελάτη και θα εκτελείται σε ώρες που δεν είναι οι κανονικές εργάσιμες ώρες.

Η SYNAPSECOM θα ειδοποιήσει τον Πελάτη, για κάθε Επείγουσα Συντήρηση με e-mail ή με φαξ και τηλεφωνική κλήση πριν από την έναρξη εργασιών μίας τέτοιας συντήρησης.

Περίοδοι Μη Διαθεσιμότητας, που έχουν προβλεφθεί για Επείγουσα Συντήρηση και οι οποίες θα γίνονται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του Πελάτη σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παρούσα συμφωνία, θα θεωρούνται ως περίοδοι Μη Διαθεσιμότητας του Κυκλώματος.

$$\Delta Y = [(\Delta - M\Delta) / \Delta] * 100$$

όπου:

ΔΥ (Διαθεσιμότητα) Υπηρεσίας: υπολογίζεται από τον ανωτέρω τύπο και είναι το ποσοστό του χρόνου (που υπολογίζεται σε 24ωρη βάση 7 ημέρες την εβδομάδα) κατά την διάρκεια του οποίου το Κύκλωμα ήταν πλήρως διαθέσιμο. Μέτρηση αυτού θα γίνεται σε διαστήματα του ενός μηνός. Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας κατά την διάρκεια του μήνα κατά την οποία το Κύκλωμα έγινε αποδεκτό από τον Πελάτη θα υπολογίζεται από την Ημερομηνία Αποδοχής και μέχρι το τέλος του μήνα.

Δ (Διαθεσιμότητα) : είναι ο συνολικός μηνιαίος χρόνος όπου το κύκλωμα μισθώνεται από τον Πελάτη. Αυτός ο χρόνος μηνιαίως (30 ημέρες) είναι 30x24x60 = 43.200 λεπτά. Διαθεσιμότητα κατά την διάρκεια του μήνα κατά την οποία το Κύκλωμα έγινε αποδεκτό από τον Πελάτη θα υπολογίζεται από την Ημερομηνία Αποδοχής μέχρι το τέλος του μήνα.

ΜΔ (Μη Διαθεσιμότητα): Η συνολική διάρκεια όλης της περιόδου μη Διαθεσιμότητας του Κυκλώματος σε λεπτά.

Η Διαθεσιμότητα του μήνα του Κυκλώματος της παρούσας Σύμβασης ορίζεται σχετικά στη φόρμα Παραγγελίας Κυκλώματος.

Η SYNAPSECOM οφείλει να πιστώνει τον Πελάτη, σε περίπτωση υπέρβασης της «Μηνιαίας διάρκειας πιθανής μη διαθεσιμότητας του κυκλώματος», όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα, στην αμέσως επόμενη περίοδο τιμολόγησης της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών Δικτύωσης με βάση τα ακόλουθα ποσά για την έλλειψη Διαθεσιμότητας σε ένα ημερολογιακό μήνα:

Συνολική μηνιαία διάρκεια Διακοπής Κυκλώματος σε λεπτά	Χρηματικό Ποσοστό Πίστωσης επί του μηνιαίου μισθώματος ανά Κύκλωμα
0-5 λεπτά	0%
6-240 λεπτά	2%
241-300 λεπτά	5%
301-390 λεπτά	10%
391-480 λεπτά	15%
481+ λεπτά	25%

Η χορήγηση των πιστώσεων είναι δυνατή με βάση τα προβλεπόμενα στο παρόν άρθρο 4 των παρόντων Ειδικών όρων και μόνον αν:

1. ο Πελάτης έχει ενεργοποιήσει Εισιτήριο Προβλήματος στο Κέντρο Βλαβών της SYNAPSECOM μέσα σε δύο (2) ώρες από την στιγμή που συνέβη η Μη Διαθεσιμότητα, ή/και

Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την ανίχνευση πιθανής Μη Διαθεσιμότητας για την οποία θα μπορεί να δοθεί πίστωση. Μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την ημέρα που συνέβη 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.

Κάθε πίστωση για την μη διαθεσιμότητα του Κυκλώματος σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία Διασφάλισης Ποιότητας Υπηρεσίας θα εφαρμόζεται κατά την τιμολόγηση της μηνιαίας χρέωσης Μίσθωσης του Πελάτη εντός του επομένου μηνός από την ημερομηνία που η βλάβη αποκαταστάθηκε.

4.6. Κέντρο Βλαβών

Η SYNAPSECOM θα παρέχει ένα 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 της Χωρητικότητας και/ή του Δικτύου SYNAPSECOM περιορίζονται αποκλειστικά και μόνο σε όσα ορίζονται στους Γενικούς και Ειδικούς Όρους της παρούσας Σύμβασης και την σχετική παραγγελία Κυκλώματος .

Για τον Πελάτη

Για την SYNAPSECOM

Ημερομηνία

Ημερομηνία