

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΜΙΣΘΩΣΗ ΘΥΡΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (IP TRANSIT & INTERNET ACCESS)

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 διαθέτει στους Πελάτες της το Δίκτυο SYNAPSECOM και για τον λόγο αυτό έχει την δυνατότητα να παράσχει υπηρεσίες μίσθωσης θύρας πρόσβασης στο Internet από το Δίκτυο της στους Πελάτες της.

Ο Πελάτης είναι εταιρεία η οποία επιθυμεί να μισθώσει θύρα πρόσβασης στο Internet όπως κατωτέρω αναλυτικά θα περιγράφεται στην Παραγγελία Υπηρεσίας, προκειμένου να τη 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 μισθώνει στον Πελάτη τη Θύρα (Port) που παρέχει την δυνατότητα πρόσβασης στο Διεθνές ή/και Εθνικό Διαδίκτυο (Internet).

2.2 Στο βασικό πακέτο συμπεριλαμβάνεται και η υποστήριξη υπηρεσιών primary και secondary DNS, καθώς επίσης και η παραχώρηση στον Πελάτη ενός συνόλου διευθύνσεων IP για την υπηρεσία Internet Access, χρήση των οποίων θα επιτρέπει την πρόσβαση στο Internet και για τις οποίες διαθέτει τα σχετικά δικαιώματα. Κατά τη διάρκεια ισχύος του παρόντος, η SYNAPSECOM, εφόσον το κρίνει απαραίτητο για τεχνικούς λόγους δικαιούται να μεταβάλει τις παραπάνω διευθύνσεις, χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του Πελάτη. Σε αυτή την περίπτωση η SYNAPSECOM θα ενημερώσει εμπρόθεσμα τον Πελάτη. Οι παραπάνω διευθύνσεις παραμένουν πάντοτε στη κυριότητα της SYNAPSECOM. Μετά τη λήξη, λύση ή διακοπή του παρόντος η SYNAPSECOM δικαιούται να χρησιμοποιεί αυτές κατά τη κρίση της και να παραχωρεί τη χρήση τους σε άλλους Πελάτες.

2.3. 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 πρόσβασης στο Διαδίκτυο, 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 οφείλει να χρησιμοποιεί την παροχή πρόσβασης στο Internet και τις προσφερόμενες υπηρεσίες Internet συμμορφούμενος πλήρως με το Νόμο και ειδικότερα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών, τα χρηστά ήθη και κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μη προκαλείται τόσο στο δίκτυο της SYNAPSECOM, όσο και σε τρίτα δίκτυα οιοδήποτε πρόβλημα λειτουργίας βλάβη ή ζημία οιοδήποτε είδους. Ο Πελάτης οφείλει να μη παρεμβαίνει κατ' οποιονδήποτε τρόπο στο δίκτυο της SYNAPSECOM και να συμμορφώνεται με τις εκάστοτε οδηγίες που γνωστοποιεί η SYNAPSECOM σχετικά με τη χρήση δικτύου της.

3.2. Ο Πελάτης οφείλει επίσης να συμμορφώνεται με τους όρους προσβάσεως και χρήσεως υπηρεσιών που θέτουν οι πάροχοι υπηρεσιών διαμέσου του Διαδικτύου.

3.3 Ρητά συμφωνείται, χωρίς να εξαντλείται το σύνολο των περιπτώσεων, ως απαγορευμένη χρήση:

- Η παράνομη πρόσβαση και /ή παρέμβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες τρίτων και /ή η χρήση αυτών (hacking, spoofing).
- Η παράνομη χρήση υπηρεσιών Internet (συμπεριλαμβανομένων mailbomb, επιθέσεις <SYN>, DOS κλπ) .
- Η καθ' οιονδήποτε τρόπο επέμβαση στο δίκτυο της SYNAPSECOM που έχει σαν αποτέλεσμα την τοποθέτηση ιών (virus) λογισμικού που μπορούν να προκαλέσουν βλάβες σε μηχανικό εξοπλισμό ή λογισμικό άλλων μισθωτών, συνδεδεμένων στο δίκτυο ή μηχανικό εξοπλισμό και λογισμικό της SYNAPSECOM ή χρηστών Internet.

Ο Πελάτης αποδέχόμενος τους ανωτέρω όρους συμφωνεί και αποδέχεται ότι οι χρήστες του θα συμμορφώνονται με αυτούς. Σε περίπτωση παράνομης δραστηριότητας από τον Πελάτη ή τους χρήστες του, η SYNAPSECOM έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση για σπουδαίο λόγο.

3.4 Αν παρά τους όρους του παρόντος, ασκηθεί αγωγή ή ποινική δίωξη εις βάρος της SYNAPSECOM, εξαιτίας ενεργειών του Πελάτη οι οποίες εκτελούνται κατά την διάρκεια ισχύος του παρόντος ο Πελάτης υποχρεούται και με το παρόν ρητά αποδέχεται να αποζημιώσει την SYNAPSECOM για κάθε θετική ή αποθετική ζημία, την οποία αυτή θα υποστεί εξαιτίας των προαναφερόμενων ενεργειών της. Η SYNAPSECOM υποχρεούται να ειδοποιεί έγκαιρα τον Πελάτη για κάθε ένδικο μέσο που έχει ασκηθεί εναντίον της για τις παραπάνω αιτίες.

3.5 Η SYNAPSECOM δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για το είδος, την ποιότητα, την ακρίβεια, εν γένει οτιδήποτε αφορά την παροχή υπηρεσιών Internet από τρίτους παρόχους και τη χρήση αυτών από τον Πελάτη.

3.6 Η SYNAPSECOM δε φέρει ουδεμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί σε τρίτους από ακατάλληλη χρήση από τον Πελάτη της προσφερόμενης υπηρεσίας.

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 Θύρας στην κατηγορία «Ενδιάμεση Χρονική Περίοδος». Αν η SYNAPSECOM δεν ενεργοποιήσει την σχετική Θύρα 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 της Θύρας ποσού ίσου με το 0,5% επί της μηνιαίας ως άνω χρέωσης για την κάθε Θύρα. Η πίστωση αυτή θα γίνεται στην πληρωμή της μηνιαίας χρέωσης Μίσθωσης και εντός των 3 πρώτων μηνών μετά την ενεργοποίηση της Θύρας.

4.2. Ενεργοποίηση Εισιτηρίου Προβλήματος

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

4.3. Διακοπή Εισιτηρίου Προβλήματος

Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το Κέντρο 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.

4.4. Διαθεσιμότητα Θύρας (Port Availability)

Η εγγυημένη διαθεσιμότητα Θύρας ορίζεται στη Φόρμα Παραγγελίας Υπηρεσίας. Ο υπολογισμός της διαθεσιμότητας της Θύρας θα γίνεται στο τέλος του κάθε ημερολογιακού μήνα, υπολογίζοντας το ποσοστό του χρόνου σε κάθε ημερολογιακό μήνα που η Θύρα ήταν διαθέσιμη στον Πελάτη.

4.5. Αποβολή Πακέτων (Packet Loss)

Η εγγυημένη αποβολή πακέτων είναι μικρότερη του 1% για οποιονδήποτε ημερολογιακό μήνα. Η αποβολή πακέτων μετράται σαν το ποσοστό των πακέτων που χάνονται μεταξύ των Θυρών εισόδου και εξόδου σε κάθε δρομολογητή στο δίκτυο.

4.6. Καθυστέρηση Πλήρους Διαδρομής (Round trip delay ή Latency)

Η εγγυημένη καθυστέρηση πλήρους διαδρομής είναι:

- Διαδρομή εντός της Ευρώπης <= 60 ms
- Διαδρομή μεταξύ Ευρώπης και Αμερικής <= 125 ms

4.7. Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας

4.7.1 Αν η Διαθεσιμότητα Θύρας δεν επιτευχθεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του επιτρεπόμενου όπως ορίζεται στον όρο 4.4 ανωτέρω, ο Πελάτης θα δικαιούται πίστωση που ισοδυναμεί με 1/30 της μηνιαίας χρέωσής του για κάθε πλήρη ώρα μη διαθεσιμότητας. Η πίστωση για την μη διαθεσιμότητα θύρας πέραν του επιτρεπόμενου ορίου, 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.

4.7.2 Σε περίπτωση που η αποβολή πακέτων είναι μεγαλύτερη της εγγυημένης για ένα ημερολογιακό μήνα ο Πελάτης θα δικαιούται με πίστωση που ισοδυναμεί με 1/30 της μηνιαίας χρέωσής του. 4.7.3 Σε περίπτωση που η καθυστέρηση πλήρους διαδρομής είναι μεγαλύτερη της εγγυημένης για ένα ημερολογιακό μήνα ο Πελάτης θα δικαιούται με πίστωση που ισοδυναμεί με 1/30 της μηνιαίας χρέωσής του.

4.7.4 Η μέγιστη πίστωση που θα δίδεται στον Πελάτη για το σύνολο των ανωτέρω εγγυήσεων σε μηνιαία βάση θα ισούται με το 70% της χρέωσης Μίσθωσης θύρας για ένα μήνα.

4.7.5 Η χορήγηση των πιστώσεων είναι δυνατή με βάση τα προβλεπόμενα των ανωτέρω παραγράφων του παρόντος μόνον αν ο Πελάτης έχει ενεργοποιήσει Εισιτήριο Προβλήματος στο Κέντρο Βλαβών της SYNAPSECOM μέσα σε δύο (2) ώρες από την στιγμή που συνέβη η Μη Διαθεσιμότητα.

4.7.6 Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την ανίχνευση πιθανής Μη Διαθεσιμότητας για την οποία θα μπορεί να δοθεί πίστωση. Μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την ημέρα που συνέβη η Μη Διαθεσιμότητα, και αφού έχει ενεργοποιήσει εγκαίρως Εισιτήριο Προβλήματος, σύμφωνα με τα οριζόμενα ανωτέρω στον όρο 4.7.5. 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. Το συνολικό ποσό της πίστωσης θα αποδίδεται στον Πελάτη με την έκδοση πιστωτικού τιμολογίου εντός του επόμενου μήνα από τον οποίο συνέβη το περιστατικό της Μη Διαθεσιμότητας της υπηρεσίας.

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

Εκτός αν άλλως αναφέρεται αλλού, η συντήρηση για την τοπική πρόσβαση προς το Δίκτυο της SYNAPSECOM θα είναι αποκλειστική υποχρέωση του Πελάτη.

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 παρόντες Ειδικούς Όρους

Για τον Πελάτη

Για την SYNAPSECOM