

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΦΜ 094019245

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ COSMOTE BUSINESS CLOUD

Η Υπηρεσία παρέχεται από την εταιρεία με την επωνυμία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το διακριτικό τίτλο «ΟΤΕ», που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής (οδός Κηφισίας αριθμός 99, Τ.Κ. 15124) με Α.Φ.Μ. 094019245 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ (εφεξής η «Εταιρεία»).

Οι παρόντες Γενικοί Όροι και τα Παραρτήματα αυτών, σε συνδυασμό με την Αίτηση του υπογράφοντα (στο εξής «Πελάτης»), αποτελούν μια ενιαία σύμβαση (στο εξής «Σύμβαση») και καθορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις, υπό τους οποίους η Εταιρεία, θα παρέχει στον Πελάτη, εφόσον αποδεχθεί την Αίτησή του και έναντι του μηνιαίου τέλους που ορίζεται στην Αίτηση ή/και στον ισχύοντα τιμοκατάλογο, τις Υπηρεσίες Cosmote Business Cloud Services, όπως ορίζονται κατωτέρω.

Κατά την κατάθεση και εξέταση της Αίτησης, η Εταιρεία δικαιούται να ζητήσει από τον αιτούντα τα αναγκαία δικαιολογητικά για τον έλεγχο της ταυτότητας του υπογράφοντος ή /και τη νομιμοποίηση αυτού ως και να ελέγξει την πιστοληπτική ικανότητα του Πελάτη, αξιοποιώντας πληροφορίες που τηρούνται νομίμως. Η Αίτηση πρέπει να υπογραφεί από τον αιτούντα ή το νόμιμο εκπρόσωπο αυτού.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1 Υπηρεσία Cosmote Business Cloud («Υπηρεσία»):** Οι υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους Cosmote Business Cloud Software (SaaS) που επιλέγει ο Πελάτης στην Αίτηση ως και η παροχή τεχνικής υποστήριξης σύμφωνα με τους όρους του Παραρτήματος I.
- 1.2 Υπηρεσία Cosmote Business Cloud Software ή Υπηρεσία Cloud Εφαρμογής (SaaS) :** Οι υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους για παροχή πρόσβασης στις Cloud Εφαρμογές που φιλοξενούνται στις Υποδομές Cloud του ΟΤΕ ή τρίτων Συνεργατών, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο αντίστοιχο παράρτημα κάθε Εφαρμογής.
- 1.3 Cloud Εφαρμογή:** το εξειδικευμένο λογισμικό Τρίτων Συνεργατών που επιλέγει ο Πελάτης στην Αίτηση (στήλη «Υπηρεσία») και οι κατά καιρούς επικαιροποιήσεις ή νέες εκδόσεις αυτού.
- 1.4 Υποδομή Cloud ΟΤΕ:** Οι διακομιστές (servers) με το απαραίτητο λογισμικό υποδομής και διαχείρισής τους που είναι εγκατεστημένοι σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο («Datacenter») του ΟΤΕ που βρίσκεται στην Ελλάδα.
- 1.5 Υποδομή Cloud Τρίτων Συνεργατών:** Οι διακομιστές (servers) με το απαραίτητο λογισμικό υποδομής και διαχείρισής τους που ανήκουν σε Τρίτους Συνεργάτες, είναι εγκατεστημένοι εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 1.6 Υποδομή Cloud:** περιλαμβάνει την Υποδομή Cloud ΟΤΕ και την Υποδομή Cloud Τρίτων Συνεργατών.
- 1.7 Χρήστης/Χρήστες (administrator/s):** Τα φυσικά πρόσωπα, στα οποία ο Πελάτης επιτρέπει την χρήση της Υπηρεσίας για λογαριασμό του.
- 1.8 Τρίτος/οι Συνεργάτης/ες:** Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που συνεργάζονται με τον ΟΤΕ για την παροχή των Υπηρεσιών, ως προμηθευτές των Εφαρμογών Cloud ή/και ως προμηθευτές ή διαχειριστές της Υποδομής Cloud Τρίτων Συνεργατών.
- 1.9 Πρόσβαση «Μόνο για ανάγνωση» ("Read Only"):** Κατάσταση στην οποία ο Πελάτης έχει περιορισμένα δικαιώματα πρόσβαση και χρήσης της Υπηρεσίας και των Εφαρμογών και δύναται να προσπελάσει, επεξεργαστεί, αντιγράψει τα ήδη εισηγμένα στην Εφαρμογή δεδομένα, χωρίς να έχει δυνατότητα εισαγωγής νέων δεδομένων.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

- 2.1** Αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης αποτελεί η παροχή από την Εταιρεία προς τον Πελάτη των επιλεγμένων στην Αίτηση πακέτων της Υπηρεσίας Cosmote Business Cloud Software (SaaS: Software as a Service), σύμφωνα με την Αίτηση, τους παρόντες Γενικούς Όρους και τα Παραρτήματα αυτών, ως και τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο. Για την παροχή της Υπηρεσίας απαιτείται ο Πελάτης να έχει και να διατηρεί σύνδεση για την πρόσβαση στο διαδίκτυο με την Εταιρεία ή τρίτο πάροχο, η οποία αποτελεί αντικείμενο ξεχωριστής συμφωνίας μεταξύ των αντιστοίχως συμβαλλόμενων μερών.
- 2.2** Η Εταιρεία δεν παρέχει κατ' αποκλειστικότητα στον Πελάτη την Υπηρεσία και τις Υποδομές Cloud.
- 2.3** Η Εταιρεία φέρει την ευθύνη για την καλή λειτουργία και το επίπεδο της Υποδομής Cloud ΟΤΕ, στην οποία φιλοξενούνται οι Εφαρμογές, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στο Παράρτημα II της παρούσας. Η Εταιρεία υποχρεούται να εξασφαλίζει την τεχνική υποστήριξη του Πελάτη για την καλή λειτουργία της Υπηρεσίας σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στο Παράρτημα I της παρούσας. Η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη πριν από την πραγματοποίηση των προγραμματισμένων ή μη εργασιών συντήρησης κατά την διάρκεια των οποίων είναι δυνατό να διακόπτεται η παροχή των Υπηρεσιών, χωρίς η Εταιρεία να υπέχει υποχρέωση αποζημίωσης προς τον Πελάτη.
- 2.4** Οι Εφαρμογές Cloud έχουν δημιουργηθεί και ανήκουν εξ ολοκλήρου στους Τρίτους Συνεργάτες που αναφέρονται στην Αίτηση ή/και στα Παραρτήματα των παρόντων όρων και παρέχονται «ως έχουν». Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για την διαχείριση, λειτουργία, συντήρηση, αναβάθμιση των Cloud Εφαρμογών ή την επικαιροποίηση του περιεχομένου και των λειτουργιών αυτών. Αντίστοιχα η Υπηρεσία Cosmote Business Cloud Software και οι αναβαθμίσεις της παρέχονται «ως έχουν». Η Εταιρεία και οι Τρίτοι Συνεργάτες δεν εγγυώνται την καταλληλότητα, η χρησιμότητα αυτών για συγκεκριμένο σκοπό ή την δυνατότητα τους να ικανοποιήσουν τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και ανάγκες του Πελάτη.
- 2.5** Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε δυσλειτουργία, βλάβη, ελάττωμα, διακοπή, επίθεση τρίτου (hacking) ή ζημία, που θα υποστεί ο Πελάτης από/κατά την χρήση του διαδικτύου, λογισμικού ή εξοπλισμού τρίτων προμηθευτών ή από κακόβουλες επιθέσεις τρίτων στο δίκτυο και τις υποδομές της Εταιρείας.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΦΜ 094019245

3. ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ – ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

3.1 Η Υπηρεσία ενεργοποιείται από την Εταιρεία εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την αποδοχή της Αίτησης.

3.2 Για την πρόσβαση στην Υπηρεσία, ο Πελάτης ή/και οι Χρήστες εισέρχονται στην ιστοσελίδα (URL) που υποδεικνύει η Εταιρεία, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό κωδικό χρήστη (username) και συνθηματικό πρόσβασης (password), που αποστέλλονται ηλεκτρονικά από την Εταιρεία και έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα. Για την ασφαλέστερη διαχείριση των παραπάνω κωδικών, η Εταιρεία συνιστά στον Πελάτη την τροποποίησή τους σε τακτά χρονικά διαστήματα. Ο Πελάτης μπορεί να αλλάξει οποτεδήποτε τα παραπάνω στοιχεία ακολουθώντας τις οδηγίες της Εφαρμογής.

3.3 Σε περίπτωση απώλειας ή αποκάλυψης των κωδικών ή/και συνθηματικών πρόσβασης σε μη εξουσιοδοτημένο τρίτο, ο Πελάτης υποχρεούται εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών να ενημερώσει εγγράφως την Εταιρεία για την ακύρωση και την έκδοση νέων. Μέχρι τη λήψη του προαναφερόμενου ενημερωτικού εγγράφου, ο Πελάτης φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για κάθε ζημία δική του, της Εταιρείας ή τρίτου, από την χρήση του ακυρωτέου κωδικού.

3.4 Η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στην ιστοσελίδα πρόσβασης.

4. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΕΛΑΤΗ

4.1 Οι πληροφορίες και τα εν γένει δεδομένα που εισάγει ο Πελάτης στην Υπηρεσία ανήκουν αποκλειστικά και μόνο στον Πελάτη. Δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά έχει μόνον ο Πελάτης, οι Χρήστες της Εφαρμογής, ή τυχόν άλλα πρόσωπα στα οποία έχει ρητώς επιτρέψει ο Πελάτης την πρόσβαση. Ο Πελάτης φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για κάθε δραστηριότητα που διενεργείται στην Εφαρμογή με χρήση του/των προσωπικού/ών κωδικού/ών και συνθηματικού/ών πρόσβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους παρόντες όρους.

4.2 Στην περίπτωση που ο Πελάτης διενεργεί επεξεργασία προσωπικών δεδομένων μέσω της Υπηρεσίας, Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι ο Πελάτης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί και εγγυάται ότι θα τηρεί το σύνολο των διατάξεων για τη σύννομη επεξεργασία και διατήρηση των προσωπικών δεδομένων. Ο Πελάτης εγγυάται ότι θα συμμορφώνεται καθ' όλη τη διάρκεια της παρουσίας με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και κάθε άλλη απόφαση αρμόδιας διοικητικής, δικαστικής ή ανεξάρτητης αρχής που αφορά την παραπάνω υποχρέωση και αναγνωρίζει ότι η Εταιρεία απαλλάσσεται από κάθε σχετική ευθύνη, αναλαμβάνει δε να αποζημιώσει την τελευταία για κάθε ζημία που τυχόν υποστεί από την παράβαση της παραπάνω υποχρέωσης του.

4.3 Ο Πελάτης φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για τον σωστό χειρισμό των λειτουργιών της Εφαρμογής, την ορθή εισαγωγή των στοιχείων, δεδομένων και πληροφοριών στην Εφαρμογή, από τον ίδιο ή/και τους Χρήστες, όσο και για την αποθήκευση αυτών. Για την πρόσβαση στην Εφαρμογή ο Πελάτης οφείλει να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο την προκαθορισμένη διεπαφή και τις οδηγίες που παρέχονται από την Εταιρεία ή/και τους Τρίτους Συνεργάτες. Η Εταιρεία δύναται να προβαίνει σε καθημερινό back-up των πληροφοριών του Πελάτη, αποκλειστικά και μόνο για την προσήκουσα παροχή της Υπηρεσίας, την ορθή λειτουργία των Εφαρμογών/Υποδομών Cloud και την απάλειψη τυχόν σφαλμάτων, χωρίς να διατηρεί εφεδρικά αντίγραφα αυτών για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Αποκλειστικά για τον σκοπό αυτό, ο Πελάτης παρέχει στην Εταιρεία ή/και στους Τρίτους Συνεργάτες την μη αποκλειστική, μη μεταβιβάσιμη άδεια να διατηρεί κατά την διάρκεια της παραπάνω περιόδου στις αντίστοιχες Υποδομές Cloud τα δεδομένα που εισάγει ο Πελάτης στην Υπηρεσία. Η Εταιρεία ή/και οι Τρίτοι Συνεργάτες δεν αποκτούν πρόσβαση στις παραπάνω πληροφορίες του Πελάτη. Σε καμία περίπτωση η Εταιρεία δεν υποχρεούται, να διατηρεί εφεδρικά αντίγραφα («back –up») των δεδομένων που εισάγει στην Υπηρεσία ο Πελάτης. Ο Πελάτης οφείλει σε κάθε περίπτωση να χρησιμοποιεί εφεδρικά αντίγραφα αποθήκευσης των δεδομένων του, ως και να κατέχει όλες τις απαιτούμενες άδειες για τη νόμιμη χρήση τυχόν άλλων λογισμικών που χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με την Υπηρεσία. Στην περίπτωση που η Υπηρεσία παρέχει αυτοματοποιημένα αναβαθμίσεις, ανανεώσεις, επικαιροποιήσεις ή νέες εκδόσεις λογισμικού ο Πελάτης οφείλει να προβεί σε αποδοχή αυτών, άλλως είναι πιθανό να εμποδίζεται η ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια, διαγραφή, αλλοίωση, καταστροφή ή ζημία, η οποία προκλήθηκε στα δεδομένα και τις πληροφορίες που είναι αποθηκευμένα από τον Πελάτη ή και τους Χρήστες στην Υπηρεσία, λόγω λανθασμένων χειρισμών της Εφαρμογής, εισαγωγής εσφαλμένων πληροφοριών, από τον Πελάτη ή/και τους Χρήστες, ή λόγω τεχνικών προβλημάτων στον εξοπλισμό, τις υποδομές ή στην σύνδεση του Πελάτη με το διαδίκτυο, ή/και που δεν οφείλεται σε υπαίτια παράβαση των υποχρεώσεων του Παραρτήματος I και II και των παρόντων όρων από την Εταιρεία.

4.4 Κατά την διάρκεια της προσωρινής διακοπής, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, ο Πελάτης δύναται να χρησιμοποιήσει την Εφαρμογή «Μόνο για Ανάγνωση». Μετά την οριστική διακοπή και την με οποιαδήποτε τρόπο λύση της παρούσας, η Εταιρεία απενεργοποιεί τον κωδικό και συνθηματικό πρόσβασης του Πελάτη στις Εφαρμογές ενώ τα εισηγμένα στην Υπηρεσία δεδομένα του Πελάτη διαγράφονται από τις Υποδομές Cloud ΟΤΕ ή Τρίτων. Ο Πελάτης υποχρεούται να αποθηκεύσει και να ανακτήσει με δική του ευθύνη τα δεδομένα που έχει εισάγει στην Υπηρεσία πριν από την οριστική διακοπή ή λύση της παρούσας.

4.5 Η άδεια για την χρήση της Υπηρεσίας που παρέχεται στον Πελάτη είναι προσωπική, μη μεταβιβάσιμη και ισχύει μόνο κατά την διάρκεια ισχύος της παρούσας. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να παραχωρεί τη χρήση της Υπηρεσίας σε τρίτα πρόσωπα πλην των Χρηστών-ή να υπεκμισθώσει, μεταπωλεί ή διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο την Υπηρεσία σε τρίτους. Τα πνευματικά δικαιώματα επί των Εφαρμογών και επί του περιεχομένου των Τρίτων Συνεργατών, που υπάρχει ενσωματωμένο σε κάθε Εφαρμογή (συμπεριλαμβανομένων τυχόν σημάτων, λογοτύπων, απεικονίσεων), ανήκουν στους Τρίτους Συνεργάτες ή/και σε τρίτα πρόσωπα, νόμιμους δικαιούχους αυτών. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να επεμβαίνει στην λειτουργία του λογισμικού της Εφαρμογής, με σκοπό την κτήση τεχνονομοθεσίας του, ή να προβεί σε κτήση, αντιγραφή ή ανακατασκευή του πηγαίου ή αντικειμενικού κώδικα, σε αποσυμπίληση ή διαχωρισμό των συστατικών μερών της Εφαρμογής, εκτός αν άλλως οριστεί ρητώς.

4.6 Ο Πελάτης οφείλει να αποδεχθεί και να συμμορφώνεται με τους πρόσθετους όρους και προϋποθέσεις χρήσης κάθε Εφαρμογής, όπως τυχόν καθορίζονται από τον Τρίτο Συνεργάτη- πάροχο αυτής και βρίσκονται ενσωματωμένοι στο περιεχόμενο της Εφαρμογής. Ο Πελάτης υποχρεούται να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία σύμφωνα με τους παρόντες όρους, τυχόν οδηγίες της Εταιρείας ή/και των Τρίτων Συνεργατών και να τηρεί την κείμενη νομοθεσία και εγγυάται ότι τα δεδομένα, οι πληροφορίες, οι ανακοινώσεις, το λογισμικό και το εν γένει περιεχόμενο ή οποιοδήποτε άλλο υλικό που ο ίδιος ή Χρήστης θα εισάγει ή καταχωρήσει ή διακινήσει μέσω της Υπηρεσίας καταχωρούνται σύμφωνα με τις εφαρμοστέες κάθε φορά διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και είναι απαλλαγμένα από κάθε δικαίωμα τρίτου, που απορρέει από τις διατάξεις της ημεδαπής ή αλλοδαπής νομοθεσίας περί προστασίας της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και των δικαιωμάτων ευρεσιτεχνίας, των προσωπικών δεδομένων, του εμπορικού απορρήτου, της προστασίας της προσωπικότητας. Ο Πελάτης φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για το περιεχόμενο που εισάγει, καταχωρεί ή διακινεί ο ίδιος ή/και οι Χρήστες μέσω της Υποδομής Cloud ΟΤΕ ή των Cosmote Business Cloud Software ή του διαδικτύου και υποχρεούται να απέχει από κάθε ενέργεια που μπορεί να επηρεάσει ή να θέσει σε κίνδυνο την παροχή της Υπηρεσίας ή να προκαλέσουν βλάβη στις υποδομές και τα συστήματα της Εταιρείας, των Τρίτων Συνεργατών ή άλλων προσώπων, ως και να απέχει από κάθε ενέργεια, που μπορεί να προκαλέσει οποιουδήποτε είδους ζημία στην Εταιρεία ή στους Τρίτους Συνεργάτες /και την άσκηση αστικών αξιώσεων ή/και ποινικής δίωξης εναντίον τους, στο πλαίσιο εκτέλεσης και λειτουργίας της παρούσας.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΦΜ 094019245

Ο Πελάτης ευθύνεται σε αποκατάσταση κάθε ζημίας που θα υποστεί η Εταιρεία ή/και Τρίτος Συνεργάτης ή άλλο πρόσωπο, που απορρέει από την παράβαση των παραπάνω υποχρεώσεων του παρόντος άρθρου και απαλλάσσει την Εταιρεία και τους Τρίτους Συνεργάτες από την ευθύνη για την αποκατάσταση κάθε είδους ζημίας που μπορεί να προκληθεί στον Πελάτη ή σε οποιοδήποτε τρίτο από τις αιτίες αυτές. Η Εταιρεία δικαιούται να προβεί οποτεδήποτε σε προσωρινή ή οριστική διακοπή της Υπηρεσίας λόγω αθέτησης των υποχρεώσεων του παρόντος άρθρου.

4.7 Η Εταιρεία δεν εμπλέκεται σε τυχόν διενέξεις ή διαφορές μεταξύ του Πελάτη και τρίτων, οι οποίες μπορεί να προκύψουν από ή/κατά τη χρήση των Υπηρεσιών και σε καμία περίπτωση η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τυχόν θετικές ή αποθετικές ζημιές του Πελάτη μπορεί να προκύψουν κατά ή από τη χρήση της Υπηρεσίας.

5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ- ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

5.1 Ο ΟΤΕ χρεώνει τον Πελάτη: α) με τα μηνιαία τέλη της Υπηρεσίας σύμφωνα με την Αίτηση και τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο, β) τυχόν εφάπαξ χρεώσεις σύμφωνα με την Αίτηση ή τους όρους της παρούσας, γ) τον αναλογούντα ΦΠΑ, η καταβολή του οποίου βαρύνει τον Πελάτη.

5.2 Τα μηνιαία τέλη προκαταβάλλονται και, μαζί με τυχόν λοιπές χρεώσεις για την χρήση της Υπηρεσίας, καταχωρούνται σε ξεχωριστό - λογαριασμό («Λογαριασμός ΟΤΕ»), που εκδίδεται και αποστέλλεται στον Πελάτη ανά δίμηνο, ή ανά χρονικό διάστημα που καθορίζεται από τον ΟΤΕ. Ο Πελάτης δηλώνει και αποδέχεται ότι οι λογαριασμοί και τυχόν άλλα τιμολόγια που εκδίδονται από τον ΟΤΕ καθώς και αντίγραφα ή αποσπάσματα τους, που τηρούνται από τον ΟΤΕ μηχανογραφικά σε ηλεκτρονικό κέντρο, αποτελούν πλήρη απόδειξη της οφειλής του Πελάτη προς τον ΟΤΕ αναφορικά με τα ποσά στα οποία αναφέρονται, κατά της οποίας όμως επιτρέπεται ανταπόδειξη.

5.3 Ο Πελάτης υποχρεούται: να εξετάζει τον λογαριασμό ΟΤΕ και να ελέγχει τις καταχωρήσεις που απεικονίζονται σε αυτόν και να ειδοποιεί εγγράφως τον ΟΤΕ για κάθε τυχόν παράλειψη ή σφάλμα αυτού. Εφόσον το αίτημα αμφισβήτησης λογαριασμού εκ μέρους του Συνδρομητή δεν υποβληθεί εγγράφως μέσα σε σαράντα (45) ημέρες από την έκδοσή του, τεκμαίρεται ότι ο Συνδρομητής παραιτείται από το δικαίωμα αμφισβήτησης του λογαριασμού του. Η άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας αυτής, ή/και η μερική ή η ολική ανεπιφύλακτη εξόφληση του λογαριασμού του, αποτελούν αποδοχή και αναγνώριση εκ μέρους του Συνδρομητή του περιεχομένου του λογαριασμού του και του ποσού της οφειλής.

5.4 Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί το Λογαριασμό ΟΤΕ εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτόν η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας από την ημερομηνία έκδοσής του και σύμφωνα με τους τρόπους πληρωμής που δέχεται ο ΟΤΕ. Η αναγραφόμενη στο λογαριασμό χρέωση δεν καθίσταται ληξιπρόθεσμη πριν την παρέλευση προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσής του. Οι οφειλές, που δεν εξοφλούνται εμπρόθεσμα, επιβαρύνονται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Σε περίπτωση μη εξόφλησης, ο ΟΤΕ δικαιούται, να διακόψει προσωρινά την παροχή των Υπηρεσιών μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση προς τον Πελάτη σχετικής έγγραφης ειδοποίησης. Ο ΟΤΕ δικαιούται για τους παραπάνω λόγους να διακόψει οριστικά την παροχή της Υπηρεσίας μετά την πάροδο εξήντα ημερών (60) από την προσωρινή διακοπή αυτής και έπειτα από κοινοποίηση προς τον Πελάτη σχετικής έγγραφης ειδοποίησης.

5.5 Με την παρέλευση της αναγραφόμενης στον λογαριασμό προθεσμίας εξόφλησης οι οφειλές του Πελάτη καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να επιδιώξει την είσπραξη τους δικαστικά με κάθε νόμιμο μέσο. Ο Πελάτης βαρύνεται επιπλέον με την καταβολή κάθε είδους εξόδων στα οποία τυχόν υποβάλλεται ο ΟΤΕ λόγω της μη εκπλήρωσης των εν λόγω συμβατικών του υποχρεώσεων.

5.6 Ο ΟΤΕ, εάν κρίνει απαραίτητο για την εξασφάλιση των απαιτήσεών του, είτε κατά την κατάρτιση της σύμβασης, είτε κατά τη διάρκεια ισχύος της, δικαιούται να ζητήσει από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης, η οποία μετά τη λύση της σύμβασης επιστρέφεται άτοκα η συμψηφίζεται κατά την εκκαθάριση των οφειλών του Πελάτη από την παρούσα. Σε περίπτωση προσωρινής ή οριστικής διακοπής της υπηρεσίας λόγω οφειλής, ο ΟΤΕ δικαιούται να ζητήσει εγγύηση ίση με το ύψος του μεγαλύτερου μέχρι τότε λογαριασμού για να ενεργοποιήσει εκ νέου την Υπηρεσία.

5.7 Εφόσον η σύμβαση του Πελάτη είναι αορίστου χρόνου, ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει οποτεδήποτε τον ισχύοντα τιμοκατάλογο σύμφωνα με την εμπορική πολιτική του. Τυχόν μεταβολή σύμφωνα με τα ανωτέρω θα ισχύει μετά την πάροδο ενός (1) μηνός από την ανακοίνωση στον Πελάτη των μεταβολών με αποστολή συστημένης επιστολής με απόδειξη παραλαβής ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στη περίπτωση αύξησης του τιμοκαταλόγου- εκτός εάν αυτή οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου ή επιβάλλεται άμεσα από το ενωσιακό ή ελληνικό δίκαιο- αυτή ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβασή του αζημίως με έγγραφη ειδοποίησή του ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον ΟΤΕ, έως και ένα μήνα από τη θέση του νέου τιμοκαταλόγου σε ισχύ.

6. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

6.1 Η παρούσα Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου εκτός αν ο Πελάτης με την Αίτησή του επέλεξε η Σύμβασή του να έχει ορισμένη διάρκεια (12 μήνες). Η ισχύς της παρούσας Σύμβασης αρχίζει από την ημερομηνία ενεργοποίησης της Υπηρεσίας για την οποία θα ειδοποιηθεί ο Πελάτης.

6.2 Σε περίπτωση που η Σύμβαση του Πελάτη είναι ορισμένου χρόνου, και λυθεί χωρίς σπουδαίο λόγο από τον Πελάτη, ή από την Εταιρεία λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη πριν από την πάροδο της ορισμένου χρόνου διάρκειά της από την ημερομηνία ενεργοποίησής της, τότε ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει το σύνολο των μηνιαίων συνδρομών για το μετά τη χρονική στιγμή επέλευσης των αποτελεσμάτων της ως άνω καταγγελίας διάστημα μέχρι την κανονική λήξη της σύμβασης ορισμένου χρόνου.

6.3 Μετά την παρέλευση της ορισμένου χρόνου διάρκειας της σύμβασης, η Σύμβαση ανανεώνεται αυτόματα για ίσο χρονικό διάστημα σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ. Στη περίπτωση αυτή, ο Πελάτης δύναται είτε να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση είτε να αρνηθεί την ανανέωσή της για ορισμένο χρονικό διάστημα –οπότε στην περίπτωση αυτή η σύμβαση θα γίνει αορίστου χρόνου και θα ισχύει ο αντίστοιχος τιμοκατάλογος του ΟΤΕ-ενημερώνοντας εγγράφως τον ΟΤΕ ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την λήξη αυτής με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος.

6.4 Σε περίπτωση που η Σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, ο Πελάτης μπορεί να την καταγγείλει οποτεδήποτε με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος.

7. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

7.1 Η παρούσα σύμβαση λύεται:

7.1.1 Από τον Πελάτη σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις παραγράφους 6.2, 6.3 και 6.4..

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΦΜ 094019245

7.1.2 Ο ΟΤΕ δικαιούται να καταγγείλει οποτεδήποτε την παρούσα, αζημίως για τον ίδιο, για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά: α) σε περίπτωση πρόκλησης άμεσου κινδύνου βλάβης βασικών απαιτήσεων του δικτύου και ουσιαστών συμφερόντων πελατών ή χρηστών του ΟΤΕ εξαιτίας της συμπεριφοράς του Πελάτη β) σε περίπτωση χρήσης της Υπηρεσίας κατά παράβαση των παρόντων όρων και της κείμενης νομοθεσίας γ) σε κάθε άλλη περίπτωση μη συμμόρφωσης του Συνδρομητή με οποιαδήποτε από τις συμβατικές του υποχρεώσεις που θεωρούνται όλες ουσιαστικές και δ) σε περίπτωση θανάτου του Πελάτη, εάν πρόκειται για ατομική επιχείρηση κήρυξης πτώχευσης, θέσης σε κατάσταση παύσης πληρωμών, αναγκαστικής διαχείρισης, συνδιαλλαγής με πιστωτές ή άλλης αντίστοιχης και εν γένει σε κάθε περίπτωση που ο Πελάτης καταστεί αφερέγγυος στ) στην περίπτωση λύσης της συνεργασίας μεταξύ ΟΤΕ και Τρίτου Συνεργάτη, με έγγραφη ειδοποίηση προς τον Πελάτη προ τριάντα (30) ημερών.

7.1.3 Για λόγους ανωτέρας βίας, σύμφωνα τους παρόντες όρους.

7.2 Η καταγγελία γίνεται εγγράφως με αποστολή επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος. **7.3.** Κάθε οφειλή του Πελάτη προς τον ΟΤΕ που απορρέει από την εκτέλεση της παρούσας καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή από την καταγγελία/λύση της σύμβασης. Προκαταβληθέντα τέλη δεν επιστρέφονται και συμψηφίζονται με τα ποσά που τυχόν οφείλονται για την πρόωγη καταγγελία, σύμφωνα με τους παρόντες όρους.

8. ΑΡΧΕΙΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ – ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων και της Διατήρησης περιεχομένου του πελάτη ισχύει η «ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ», όπως αυτή διατυπώνεται στο: <https://www.cosmote.gr/cs/cosmote/gr/notices.html>.

9. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

9.1. Ανωτέρα Βία: Τα μέρη δεν ευθύνονται έναντι αλλήλων για την αθέτηση, αδυναμία ή καθυστέρηση στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από την παρούσα για λόγους και αιτίες που οφείλονται στην επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας. Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας, η υποχρέωση παροχής της Υπηρεσίας αναστέλλεται, εφόσον αυτή είναι αδύνατη ή υπερβολικά επαχθής για τον ΟΤΕ, έως τη λήξη των γεγονότων που προκάλεσαν την αδυναμία. Ανωτέρα βία συνιστά κάθε γεγονός ανεξάρτητο από τη βούληση των μερών που είναι αντικειμενικά απρόβλεπτο και δεν είναι δυνατόν να προληφθεί με μέτρα άκρας επιμέλειας και σύνεσης, όπως ενδεικτικά: πόλεμος, ταραχές, θεομηνίες, πυρκαγιές, εκρήξεις, πράξεις δολιοφθοράς, εμπορικοί αποκλεισμοί, απεργίες, πράξεις Ελληνικών, Κοινοτικών ή άλλων αρχών. Το μέρος που εμποδίζεται στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, οφείλει να γνωστοποιήσει στο άλλο μέρος άμεσα και πάντως εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών το γεγονός ανωτέρας βίας και να λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο εντός των δυνατοτήτων του για να συμμορφωθεί όσο το δυνατόν συντομότερα και πληρέστερα στους όρους της παρούσας. Εάν οι συνθήκες ανωτέρας βίας διαρκούν για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαιούται να καταγγείλει αζημίως την παρούσα με έγγραφη ειδοποίηση προς τον αντισυμβαλλόμενο του.

9.2 Εκχώρηση: Ο Συνδρομητής δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει τις απαιτήσεις που απορρέουν από την παρούσα, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ δύναται να εκχωρεί οποτεδήποτε τις απαιτήσεις του που απορρέουν από την παρούσα.

9.3 Τροποποίηση: Ο ΟΤΕ δικαιούται να τροποποιεί τους όρους της παρούσας και να αναπροσαρμόζει τον τιμοκατάλογο σύμφωνα με την ισχύουσα εμπορική πολιτική του και την κείμενη νομοθεσία, ενημερώνοντας τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο.

9.4 Πλήρης Συμφωνία: Η παρούσα Σύμβαση, αποτελούμενη από το κυρίως σώμα της και τα Παραρτήματα ως αναπόσπαστα μέρη της, είναι η πλήρης και η μόνη συμφωνία, που αφορά την Παροχή Υπηρεσιών ΟΤΕ Business Cloud Software μεταξύ του ΟΤΕ και του Πελάτη και υπερισχύει κάθε άλλης προηγούμενης γραπτής ή προφορικής συμφωνίας ή επικοινωνίας μεταξύ των μερών.

9.5 Μερική Ακυρότητα: Αν κάποιος όρος της παρούσας κριθεί άκυρος για οποιονδήποτε λόγο, οι υπόλοιποι όροι αυτής παραμένουν ισχυροί, οι δε συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι ο ΟΤΕ θα αντικαθιστά ή τροποποιεί τον άκυρο όρο σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και τον επιδιωκόμενο σκοπό του όρου αυτού.

9.6 Παραίτηση – Αποδυνάμωση Δικαιώματος: Η οποτεδήποτε εκ μέρους του ενός συμβαλλόμενου μέρους μη ενάσκηση οποιουδήποτε δικαιώματος που του δίνει η παρούσα ή ο νόμος δεν ισοδυναμεί με παραίτησή του από την ενάσκηση του δικαιώματος αυτού στο μέλλον ούτε κατάργηση ή αποδυνάμωση του δικαιώματος αυτού.

9.7 Ειδοποιήσεις – Κοινοποιήσεις: Οι σύμφωνα με την παρούσα ειδοποιήσεις/κοινοποιήσεις γίνονται εγγράφως προς τον Πελάτη στη διεύθυνση (ηλεκτρονική ή φυσική) που αναγράφεται στην αρχή της σύμβασης, εκτός εάν έχει κοινοποιηθεί στον ΟΤΕ αλλαγή διεύθυνσης. Τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη ή/και του υπεύθυνου επικοινωνίας που ορίζει ο Πελάτης με δική του ευθύνη για την ορθή εκτέλεση της παρούσας, ορίζονται από τον Πελάτη στην Αίτηση. Ο Πελάτης οφείλει να ειδοποιεί εγκαίρως τον ΟΤΕ για οποιαδήποτε τροποποίηση των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην Αίτηση, όπως αλλαγή διεύθυνσης, έδρας, νόμιμης εκπροσώπησης του, e-mail/τηλεφώνων επικοινωνίας καθώς και για κάθε αλλαγή που επήλθε μετά την υπογραφή της σύμβασης και μπορεί να αφορά στη λειτουργία της.

9.8 Για την επίλυση κάθε διαφοράς ή διαφωνίας που θα προκύψει από τη Σύμβαση και θα αφορά την εκτέλεση, την εφαρμογή και την ερμηνεία της ως και τις σχέσεις γενικά που δημιουργούνται από αυτή, συμφωνείται ότι αρμόδια είναι, αποκλειστικά, τα Δικαστήρια της Αθήνας και εφαρμοστέο δικαιο το Ελληνικό Δίκαιο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Υπηρεσίες Υποστήριξης (Support Services)

Ο ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης της Υποδομής Cloud ΟΤΕ που φιλοξενεί Cosmote Business Cloud Software, όπου αυτό ρητά αναφέρεται στα σχετικά παραρτήματα και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια μέσω των Τρίτων Συνεργατών για την υποστήριξη σε θέματα που αφορούν τη λειτουργία του Cosmote Business Cloud Software.

Στην περίπτωση που κατά τη διεύθυνση του αιτήματος υποστήριξης διαπιστωθεί υπαιτιότητα του Πελάτη (ενδεικτικά: έλλειψη εκπαίδευσης στην χρήση της υπηρεσίας, ανάγκη επιπλέον λογισμικού του Πελάτη, λάθος αξιολόγηση του συμπτώματος βλάβης από τον Πελάτη, έλλειψη προσομοίωσης, τότε

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
ΑΦΜ 094019245

οποιαδήποτε κόστος επίλυσης βαρύνει τον Πελάτη. Ο ΟΤΕ ενημερώνει για το κόστος αυτό τον Πελάτη και εξασφαλίζει την συναίνεσή του για την χρέωση πριν προβεί στις σχετικές εργασίες αποκατάστασης και επίλυσης του ζητήματος.

Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να υποβάλει αίτημα στο τμήμα υποστήριξης του ΟΤΕ (Τηλεφωνικά στο 13818 ΟΤΕ Business Customer Service, χωρίς χρέωση, από όλη την Ελλάδα, μέσω φαξ στο 210 67 98 566 ή μέσω e-mail στο support@otebusiness.gr).

Το τμήμα υποστήριξης του ΟΤΕ εξακριβώνει εάν το αίτημα υποστήριξης δύναται να έρθει εις πέρας από τον ΟΤΕ εφόσον αφορά την Cloud Υποδομή ή τον ΤΡΙΤΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ.

Εφόσον το αίτημα υποστήριξης καλύπτεται από τον ΟΤΕ, το τμήμα υποστήριξης του ΟΤΕ:

- Ανταποκρίνεται (αρχικά) στο αίτημα και ο Πελάτης ενημερώνεται για την έναρξη διερεύνησης του αιτήματος.
- Ζητά τη συνδρομή του Πελάτη, εφόσον είναι αναγκαίο (π.χ.: αναλυτική επεξήγηση και προσομοίωση του προβλήματος από αυτόν).
- «Κλείνει» το αίτημα υποστήριξης μετά από επιβεβαίωση επίλυσης του ζητήματος από τον Πελάτη με ένα από τα παραπάνω μέσα επικοινωνίας ή εφόσον δεν έχει ληφθεί επιβεβαίωση επίλυσης, αυτοδίκαια, εντός 48 ωρών από την ειδοποίηση του ΟΤΕ προς τον Πελάτη αναφορικά με την ολοκλήρωση του αιτήματος υποστήριξης. Το ζήτημα θα θεωρηθεί «κλειστό», ακόμα και στην περίπτωση που δεν υπάρχουν αρκετά στοιχεία προσομοίωσης του προβλήματος.

Εφόσον το αίτημα υποστήριξης δεν αφορά τις Cloud Υποδομές του ΟΤΕ, το τμήμα υποστήριξης του ΟΤΕ:

- Ανακατευθύνει το αίτημα σε ΤΡΙΤΟ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ ο οποίος και προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες επίλυσης, ερχόμενος σε απευθείας επαφή με τον Πελάτη.
- «Κλείνει» το αίτημα υποστήριξης μετά από επιβεβαίωση επίλυσης του ζητήματος από τον Πελάτη όπως παραπάνω.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης υποβάλει σειρά αιτημάτων ή υποβάλει αίτημα ενώ εκκρεμούν ήδη άλλα για τον ίδιο Πελάτη, το τμήμα υποστήριξης του ΟΤΕ:

- Προσδιορίζει εάν ένα ή περισσότερα ή όλα τα αιτήματα είναι αλληλένδετα μεταξύ τους.
- Ζητά από τον Πελάτη να θέσει προτεραιότητες στα αιτήματα που δεν συνδέονται με κάποιο άλλο ζήτημα.
- Ξεκινά την επίλυση όλων των ζητημάτων βάσει των προτεραιοτήτων που έθεσε ο πελάτης (δηλ. θα ξεκινήσει με το επόμενο αίτημα μόλις επιλυθεί το προηγούμενο).

Οι υπηρεσίες υποστήριξης έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Παροχή επί εικοσιτετράωρου βάσης, επτά ημέρες την εβδομάδα (24x7) υποδοχή αιτήματος βλάβης/προβλήματος από το 13818 (είτε με τηλ., είτε με email).
- **Response time: 2 ώρες εγγυημένος χρόνος γραπτής ή προφορικής απόκρισης για αιτήματα μεταξύ 9πμ-9μμ ΔΕ-ΣΑ.**
- Ως response time ορίζεται η χρονική στιγμή ενημέρωσης του Πελάτη για την έναρξη διερεύνησης του προβλήματος/ερωτήματος που έχει υποβάλλει.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Διασφάλιση Ποιότητας Υπηρεσιών Cloud Υποδομής (Service Level Agreement-SLA)

1. ΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με το παρόν παράρτημα SLA ο ΟΤΕ καλύπτει την **Υποδομή Cloud του ΟΤΕ**.

2. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

α) Στις ώρες διακοπής / απώλειας της Υπηρεσίας δεν προσμετράται οποιαδήποτε αστοχία αφορά βλάβη του ΟΤΕ Business Cloud Software (Software as a Service) του Πελάτη ή βλάβη στις υποδομές Cloud του ΟΤΕ που προήλθε από βλάβη στον εξοπλισμό του Πελάτη.

β) Σαν διακοπή / απώλεια υπηρεσίας δεν θεωρείται οποιαδήποτε διακοπή προέρχεται από προγραμματισμένη συντήρηση και για την οποία έχει έγκαιρα ειδοποιηθεί ο Πελάτης και εφόσον δεν υπερβαίνει τις σαρανταοκτώ (48) ώρες.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τις υπηρεσίες που καλύπτονται από το παρόν SLA, ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Διαθεσιμότητα (Availability): Προσδιορίζεται αντίστροφα με βάση το συνολικό χρόνο που δεν είναι διαθέσιμη η υπηρεσία μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, π.χ. μη διαθέσιμη για 60 λεπτά το μήνα. Στον υπολογισμό της διαθεσιμότητας εξαιρείται η μη διαθεσιμότητα στις ώρες προγραμματισμένης συντήρησης ή εξαιρείται η μη διαθεσιμότητα στις ώρες του σαββατοκύριακου για υπηρεσίες που παρέχονται 24x5.

β) Αξιοπιστία (Reliability): Ορίζεται με βάση την μέγιστη επιτρεπτή συχνότητα μη διαθεσιμότητας της Υπηρεσίας μέσα σε ένα μήνα.

γ) Απόδοση (Performance): Προσδιορίζεται με βάση το είδος της υπηρεσίας και τους δείκτες απόδοσής της.

δ) Προγραμματισμένες ώρες συντήρησης (Planned Maintenance): Αναφέρονται στην περίπτωση που η Υπηρεσία δεν μπορεί να είναι διαθέσιμη για λόγους συντήρησης και κατά την διάρκεια αυτής. Οι ώρες αυτές δεν υπολογίζονται για την μέτρηση της διαθεσιμότητας.

ε) Μηνιαίο ποσοστό χρόνου διαθεσιμότητας: Για ένα συγκεκριμένο Πελάτη υπολογίζεται από το μέγιστο αριθμό λεπτών σε ένα ημερολογιακό μήνα μείον το συνολικό αριθμό λεπτών Χρόνου εκτός λειτουργίας σε ένα συγκεκριμένο ημερολογιακό μήνα, δια του συνολικού αριθμού λεπτών σε αυτόν τον ημερολογιακό μήνα, σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε
 Λ. ΚΗΦΙΣΙΑΣ 99, 151 24 ΜΑΡΟΥΣΙ
 ΑΦΜ 094019245

Μέγιστος αριθμός λεπτών διαθεσιμότητας – Χρόνος εκτός λειτουργίας

Μηνιαίο Ποσοστό Διαθεσιμότητας

Μέγιστος αριθμός λεπτών διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση όπου οι Υπηρεσίες δεν είναι ενεργές καθ' όλη τη διάρκεια ενός ημερολογιακού μήνα, προσδιορίζεται αντίστοιχα ο μέγιστος αριθμός λεπτών διαθεσιμότητας από τον μέγιστο αριθμό λεπτών κατά την διάρκεια των οποίων ήταν ενεργές.

4. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ - ΟΦΕΙΛΕΣ

α) Σε περίπτωση που η μέγιστη συνολική διαθεσιμότητα μηνός μιας ή περισσότερων υπηρεσιών είναι μικρότερη του **99,9%** ο ΟΤΕ θα πιστώνει τους Πελάτες με βάση τον παρακάτω πίνακα:

Μηνιαίο ποσοστό χρόνου λειτουργίας	Πίστωση υπηρεσιών
<99,9%	10%
<99,5%	25%
<99,0%	50%

β) Συμφωνείται μεταξύ των μερών ότι το δικαίωμα αποζημίωσης που δύναται να προκύψει από τυχόν απόκλιση των προσφερόμενων υπηρεσιών από τα συμφωνηθέντα βάσει του παρόντος SLA περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο στην ως άνω χρηματική αποζημίωση (πίστωση υπηρεσιών).

Το ποσό της αποζημίωσης θα υπολογίζεται σε μηνιαία βάση, δεν δύναται δε σε καμία περίπτωση να υπερβεί τα μηνιαία τέλη για την παροχή της Υπηρεσίας.

γ) Σε περίπτωση που ο Πελάτης επικαλείται δικαίωμα αποζημίωσης με βάση τα παραπάνω, υποχρεούται να υποβάλει στον ΟΤΕ σχετικό αίτημα, μέχρι το τέλος του μήνα τιμολόγησης που ακολουθεί το μήνα τιμολόγησης κατά τον οποίο προέκυψε το περιστατικό που ενεργοποιεί το δικαίωμα αποζημίωσης. Στην περίπτωση που παρέλθει άπρακτη η εν λόγω χρόνος ο Πελάτης θεωρείται ότι παραιτείται από το παραπάνω δικαίωμά του.

δ) Τα ποσά των τυχόν ως άνω αποζημιώσεων θα πιστώνονται από τον ΟΤΕ, μόνον εάν ο ΟΤΕ θεωρήσει και συμφωνήσει με τον Πελάτη ότι οι πιστώσεις αυτές είναι οι σωστές και βάσιμες. Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στον ΟΤΕ όλες τις λεπτομέρειες που αφορούν στην αξίωση (αίτημα αποζημίωσης), συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των αναλυτικών περιγραφών του ή των περιστατικών διακοπής-μη διαθεσιμότητας, της διάρκειας της διακοπής-μη διαθεσιμότητας, των διαδρομών ανίχνευσης του δικτύου, των επηρεαζόμενων URL και οποιασδήποτε προσπάθειας που καταβλήθηκε από τον Πελάτη για την επίλυση του /των περιστατικού/ών.

ε) Ο ΟΤΕ θα χρησιμοποιεί κάθε διαθέσιμη σε αυτόν πληροφορία, προκειμένου να κρίνει το βάσιμο της αξίωσης (αιτήματος αποζημίωσης) ως εάν και κατά πόσο η παρούσα SLA καλύπτει την περίπτωση της εν λόγω αξίωσης.

στ) Σε περίπτωση που δεν ικανοποιούνται περισσότερες υπηρεσίες λόγω του ίδιου Περιστατικού, ο Πελάτης οφείλει να επιλέξει μία μόνον υπηρεσία για την οποία δύναται να εγείρει μία Αξίωση βάσει του εν λόγω Περιστατικού και καμία άλλη Αξίωση για οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία δεν θα γίνεται αποδεκτή για το εν λόγω Περιστατικό.

ζ) Η αποζημίωση πιστώνεται στον Πελάτη μέσω Λογαριασμού ΟΤΕ εφόσον δεν υπάρχουν άλλες ληξιπρόθεσμες οφειλές προς τον ΟΤΕ από οποιαδήποτε σύμβαση μεταξύ ΟΤΕ και Πελάτη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Υπηρεσίες Cosmote Business Cloud Software - Microsoft

1. Η Εφαρμογή και τα Εμπορικά Πακέτα Office 365 ανήκουν στην εταιρεία με την επωνυμία Microsoft Ireland Operations Ltd Νόμιμος δικαιούχος για το σύνολο των δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων από διπλώματα ευρεσιτεχνίας, των δικαιωμάτων επί των σημάτων και των διακριτικών γνωρισμάτων, του λογισμικού, των βάσεων δεδομένων, του περιεχομένου και κάθε στοιχείου της είναι η παραπάνω εταιρεία.

2. Τα εμπορικά πακέτα Office 365 αφορούν εφαρμογές γραφείου, που περιλαμβάνουν δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων, αλληλογραφίας, ροών εργασίας και επικοινωνίας ("productivity platform»)

3. Οι Υπηρεσίες Cosmote Business Cloud Software – Microsoft **φιλοξενούνται σε Υποδομή Cloud Τρίτων Συνεργατών.**

4. Για την ομαλή λειτουργία του λογισμικού Office 365 απαιτείται οι τερματικές συσκευές του Πελάτη στις οποίες βρίσκεται εγκατεστημένο το λογισμικό να είναι συνδεδεμένοι με το Internet, τουλάχιστον κάθε 30 ημέρες.

5. Η Εφαρμογή διέπεται συμπληρωματικά από τους όρους και προϋποθέσεις χρήσης που θέτει η Microsoft Ireland Operations Ltd. Για αναλυτικότερες πληροφορίες, όρους και προϋποθέσεις επισκεφτείτε τον ιστότοπο:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=46>

6. **Με την υπογραφή της αίτησης αποδέχομαι τους όρους που θέτει η Microsoft Ltd.** και οι οποίοι αναγράφονται στη σύμβαση **Microsoft Customer Agreement (MCA)**, η οποία προστατεύει τους συνεργάτες, τους πελάτες και τη Microsoft παρέχοντας τα δικαιώματα χρήσης, τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του πελάτη για παραγγελίες προϊόντων και υπηρεσιών Microsoft Cloud. Οι όροι αυτοί βρίσκονται στον παρακάτω σύνδεσμο όπου θα επιλέξουμε στο πεδίο Geography την Ελλάδα (Greece) και στο πεδίο Language τα Ελληνικά (Greek):

https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement?utm_source=Current+Platform+Customers+%28New+1712%29&utm_campaign=03883a0f6-EMAIL_CAMPAIGN_2020_01_09_03_44&utm_medium=email&utm_term=0_e62e4ba9dd-03883a0f6-515128113