

قرارداد مشترکین ارائه خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت بر روی بستر ارتباطی بی سیم ثابت با فناوری TD-LTE

این قرارداد بین شرکت ارتباطات فرزندگان پارس به شماره ثبت 481477 و دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره 100-94-26 از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار 10 سال شمسی از تاریخ 1395/07/28)، رایانامه sales@farzaneganspars.ir، شماره 021-88659961 با مدیر عاملی آقای علیرضا شاه‌محمدی با شماره ملی 0036805361 که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره 8616 مورخ 98/01/25 دارای حق امضاء می‌باشد، به نشانی ولیعصر، بالاتر از پارک ساعی نرسیده به ایستگاه توانیر بن بست بخشندگان پلاک 6 به کد پستی 1516743511 به شماره 021-93110000 از یک طرف و متقاضی با مشخصات زیر که از این پس مشترک نامیده می‌شود از طرف دیگر با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای/خانم/شرکت ----- به کد ملی/شماره ثبت ----- نام نماینده/مدیرعامل -----
شماره تلفن همراه: -----
نشانی مکان دریافت خدمت ----- و اقامتگاه اصلی: -----
شماره تلفن ثابت: ----- رایانامه (ایمیل): ----- میزان تحصیلات: ----- تاریخ تولد: / /
شغل: -----

ماده 1- تعاریف:

- 1-1- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 1-2- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- 1-3- **شرکت:** شرکت ارتباطات فرزندگان پارس به شرح مشخصات بالا
- 1-4- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- 1-5- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <http://my.farzaneganspars.ir> می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف، انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- 1-6- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- 1-7- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.
- 1-8- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- 1-9- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- 1-10- **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
- 1-11- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد.
- 1-12- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- 1-13- **شماره تماس:** شماره تماس 021-45296000 جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته می‌باشد.
- 1-14- **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی <http://wenex.ir>
- 1-15- **TD-LTE:** فناوری اینترنت بی‌سیم نسل 4 ثابت - Time division-Long Term Evaluation
- 1-16- **مودم TD-LTE:** عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می‌نماید.
- 1-17- **دوره اشتراک:** مدت زمان توافق شده برای ارائه خدمات به مشترک توسط شرکت.
- 1-18- **مانده ترافیک:** در خدمات اینترنت پرسرعت ثابت نسل 4 به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می‌شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.

ماده 2: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اینترنت پرسرعت ثابت نسل 4 از طریق بستر شبکه TD-LTE با نرخ بیت مندرج در فرم درخواست سرویس و همچنین ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

ماده 3: مدت زمان قرارداد

1-3- این قرارداد از زمان دایری سرویس برای مشترک توسط شرکت آغاز و تا زمان خاتمه سرویس انتخابی مشترک ادامه می‌یابد.

2-3- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی (دایر) کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود، در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک و تحویل اطلاعات لازم از سوی شرکت به مشترک، ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نماید، در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

3-3- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل 10 روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک یا درج در پنل کاربری به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) تا 72 ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

4-3- برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می‌شود. در صورتی که تا 48 ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارایه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک بر اساس شرایط و ضوابط جدید اقدام می‌نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می‌شود.

5-3- پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید آن با توافق طرفین از طریق پنل کاربری و براساس شرایط و ضوابط جدید وجود دارد. لازم به توضیح است مانده ترافیک دوره اشتراک قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

ماده 4: مبلغ قرارداد

1-4- مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را براساس سرویس درخواستی از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

تبصره 1: در صورتی که کمیسیون، تعرفه‌ای برای خدمات مذکور تعیین کند، هزینه/هزینه‌های مربوط براساس تعرفه‌های مصوب کمیسیون است؛

تبصره 2: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

2-4- با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، بر اساس شرایط و ضوابط جدید از طریق پنل کاربری تمدید می‌گردد.

3-4- در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره 5 جلسه 326 مورخ 1400/08/30 کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارایه شود.

ماده 5: تعهدات شرکت

1-5- پس از درخواست مشترک و ارایه مدارک به شرکت، شرکت اطمینان لازم را از امکان ارایه سرویس با کیفیت مطلوب در نقطه‌ی مورد تقاضای مشترک، مطابق با پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) حاصل نموده و پس از آن نسبت به دریافت مبلغ و راه‌اندازی سرویس حداکثر ظرف مدت 3 روز پس از دریافت مدارک و تحویل تجهیزات اقدام می‌کند.

2-5- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

3-5- شرکت متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

4-5- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی‌صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

5-5- شرکت متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل 48 ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت 2 تا 6 صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌بار است.

6-5- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) مورد تایید سازمان و مطابق ضوابط مصوبه شماره 177 (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا است.

7-5- شرکت متعهد است قبل از ارایه خدمات به مشترک، نسبت به پیش‌بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نماید.

8-5- شرکت متعهد است تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد؛ مگر اینکه بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

9-5- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

10-5- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل 14 روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل sales@farzaneganspars.ir یا نمابر به شماره 021-88670927 به شرکت اعلام نماید.

تبصره 1: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

11-5- شرکت متعهد است تحت هیچ شرایطی به‌جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

12-5- شرکت متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شرکت از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

13-5- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را از طریق وبسایت شرکت به عمل آورد.

14-5- شرکت متعهد است که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

15-5- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

16-5- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد است.

17-5- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا سه ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

18-5- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (24) ساعت در شبانه‌روز و هفت (7) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره 021-45296000 و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره 2: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

19-5- شرکت متعهد می‌گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

20-5- کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان‌پذیر است.

تبصره 3: اگر مشترک دارای IP خصوصی، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

21-5- شرکت موظف است نحوه نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارائه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس و نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

ماده 6: تعهدات مشترک

1-6- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها، نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

2-6- مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

3-6- مشترک متعهد است از واگذاری خدمات موضوع قرارداد، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.

4-6- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) است.

تبصره 1: ارائه سرویس به دانش‌آموزان و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می‌باشد.

تبصره 2: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل شش ماه جهت ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

5-6- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

- 6-6- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نیست.
- تبصره 3:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.
- 6-7- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های مسافری و...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.
- 6-8- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای 3-6 تا 7-6 توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت 10 روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف، مجاز به قطع خطوط و توقف ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.
- 6-9- مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، موارد را به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.
- 6-10- مشترک اعلام می‌دارد که نشانی اعلام شده در فرم درخواست سرویس، اقامتگاه قانونی وی تلقی شده و محل ابلاغ هر گونه اخطار یا اوراق مربوط به این قرارداد می‌باشد. مشترک می‌تواند با ارسال کتبی یا الکترونیکی، نشانی خود را به هر نشانی دیگری به استثنای صندوق پستی یا دایره امانات پستی در قلمرو جمهوری اسلامی ایران تغییر دهد.
- 6-11- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید. مشترک باید در صورت اطلاع از افشاء یا استفاده غیرمجاز از کلمه عبور و یا حساب مشترک، مراتب را به شرکت اطلاع دهد.
- 6-12- به منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپه‌نجان و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.
- تبصره 4:** مشترک متعهد است (مطابق با ماده 608 قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت، رعایت حقوق آن‌ها را به عمل آورد، در صورت مشاهده رفتار ناپه‌نجان و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، شرکت مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.
- 6-13- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک باید از مودم‌های TD-LTE استاندارد مورد تایید شرکت (قابل دسترس در وب سایت شرکت) استفاده کند. در صورتی که تجهیزات استفاده شده توسط مشترک سازگار با سیستم‌های شرکت نباشد، شرکت مسئولیتی در قبال مشترک نخواهد داشت.
- 6-14- خدمات پس از فروش مودم‌هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.
- 6-15- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن‌ها بصورت کتبی یا از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع‌رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیک که در این قرارداد درج گردیده انجام خواهد شد. مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.
- 6-16- در صورت تغییر مکان دریافت خدمت (آدرس، طبقه، موقعیت شرقی و غربی ساختمان و...) و عدم اطلاع رسانی آن، شرکت مسئولیتی در خصوص تغییر کیفیت سرویس متاثر از شرایط جغرافیایی و جوی و همچنین اختلال یا قطع دسترسی به سرویس‌های اضطراری در مواردی که خارج از کنترل آن می‌باشد، نخواهد داشت.
- 6-17- در صورت جابجایی محل سکونت مشترک حقیقی یا جابجایی محل کار مشترکین حقوقی و اعلام و ثبت آدرس در پنل کاربری و درخواست تداوم دریافت سرویس از سوی آن‌ها، شرکت باید با توجه به محدودیت‌های جغرافیایی و سایر محدودیت‌ها تلاش خود را به کار گیرد تا همچنان سرویس را در طول دوره به مشترک ارائه کند. چنانچه شرکت قادر به ارائه سرویس یاد شده در محل جدید مشترک نباشد، مشترک ملزم به پرداخت هزینه استفاده از خدمات موضوع این قرارداد در طول باقیمانده مدت زمان قرارداد خواهد بود و مبالغ پرداختی غیر قابل عودت می‌باشد.
- 6-18- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع‌رسانی شده است.
- 6-19- اگر به منظور رفع مشکل کیفیت سرویس مشترک، نیاز به مراجعه حضوری شرکت به محل مشترک برای انجام تست و تعمیر باشد، مشترک باید امکان مراجعه حضوری را فراهم آورد. در غیر اینصورت شکایت مشترک از این باب مسموع نخواهد بود.

ماده 7: شرایط فسخ قرارداد

- 7-1- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، باید با ارائه درخواست کتبی یا الکترونیکی و یا از طریق پنل کاربری نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد، هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

2-7- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف مدت یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات مطابق با پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در توافق نامه سطح خدمات (SLA) این قرارداد اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد اقدام نماید و در این صورت تمامی مبالغ پرداختی در ازای استرداد تجهیزات تحویل شده احتمالی به مشترک حداکثر ظرف مدت ده روز از تاریخ اعلام به نامبرده مسترد خواهد شد.

3-7- در صورتی که شرکت اتصال مشترک به شبکه را (در آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام) تایید کند اما تا هفت روز از تاریخ تایید اولین اتصال، مشترک قادر به استفاده از خدمات موضوع قرارداد در آدرس مذکور نباشد و این امر ناشی از فعل یا ترک فعل وی نباشد، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

تبصره: عودت هزینه‌ها صرفاً شامل هزینه موضوع این قرارداد بوده و هزینه‌های جانبی از قبیل نصب و راه‌اندازی و کابل‌کشی را شامل نمی‌شود.

ماده 8: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس <http://wenex.ir> مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن 021-45296000 تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای 195 یا شماره پیامک 600195 و یا آدرس ایمیل 195@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شرکت و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

تبصره: مراجعه به سازمان در این خصوص، مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی‌باشد.

ماده 9: وضعیت اضطراری

1-9- وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیرقابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

2-9- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایست بی‌درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

3-9- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

4-9- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده 10: کلیات قرارداد

این قرارداد در 10 ماده و در 2 نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

نام و امضای شرکت

نام و امضای مشترک

پیوست شماره یک

نحوه جبران خسارت و محاسبه آن:

شرح پارامتر	میزان
پارامتر a برای محاسبه حداکثر میزان مجاز PLR	۳%
پارامتر b برای محاسبه حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency)	130 میلی ثانیه
پارامتر c برای محاسبه پهنای باند تضمین شده (CIR)	0.125
میانگین زمان بازیابی یا تعمیر و برقراری مجدد خدمات (MTTR)	72

میزان تلفات بسته ها (PLR (Packet Loss Ratio :

به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می شود و به روش ارسال بسته های ICMP به اندازه 100 بایت و به تعداد 1000 عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی داخل شبکه خدمت دهنده و بر اساس میانگین نمونه برداری های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می شود.

تاخیر (Latency):

متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی شبکه خدمت دهنده برسد. این پارامتر بر اساس میانگین نمونه برداری در دوره زمانی و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می شود.

پهنای باند تضمین شده (CIR (Committed Information Rate :

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.

میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR (Mean Time To Restore or Repair :

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت براساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق می شود.

گفتنی ست شرکت ارتباطات فرزندگان پارس بر مبنای مصوبه یاد شده، برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور را به میزان ۹۸٪ (سطح برنزی) تضمین می کند.

لازم به توضیح است که بر اساس قوانین مصوب سازمان تنظیم مقررات موارد زیر شامل نقض SLA (جبران خسارت) نخواهد بود:

قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.

قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.

قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.

قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...). باشد.

قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.

قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورت حساب.

قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی صلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی شود.