

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

خدمات مازاد بر قرارداد	قوانین	محدودیت های کاری	تعهدات شرکت	هدف ارتباط	کانال ارتباط		موضوع اصلی ارتباط	طرف ذینفع
					از سمت شرکت	از سمت ذینفع		
<p>- ارائه خدمات remote handsome مانند تنظیمات اولیه سرور، پسرورد ریکلوری، نصب OS و ...</p> <p>- انجام نصب و جایجایی تجهیزات مشتری در رکها تحت اختیار</p> <p>- انجام کابل کشی اولیه و تغییر توپولوژی طبق طرح ارائه شده از مشتری</p>	<p>جبران خسارت براساس SLA توافق شده (معادل زمان قطعی + ۳۰٪ به زمان سرویس مشترک)</p>	-	<p>- پشتیبانی فنی به صورت ۲۴/۷</p> <p>- تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات (در شبکه آسیاتک) با ضریب اطمینان ۹۹/۹۹٪</p> <p>- کنترل خدمات موضوع قرارداد بصورت ۲۴ ساعته از طریق سیستم (Monitoring)</p>	نگهداری و پشتیبانی از خدمات دیناستر	<p>- تلفن ۱۵۴۴</p> <p>- Email</p>	<p>- تلفن ۱۵۴۴</p> <p>- سایت آسیاتک</p> <p>- EMAIL</p>	پشتیبانی	مشتریان (خانگی و تجاری) سازمانی
	<p>تامین پهنای باند لازم و ترانزیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد</p> <p>در صورت اختلال جبران با SLA</p>	<p>- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست</p> <p>- مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی</p> <p>- قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در بسترهای انتقال</p> <p>- ارائه سرویس مطابق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات</p>	<p>- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات</p> <p>- دسترسی به کانال های اعلام شکایات</p> <p>- رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده</p>	<p>- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن</p> <p>- جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷</p>	<p>- تلفن ۱۵۴۴</p> <p>- SMS</p> <p>- Email</p>	<p>- تلفن ۱۵۴۴</p> <p>- SMS</p> <p>- سایت آسیاتک</p> <p>- ارسال Email</p> <p>- درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات</p> <p>- حضوری</p> <p>- نامه</p> <p>- فکس</p> <p>- شبکه های اجتماعی</p>	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	