

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

خدمات مازاد بر قرارداد	قوانین	محدودیت های کاری	تعهدات شرکت	هدف از ارتباط	کانال ارتباط		موضوع اصلی ارتباط	طرف ذینفع
					از سمت شرکت	از سمت ذینفع		
-	جبران خسارت براساس SLA توافق شده (معادل زمان قطعی + ۳۰٪ به زمان سرویس مشترک)	- عدم امکان ثبت دامنه های ایرانی به علت محدودیت های قانونی - عدم امکان ثبت دامنه ایرانی در برخی ساعت های خاص به علت مشکلات فنی - محدودیت هایی شامل فضا، برق و پهنای باند - عدم تامین تجهیزات مورد نیاز دیتاسنتر (سویچ و غیره)	- ارائه خدمات سرور مجازی، هاست و دامنه بلافاصله بعد از پرداخت وجه - فعال سازی خدمات میزبانی سرور و اجاره سرور بعد از پرداخت وجه و تحویل گرفتن تجهیزات طی ۴ روز کاری - تضمین پایداری شبکه به میزان ۹۹/۹ درصد - اختصاص فضای مجیز جهت نصب تجهیزات - تامین نیروی برق (DC) دائم و بدون انقطاع از طریق باتری خانه، UPS و ژنراتور یا برق (AC) با پشتوانه - تامین دستگاههای تهویه و خنک کننده محیط - تامین امنیت فیزیکی در حدود متعارف - تامین تجهیزات (KVM or ILO or Power Management) - تامین پورت switch	خرید خدمات دیتاسنتر	- تلفن ۱۵۴۴ - Email - SMS	- تلفن ۱۵۴۴ - سایت آسیاتک - پتل مشترکین - EMAIL	فروش	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تامین پهنای باند لازم و ترانزیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد در صورت اختلال جبران با SLA	- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست - مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی - قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در بسترهای انتقال - ارائه سرویس مطابق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات	- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایت - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده	- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - سایت آسیاتک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	