

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		
-	وجود سامانه شاهکار جهت احراز هویت مشترکین توسط واحد امنیت شبکه	- امکان استفاده از این سرویس برای هر فرد یک بار در روز است (رایگان) - وجود سیستم احراز هویت شاهکار - امکان استفاده از سرویس صرفا در نقاط PWA اسپاتک	- ارائه سرویس ۱۰۰ مگابایت ۱ ساعته برای سرویس های رایگان برای هر نفر در روز - استفاده از یک اکانت کاربری اختصاصی در تمامی نقاط pwa - فعالسازی سرویس به صورت خودکار بعد از خرید	- استفاده از سرویس رایگان - خرید سرویس دایمی PWA	- SMS	- نقاط مجهز به سرویس PWA - سایت MY	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 اسپاتک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ارای همه محصولات	