

بسمه تعالی

ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های آسیاتک به شماره ثبت ۲۱۶۹۷۱ به نشانی تهران خیابان شهید بهشتی، بعد از میر عماد پلاک ۲۹۰ ساختمان آسیاتک که در این قرارداد آسیاتک نامیده می شود از یک طرف و متقاضی با مشخصات یاد شده در فرم درخواست سرویس در سایت و پنل شرکت به نشانی ecare.asiatech.ir که از این پس مشترک نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد گردید.

تبصره ۱: تعاریف

شبکه آسیاتک: شامل زیر ساخت و تجهیزاتی است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود و عبارت است از خدمات شبکه مخابراتی موضوع پروانه، خدمات ارزش افزوده و هر گونه خدمات دیگر که وفق شرایط قرارداد حاضر توسط آسیاتک در اختیار مشترک قرار می گیرد.

Static IP: به آدرس IP گفته می شود که همیشه و بدون توجه به قطع و وصل شدن به شبکه بر روی سیستم شما باقی می ماند و تغییر نمی کند.

Valid IP: به آدرس IP گفته می شود که به محدوده ی خاص جغرافیایی محدود نبوده و در سطح جهانی معتبر و قابل دستیابی می باشد.

مودم TD-LTE: عبارت است از تجهیزاتی که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.

اعتبار: عبارت است از ارزش ریالی که بر اساس طرح تعرفه انتخابی مشترک در اختیار وی جهت استفاده از محصولات و خدمات، قرار می گیرد.

دوره اعتبار: مدت زمان اعتبار هر یک از خدمات و یا سرویس های آسیاتک که به صورت مقتضی به مشترکین اطلاع رسانی می شود.

دسترسی: امکان مشترکین برای دسترسی به منابع شبکه ای یا سیستمی در سطح مشخص و تا زمان ایفای تعهدات مربوطه که آسیاتک تعیین می نماید.

خدمات شبکه: خدمات شبکه مخابراتی موضوع پروانه، خدمات ارزش افزوده و هر گونه خدمات دیگر که وفق شرایط قرارداد حاضر توسط آسیاتک در اختیار مشترک قرار می گیرد.

خدمات ارزش افزوده: خدمات ثانویه که توسط آسیاتک ارائه شده و بخشی از خدمات شبکه است. این خدمات معمولاً با افزایش یک سری قابلیت ها و بر روی بستر جاری خدمات پایه ی اولیه ارائه شده به موجب پرداخت هزینه های اضافه در اختیار مشترک قرار گیرد. آسیاتک می تواند خدمات مذکور را عرضه و یا از ارائه آن صرف نظر نماید.

بسته افزایشی: سرویسی که پس از خریداری توسط مشترک و ثبت در سیستم به وی امکان دسترسی به خدمات شبکه به میزان ارزش این بسته و یا در طول دوره دسترسی قید شده بر روی آن را می دهد. انواع بسته های افزایشی شامل بسته های معمولی (شامل حجم و زمان)، افزایش دهنده ی سرعت، افزایش دهنده حجم، افزایش دهنده زمان، بسته های محتوایی و ... می باشد.

هزینه فعال سازی: هزینه ای که آسیاتک در قبال فعال سازی حساب مشترک بر روی شبکه خود وفق تعرفه مصوب از مشترک اخذ می نماید.

کمیسون: تعیین سیاست نرخ گذاری بر کلیه خدمات در بخشهای مختلف ارتباطات و فناوری اطلاعات و تصویب جداول تعرفه ها و نرخهای کلیه خدمات ارتباطی در چارچوب قوانین و مقررات کشور را در رابطه با ارتباطات و فناوری اطلاعات به عهده دارد.

سایر تعاریف بر اساس سند استاندارد سطح خدمات SLA مصوب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی خواهد بود.

ماده ۲: موضوع قرارداد

قراری اتصال مشترک به شبکه جهانی اینترنت یا شبکه اینترنت از طریق شبکه دسترسی آسیاتک به صورت اشتراکی و مطابق با نوع درخواست مشترک که در نرم افزار سامانه فروش الکترونیکی به تایید مشترک رسیده است.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت این قرارداد از زمان فعال سازی سرویس خریداری شده مشترک در سامانه شرکت، شروع و تا پایان مدت اشتراک یا پایان میزان حجم ترافیک (هر کدام زودتر به اتمام رسید)، خواهد بود و در صورتیکه میزان حجم یا روز سرویس به اتمام برسد، قرارداد پایان یافته تلقی خواهد شد.

تبصره ۱: پس از اتمام مدت یا حجم سرویس انتخابی، قرارداد با تمدید مجدد در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM "پنل کاربری" موجود می باشد).

ماده ۴: مبلغ و نحوه پرداخت

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۱ در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه شرکت بپردازد.

ماده ۵: تعهدات و شرایط کاری مشترک

(۵-۱) مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

(۵-۲) مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی دارنده پروانه یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

(۵-۳) مشترک متعهد می شود از واگذاری جزئی و کلی حقوقی و تعهدات و خدمات مرتبط با این قرارداد و همچنین واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به دارنده پروانه، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد و تمام تبعات و مسئولیت های قانونی به عهده مشترک می باشد.

(۵-۴) مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید به دارنده پروانه اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

(۵-۵) مشترک متعهد است که هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط اپراتور و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

تبصره: 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 یک سال جهت ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

(۵-۶) مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

(۵-۷) بدیهی است آسیاتک می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۷ و ۵-۷ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می باشد.

(۵-۸) حفاظت از اطلاعات، امنیت شبکه داخلی مشترک، نام کاربری و رمز عبور سرویس به عهده خود مشترک می باشد.

(۵-۹) مشترک متعهد است در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت رعایت حقوق آنها را به عمل آورد (مطابق با قانون ۶۰۹ مدنی "توهین ارباب رجوع به کارکنان")، در صورت مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، آسیاتک مطابق قوانین کشور برخطی خواهد نمود.

۱۰-۵) در سرویسهای حجمی در صورت اتمام مدت فاکتور آخر و عدم استفاده، حجم خریداری شده به فاکتور بعد منتقل نمی گردد. ولی اگر سرویس را به صورت چند ماه شارژ کنند حجم آنها جمعاً محاسبه می شود و در طول ماههای شارژ شده قابل جا به جایی و استفاده می باشد.

تبصره ۱: در کلیه سرویس ها اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت زمان اشتراک، اقدام به خرید حجم یا تمدید قرارداد جدید نماید، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل قابل انتقال به قرارداد جدید نخواهد بود

توجه مهم: استفاده از بسته های ویژه، در صورت دارا بودن حجم اصلی سرویس قابل استفاده می باشد. (در صورتی که حجم باقیمانده سرویس صفر باشد، امکان استفاده از بسته ویژه وجود ندارد و عملاً سرویس غیر فعال میشود،

۱۱-۵) ارتقاء سرویس به سرویسهای با ارزش ریالی بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه مابالتفاوت (در محدوده نوع سرویس قبلی) امکان پذیر می باشد .

۱۲-۵) در صورت اتمام هر نوع از سرویسها مشترک می تواند برای شارژ جدید از سرویسهای دیگر نیز استفاده نماید.

تبصره ۲: اگر مشترک سرویس را به اشتباه خریداری نماید شرکت تعهدی مبنی بر برگشت هزینه سرویس نخواهد داشت، لذا جهت جلوگیری از بروز این دسته از مشکلات در صورت نیاز به اطلاعات و راهنمایی های بیشتر با شماره تلفن ۱۵۴۴ تماس حاصل فرمائید.

۱۳-۵) در صورت نیاز به (Valid IP) اختصاصی (Static) در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

تبصره ۳: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس، Static IP قبلی خود را خریداری ننماید شرکت تعهدی مبنی بر ارائه IP قبلی در زمانی دیگر را ندارد .

۱۴-۵) مشترک می بایست تنها از مودم TD-LTE مورد تأیید آسیاتک استفاده کند (لیست مودم های مورد تایید در وب سایت این شرکت موجود می باشد در صورت مغایرت، لیست مودم های موجود در وب سایت ملاک عمل خواهد بود). چنانچه مشترک به انتخاب خود از مودم TD-LTE فاقد تأیید آسیاتک استفاده کند، در صورتی که تجهیزات مذکور سازگاری عملکردی با سیستم های آسیاتک نداشته باشند، آسیاتک هیچگونه مسئولیتی در قبال مشترک یا اشخاص ثالث نخواهد داشت.

تبصره ۴: خدمات پس از فروش مودم هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده شرکت گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت آسیاتک خارج است.

۱۵-۵) هنگام نصب و راه اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

۱۶-۵) مشترک حق راه اندازی سرویس vpn یا proxy بر روی سرویس ارائه شده ندارد.

۱۷-۵) مشترک برای بهره برداری از سرویس واگذار شده امکان termination در بستر voice ندارد.

۱۸-۵) در صورت مشاهده هر گونه ترافیک با ماهیت مخاطره آمیز به منظور شناسایی، نفوذ، ایجاد اختلال و یا سرقت اطلاعات، از سمت مشترک به سمت تجهیزات و زیرساخت های شرکت آسیاتک، قرارداد مشترک به صورت یکطرفه و بدون اطلاع قبلی قطع گردیده و مراتب از طریق مراجع قضایی پیگیری خواهد شد.

۱۹-۵) در صورت مشاهده هر گونه فعالیت مغایر با قوانین حاکمیتی از جمله: سرقت و کلاهبرداری اینترنتی، جرائم علیه عفت و اخلاق عمومی و یا هتک حیثیت و نشر اکاذیب از سمت مشترک و بر روی ستر ارتباطی شرکت آسیاتک، سرویس مشترک بدون اطلاع قبلی قطع گردیده و گزارشات مربوطه به همراه مشخصات مشترک، تحویل مقامات قانونی خواهد گردید.

۲۰-۵) در صورت تحقق بندهای ۱۶-۵، ۱۷-۵، ۱۸-۵ و ۱۹-۵ این قرارداد توسط مشترک، آسیاتک حق فسخ یک طرفه بدون اعلام قبلی را خواهد داشت.

ماده ۶: تعهدات شرکت :

۱-۶) انتقال داده های آسیاتک ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۲-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفی، مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات و مقررات راجع به حقوق و مسوولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشتریان قرار دهد.

۴-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.

۵-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود 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 تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۶-۶) انتقال داده های آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسوولیتی ندارد.

۷-۶) چنانچه به تشخیص انتقال داده های آسیاتک، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک اطلاع رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به طور کتبی و یا الکترونیکی به دارنده پروانه اعلام کند.

۸-۶) انتقال داده های آسیاتک موظف به حفظ محرمانگی داده ها و ارتباطات و حریم خصوصی مشتریان است و متعهد می شود به مشتریان جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسوولیت کند.

۹-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشتریان نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۰-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۱۱-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱: پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.

۱۲-۶) آسیاتک می تواند به صلاحدید خود مبادرت به ارائه خدمات ارزش افزوده و تعیین هرگونه هزینه برای این خدمات کند یا اینکه به ارائه چنین خدماتی پایان دهد.

۱۳-۶) آسیاتک می تواند در قرارداد جدید، سرویسهایی را که در برخی ساعات شبانه روز، با حجم ویژه ارایه می شوند را تغییر، و با شرایط جدید عرضه نماید.

ماده ۷: شرایط پشتیبانی :

۱-۷) مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره رسمی ۱۵۴۴ شرکت و یا ۰۲۱۸۲۱۴۴۰۰۰ تماس گرفته و طرح مشکل نماید، در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، مشکل خود را بصورت ایمیل یا از طریق بخش "تماس با ما" در وب سایت به شرکت اعلام نماید.

۲-۷) عیب یابی مودم بصورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد تأیید آسیا تک خواهد بود .

۳-۷) عیب یابی مودم های وایرلس بصورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است .

۷-۴) جهت دریافت مشخصات نزدیکترین آدرس دفاتر فروش، با شماره رسمی ۱۵۴۴ تماس حاصل نمایید و یا به آدرس سایت www.asiatech.ir/agency مراجعه نمایید. همچنین آدرس رسمی شرکت در ابتدای قرارداد ذکر شده است.

ماده ۸: رسیدگی به شکایت:

رسیدگی به شکایت مشترکین ابتدا از طریق تلفن سراسری ۱۵۴۴ "داخلی ۴ صدای مشتری" و در صورت عدم حصول نتیجه از طریق سایت 195.ir و یا شماره ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@ICT.GOV.IR قابل پیگیری است.

ماده ۹: شرایط جریمه:

۱. اگر مدت زمانهای قطع بودن شبکه و خدمات دارنده پروانه بیش از تعهد مشخص شده در SLA باشد انتقال داده های آسیاتک متعهد است در چارچوب مصوبات کمیسیون، جریمه مشترک را جبران نماید.

۲. مندرجات ذیل از جمله قطعی هایی است که مشمول جریمه نمی باشد:

۱-۲- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

۲-۲- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد و این موضوع اثبات شده باشد.

۳-۲- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد و در قرارداد ذکر و حداقل ۴۸ ساعت قبل از آن به مشترک اطلاع رسانی شده باشد.

۴-۲- قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مرجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطعی مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

ماده ۱۰: شرایط فسخ قرارداد:

۱-۱) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست، به فسخ قرارداد اقدام نماید و دارنده پروانه مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، اقدامات لازم را بعمل آورد. 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.

تبصره ۱: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هر یک از طرفین، مشترک موظف به پرداخت صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

۲-۱) چنانچه ثابت شود آسیاتک نتوانسته است ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و دارنده پروانه مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۱) فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیتهای مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار قرارداد نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۴-۱) آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد "منجمله فسخ" مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

اینجانبان (.....) (و) (با نمایندگی از شرکت) (به شماره ثبت شناسه ملی و کد اقتصادی) به نشانی: صاحبان امضای مجاز مطابق روزنامه رسمی شماره مورخ بدین وسیله اظهار می نمائیم که تمامی شرایط و ضوابط فوق الذکر و نیز مفاد قرارداد مشترکین را به دقت مطالعه نموده و با امضای ذیل این سند، پذیرش بدون قید و شرط آن را اعلام مینمائیم.

نام:

سمت: مهر و امضاء:

مهر و امضا شرکت:

