

تعاریف

- سرویس: برقراری اتصال و دسترسی به شبکه جهانی اینترنت با استفاده از فناوری DSL به صورت اشتراکی (shared) از طریق شبکه شاتل بر روی خط تلفن درخواست شده از طرف مشترک است.
- آستانه مصرف منصفانه: حداکثر میزان تبادل ترافیک مجاز در یک ماه (دریافت و ارسال) است
- دوره سرویس: مدت زمان (روز) که مشترک پس از راه‌اندازی سرویس می‌تواند از سرویس استفاده کند.
- دوره زمانی: یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.
- سرویس Fair: این سرویس غیرحجمی بوده و دارای آستانه مصرف منصفانه است.

شرایط ارایه و اتمام سرویس

- ارایه سرویس اینترنت به مشترکین منوط به وجود امکانات مخابراتی خواهد بود.
- اتمام سرویس‌ها، تنها منوط به "اتمام دوره (زمان) سرویس" است.
- اطلاعات جشنواره‌های فروش شاتل در بازه‌های زمانی مختلف از طریق پیامک در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد. در صورتی که مشترک مایل به دریافت این پیام‌ها نباشد می‌تواند از طریق وبسایت مای شاتل (منوی خدمات مشترکین/تغییر مشخصات) و یا ارسال ایمیل به آدرس sales@shatel.ir درخواست خود را برای ارسال نشدن پیامک‌ها ثبت کند.

مدارک مورد نیاز

- مشترک حقیقی: ارایه تصویر کارت ملی یا شناسنامه دارای کد ملی
- مشترک حقوقی: ارایه ۱-کد اقتصادی ۲-شناسه ملی معتبر ۳-تصویر کارت ملی یا شناسنامه دارای کد ملی رابط.
- تبصره ۱: گفنتی است چنانچه مدارک ارایه شده مطابق با اطلاعات ثبت شده در سازمان ثبت احوال نباشد، تحویل سرویس به مشترک تا زمان ارایه اطلاعات صحیح متوقف خواهد شد.

افزایش/کاهش سرعت سرویس‌ها

- افزایش سرعت سرویس‌ها در صورتی که دوره زمانی سرویس فعلی و انتخابی یکسان باشد در لحظه انجام خواهد شد.
- کاهش سرعت سرویس‌ها در پایان کامل دوره سرویس، با ارسال درخواست از طریق پنل کاربری my.shatel.ir / [app my.shatel.ir](http://app.my.shatel.ir) ارسال ایمیل امکان پذیر است.
- پس از رسیدن به آستانه مصرف منصفانه، سرعت سرویس به حد قانونی مندرج در مصوبه ۲۶۶ سازمان تنظیم مقررات تغییر می‌کند. اما مشتریان می‌توانند با خرید حجم ترافیک دلخواه به سرعت اصلی سرویس خود بازگردند و یا اقدام به ارتقا سرویس نمایند.

جمع‌آوری سرویس:

- در صورت پرداخت نشدن هزینه سرویس خط مشترک از طرف شاتل جمع‌آوری می‌شود.

فسخ سرویس:

- درخواست انصراف از دریافت خدمات تنها با ارسال درخواست از طریق پنل کاربری my.shatel.ir / [app my.shatel.ir](http://app.my.shatel.ir) ارسال ایمیل / نامه کتبی امکان پذیر است.
- شاتل حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با مشترک اقدام می‌کند.
- مواردی که در فسخ، هزینه‌ای به مشترک عودت داده نمی‌شود:
- در صورت درخواست فسخ از طرف مشترک پیش از پایان دوره سرویس.
- چنانچه مشترک درخواست ارایه سرویس بر روی خط دیگری دارد که در آن مرکز مخابراتی امکان ارایه سرویس از طرف شاتل وجود نداشته باشد.
- چنانچه خط مشترک در حین استفاده از سرویس شاتل فیبر نوری شود.
- درخواست فسخ از طرف مشترک رافع مسوولیت‌های تعهد شده مشترک تا زمان جمع‌آوری سرویس نخواهد بود.

شرایط حجم/بسته ترافیک دریافتی و ارسالی در سرویس‌های Fair

- انتقال آستانه مصرف منصفانه از یک ماه به ماه بعد امکان‌پذیر نیست مگر ترافیک‌های افزوده شده از محل خرید که به مدت یک‌سال قابلیت انتقال به دوره‌های بعدی را دارد.
- در صورت فسخ قرارداد از طرف مشترک، ترافیک‌های باقی‌مانده سرویس از بین می‌رود و هزینه آن قابل بازگرداندن نخواهد بود.
- مشترک می‌تواند به اندازه‌ی نیمی از ترافیک سرویس را برای ترافیک بین‌الملل استفاده کند. چه آن که امکان استفاده‌ی ترکیبی از ترافیک بین‌الملل و داخلی را نیز خواهد داشت به گونه‌ای که حداکثر خواهد بود همه‌ی ترافیک سرویس را برای ترافیک داخلی مصرف کنند. با توجه به آن‌که قیمت ترافیک داخلی به‌صورت نیم‌بها محاسبه می‌شود، مجموع آستانه مصرف منصفانه ماهانه که به معنی ترافیک داخلی قابل استفاده‌ی هر سرویس است، دو برابر ترافیک معادل بین‌الملل خواهد بود.

شرایط تحویل/راه اندازی سرویس

- پس از عقد قرارداد، طی مدت ۳ تا ۱۰ روز کاری سرویس فعال و به مشترک تحویل داده خواهد شد. این زمان بسته به تخصیص پورت در مرکز مخابراتی ممکن است طولانی‌تر شود که در این صورت اطلاع رسانی به مشترک انجام می‌گیرد.
- در صورتی که مشترک درخواست نصب تلفنی را داشته باشد پس از اعلام رانژه خط تلفن ضمن تماس با بخش پشتیبانی فنی با راهنمایی کارشناسان سرویس را نصب و راه‌اندازی می‌کند.
- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شاتل حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و با هماهنگی مشترک، کارشناس در محل ارایه سرویس حاضر و سرویس را نصب و راه‌اندازی کرده و به مشترک تحویل می‌دهد.
- از تاریخ تایید فرم الکترونیکی نصب در my.shatel.ir دوره سرویس آغاز می‌شود.
- چنانچه مشترک طی هفت روز پس از رانژه خط اقدام به دریافت سرویس (نصب به صورت حضوری و یا تلفنی) نکند، به صورت اتوماتیک سرویس ایشان در حال استفاده شده و دوره سرویس از آن روز محاسبه خواهد شد.
- مراجعه مجدد کارشناس نصب به دلیل آماده نبودن موارد یاد شده و یا عدم حضور مشترک، موجب پرداخت هزینه‌ی نصب مجدد می‌شود.

- شاتل هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و جز این برای مشترک را ندارد.
 - متأسفانه شاتل نمی‌تواند تعهدی نسبت به ارایه سرویس در صورت بروز مشکلات پیش‌آمده از طرف مناطق مخابرات استانی اعم از قطع خط "مشترک"، عملیات کابل برگردان، تبدیل شدن خط تلفن به حالت PCM یا فیبر نوری و جز این و همچنین بروز اشکال و اختلال در شبکه‌های مخابراتی و انتقال داده‌های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت‌های مخابراتی وابسته، شرکت ارتباطات زیرساخت و جز این و یا اختلال در اینترنت جهانی و بروز حوادث طبیعی غیرمترقبه مانند سیل، زلزله، طوفان و جز این داشته باشد.
 - شاتل به صلاح دید خود، در راستای حفظ امنیت شبکه، می‌تواند بدون اطلاع‌رسانی دسترسی‌های مشترک به پورت یا پروتکل‌ها را محدود کند در حال حاضر موارد محدود شده به شرح جدول زیر است.

DSL Plans					
TCP Port			UDP Port		
1	19 to 21	22 (incoming)	23 (incoming)	53 (incoming)	69 (incoming)
25	80 (incoming)	135 to 139	445	135	161 to 162 (incoming)
593	1433 to 1434	1720 (incoming)	4444	-----	-----

➤ **شرایط ارایه/جبران خدمات**

- حداقل ۱۰ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره سرویس، اطلاع‌رسانی به مشترک انجام می‌شود تا ایشان فرصت کافی برای پرداخت هزینه سرویس دوره بعد را داشته باشد.
 - مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شاتل 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.
 - راه‌اندازی سرویس مجدد مشترکین بعد از فسخ یا جمع‌آوری خط مشترک مشمول زمان و بررسی شرایط ارایه سرویس خواهد بود.
 - کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP با توجه به قوانین شاتل و براساس درخواست مشترک و پس از پرداخت هزینه مربوطه، امکان پذیر است.
 - **تبصره ۲:** خدمات IP خصوصی جزو خدمات جانبی شاتل است و عدم امکان ارایه آن مسئولیتی را متوجه شاتل نخواهد کرد.
 - **تبصره ۳:** شاتل می‌تواند در هر زمان نسبت به باز پس‌گیری نشانی‌های خصوصی IP بدون نیاز به موافقت مشترک اقدام کند.
 - ضریب دسترسی مشترک روی بستر شبکه شرکت شاتل برای محاسبه میزان SLA بر اساس ضوابط مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات تاریخ ۹۲/۰۸/۱۲ (قابل دسترسی در وب سایت شاتل یا وب سایت سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی) برابر ۹۸٪ در هر دوره زمانی است. سرعت سرویس‌ها مطابق سرعت گفته شده در سایت رسمی شاتل به آدرس www.shatel.ir است. حال آن که شاتل، سرعت هر یک از سرویس‌ها را برای ۹۵ درصد اوقات تضمین می‌کند.
 - میزان پارامترهای مختلف بر اساس مصوبه یاد شده به شرح جدول زیر است.

میزان	شرح پارامتر	میزان	شرح پارامتر
۰،۱۲۵	پارامتر c برای محاسبه پهنای باند تضمین شده (CIR)	۲٪	پارامتر a برای محاسبه حداکثر میزان مجاز PLR
۷۲ ساعت	میانگین زمان بازیابی یا تعمیر و برقراری مجدد خدمت (MTTR)	۱۳۰ میلی ثانیه	پارامتر b برای محاسبه حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency)

- در صورت عدم رعایت ضریب دسترسی از طرف شاتل، مشترک باید حداکثر ظرف مدت یک هفته موضوع درخواست SLA را از طریق سامانه صدای مشتری بخش شکایات که در وب‌سایت رسمی شاتل است و یا ارسال درخواست به آدرس الکترونیکی VOC@shatel.ir ارسال کند، تا پس از بررسی از شاتل در صورتی که ضریب دسترسی و مدت زمان قطعی مازاد بر میزان یاد شده در مصوبه ۱۷۷ باشد آن مقدار به تراز مشترک اضافه خواهد شد.
 - مواردی که مشمول SLA نمی‌شوند عبارتند از:
 • قطعی‌های ناشی از قوه قاهره مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
 • قطعی‌هایی که به واسطه‌ی خرابی تجهیزات، درخواست (جابه‌جایی، آزمایش شبکه داخلی و جز این) و یا پرداخت نکردن صورت‌حساب مشترک باشد.
 • قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.
 • قطعی‌هایی که ناشی از خطای مشترک از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
 • قطعی‌های ناشی از صدور احکام از طرف مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع دارای صلاحیت، که در این حالت زمان قطعی شامل پرداخت تعرفه توافق‌شده نیست.
 • ارسال نکردن درخواست SLA در موعد مقرر (ظرف مدت یک هفته بعد از وجود مشکل احتمالی).
 • تبدیل شدن خط تلفن مشترک به حالت PCM یا فیبر نوری از طرف شرکت مخابرات.
 - فرم قرارداد مشترکین اینترنت پر سرعت در وب سایت رسمی شاتل به آدرس www.shatel.ir قرار دارد و مشترک می‌پذیرد که فرض ما برای واگذاری سرویس اطلاع از شرایط قرارداد است که پیش‌تر به تایید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی نیز رسیده و مشترک هنگام تحویل گرفتن سرویس آن را پذیرفته است.