قرارداد دسترسی و ارایه خدمات پرسرعت مشترکین

این قرارداد بین گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل به شماره ثبت: ۲۱۳۴۷۲ دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۱۳۹۴/۰۸/۱۰)، با مدیر عاملی شجاع الدین میر طاووسی ، به نشانی تهران، خیابان شریعتی، پایین‌تر از پل صدر، بن بست الهیه، شماره ۲، ساختمان شاتل، کدپستی ۱۹۱۴۷۳۳۴۴۱، به شماره سرا سری ۹۱۰۰۰۰۰۰ از یک طرف و مشترک با مشخصات عنوان شده در فرم درخواست سرویس از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

ماده ۱: تعاریف

۱-۱) **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

۱-۲) **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۱-۳) **سرویس دهنده:** گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل به شرح مشخصات بالا که ازین پس در این قرارداد "شاتل" نامیده می‌شود.

۱-۴) **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌کند.

۱-۵) **پنل کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس https://my.shatel.ir است که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.

۱-۶) **شبکه شاتل:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که در مالکیت شاتل بوده و با نظارت شاتل مدیریت و نگه‌داری می‌شود.

۱-۷) **رانژه:** برقراری ارتباط فیزیکی خط تلفن مشترک با شبکه شاتل.

۱-۸) **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شاتل.

۱-۹) **نشانی‌های IP:** بازه نشانی‌هایی که از سوی ثبت‌کنندگان منطقه‌ای اینترنت به صورت مستقیم به شخص حقیقی و حقوقی واگذار می‌شوند.

۱-۱۰) **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل راهیابی هستند.

۱-۱۱) **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP که بر اساس استانداردهایی از قبیل IETF RFC 1918، برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها) استفاده می‌شود.

۱-۱۲) **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شاتل خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد. آدرس اعلامی توسط نام‌برده در زمان ثبت‌نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.

۱-۱۳) **اقامتگاه اصلی مشترک:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شاتل جهت دریافت مکاتبات است

۱-۱۴) **شماره تماس شاتل:** شماره تماس ۹۱۰۰۰۰۰۰ جهت ارتباط با پشتیبانی به‌صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته است.

۱-۱۵) **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شاتل در هر یک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو(۲) برابر ترافیک بین الملل است.

۱-۱۶) **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک دوره سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.

۱-۱۷) **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

۱-۱۸) **وب سایت شاتل:** سایت رسمی شاتل به نشانی http://www.shatel.ir

۱-۱۹) **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی شاتل در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.

۱-۲۰) **سرویس:** برقراری اتصال و دسترسی به شبکه فناوری اطلاعات با استفاده از فناوری‌ها و تجهیزات، از طریق شبکه شاتل.

۱-۲۱) **خدمات باند پهن:** دسترسی به اینترنت پرسرعت از طریق یکی از فناوری‌های ارایه شده بر روی بستر خطوط مسی، فیبر، اترنت و یا رادیویی (VDSL، Ethernet، PTMP، ADSL، FTTH) است.

۱-۲۲) **سرویس ADSL :** فناوری ارایه‌ی خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی است.

۱-۲۳) **سرویس VDSL:** فناوری ارایه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک با دامنه سرعت بالاتر از فناوری ADSL از طریق نزدیک کردن تجهیزات مخابراتی به محل مشترک است.

۱-۲۴) **سرویس FTTH:** Fiber To The Home ارایه خدمات باند پهن بر بستر فیبر نوری از نقطه مرکزی تا مکان دریافت خدمت(واحد مسکونی/اداری) است.

۱-۲۵) **سرویس Ethernet:** ارایه خدمات باند پهن برای مشترکین ساکن در مجتمع‌ها از تجهیزات شاتل تا واحد مسکونی/ اداری مکان دریافت خدمت بر بستری است که مسیر انتهایی آن کابل Ethernet است.

۱-۲۶) **سرویس PTMP:** ارایه خدمات باند پهن بر بستر اشتراکی رادیویی

۱-۲۷) **تجهیزات سمت مشترک:** کلیه تجهیزات لازم برای بهره‌برداری از خدمات موضوع قرارداد، متناسب با فناوری انتخاب شده، اعم از کابل‌کشی داخلی، مودم، Access Point، ONT، جداکننده‌ی خط تلفن (splitter) که مشترک به منظور بهره‌برداری از خدمات، باید نسبت به تامین آن‌ها اقدام کند.

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۲۸-۱) **ترافیک اضافی:** میزان ترافیکی که مشترک می‌تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف کند.

۲۹-۱) **ترافیک دوره:** مجموع حجم بسته‌های اطلاعاتی دریافتی و ارسالی از شبکه شاتل که غیرقابل انتقال به دوره بعد است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از ارایه خدمات باند پهن بر اساس مشخصات فرم درخواست سرویس که به تایید مشترک رسیده است و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

۳-۱) مدت زمان این قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و تاریخ شروع آن پس از امضای صورت‌جلسه نصب یا تایید صفحه نصب الکترونیکی شاتل توسط مشترک و با اولین اتصال به شبکه شاتل بر حسب ساعت و دقیقه است.

۳-۲) حداکثر زمان آماده‌سازی بستر ارتباطی برای فیبر ۳ تا ۱۰ روز کاری و برای سایر سرویس‌ها به مدت ۷۲ ساعت و فعال‌سازی کلیه سرویس‌ها و تحویل به مشترک نیز پس از آماده شدن بستر یاد شده، حداکثر ۷۲ ساعت خواهد بود.

تبصره ۱: برای مشترکین سرویس ADSL/VDSL که نیاز به رانژه خط تلفن از طرف مخابرات دارند بسته به تخصیص پورت در مرکز مخابراتی ممکن است زمان آماده‌سازی بستر طولانی‌تر شود که در این صورت پس از ۱۰ روز ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک، وضعیت ادامه قرارداد با توافق طرفین تعیین تکلیف خواهد شد.

۳-۳) در صورتی‌که 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 اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک برای سرویس‌های ADSL/VDSL و یا آماده بودن بستر ارتباطی برای سایر سرویس‌ها، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می‌دهد و شاتل متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورت‌جلسه نصب توسط مشترک محاسبه کند. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده نکند، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شاتل در نظر گرفته می‌شود.

۳-۴) در صورتی‌که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک و تحویل نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم از سوی شاتل به مشترک، ارتباط با شبکه شاتل را برقرار کند، در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شاتل لحاظ خواهد شد.

۳-۵) هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شاتل به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع‌رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی‌مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

۳-۶) پس از اتمام مدت زمان قرارداد و براساس شرایط و ضوابط جدید، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره‌های آینده، این قرارداد برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌شود.

تبصره ۲: قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود است.

تبصره ۳: «مانده‌ی ترافیک پایه» از دوره‌ی قبل به دوره‌ی اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

۳-۷) برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره‌نامه جدید و یا تمدید اجاره‌نامه قبلی را به شاتل ارایه کند، شاتل نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می‌کند. در غیر این صورت قرارداد فی‌مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود.

تبصره ۴: مشترک می‌تواند برای تمدید سرویس خود، از طریق پنل کاربری و یا تماس با شماره تماس شاتل اقدام کند.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

۴-۱) مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه‌های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی (موجود در فهرست خدمات شاتل) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت کند.

۴-۲) مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱، شماره ۲۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۳ و شماره ۴ جلسه ۳۱۳ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پنل کاربری به تایید مشترک رسیده است، مشخص می‌شود.

تبصره ۱: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری یا پست الکترونیکی در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن است.

تبصره ۳: صورت‌حساب هر دوره، ۲۴ (بیست و چهار) روز قبل از آغاز آن دوره، به نشانی پست الکترونیک و پیامک به شماره همراه اعلام شده توسط مشترک ارسال می‌شود و از طریق پنل کاربری نیز در دسترس است.

۴-۳) چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شاتل می‌تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام کند و یا آنکه مشترک می‌تواند از طریق پنل کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین‌الملل به صورت پیش پرداخت اقدام کند.

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۴-۴) درصورتی‌که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) در محل موردنظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به اعزام کارشناس و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره ۵ جلسه ۳۲۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۸/۳۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، پرداخت کند. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس، هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال دریافت هزینه، رسید به وی ارایه شود.

تبصره ۴: مراجعه دوباره کارشناس نصب شاتل به دلیل آماده نبودن سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه‌ی دوباره رفت و آمد، می‌شود.

۴-۵) در صورت تمایل مشترک به خرید تجهیزات و لوازم از جمله کابل، access-point و سایر تجهیزات اضافی از شاتل، تمامی هزینه‌های مربوط جداگانه محاسبه و توسط مشترک پرداخت خواهد شد.

۴-۶) هزینه سیم و آماده‌سازی خط تلفن مشترک سرویس ADSL/VDSL مطابق مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۲۳ مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۱۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه‌های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یک‌بار در هنگام راه‌اندازی، از مشترک دریافت می‌شود. مگر آن‌که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد.

۴-۷) به منظور راه اندازی سرویس‌های FTTH، Ethernet وPTMP، کابل‌کشی/کابل‌ریزی از محل نصب تجهیزات شاتل یا رادیو مشترک در داخل ساختمان تا مکان دریافت خدمت و از مسیری که بنا به صلاح‌دید کارشناس فنی شاتل و بهینه‌ترین حالت ممکن انتخاب می‌شود، در قبال دریافت هزینه‌های مرتبط که بر عهده مشترک است، انجام می‌شود.

۴-۸) قبل از ارایه سرویس‌های FTTH، PTMP و Ethernet امکان‌سنجی اولیه صورت می‌گیرد و پس از اطمینان از مثبت بودن نتیجه آن و توافق با مشترک درخصوص هزینه‌های سرویس، تجهیزات و اقدامات لازم به منظور کابل‌کشی سرویس انجام خواهد شد.

۴-۹) در صورتی که شاتل بر اساس سیاست‌های فروش خود هزینه کابل Ethernet را از مشترک دریافت نکند، مالکیت کابل یاد شده متعلق به شاتل است و چنانچه دو طرف توافقی برای ادامه ارایه خدمات توسط شاتل نداشته باشند، شاتل می‌تواند کابل‌های مذکور را جمع‌آوری کرده و مشترک نیز ادعایی در این باره ندارد.

ماده ۵: تعهدات شاتل

۵-۱) شاتل متعهد به انجام امکان‌سنجی ارایه سرویس قبل از عقد قرارداد است.

۵-۲) با توجه به انجام امکان‌سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک سرویس ADSL/VDSL پس از رانژه، شاتل متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد است.

۵-۳) شاتل ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌کند.

۵-۴) شاتل متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۵) شاتل قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی‌صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب‌سایت شاتل در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۵-۶) شاتل متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌باراست.

۵-۷) شاتل متعهد به ارایه و اجرای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲-۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل‌اجرا است.

۵-۸) شاتل متعهد است قبل از ارایه سرویس ADSL/VDSL به مشترک، نسبت به پیش‌بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام کرده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، از عدم وجود نویز غیر قابل قبول بر خط تلفن مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی‌بر وجود نویز بر روی خط مشترک، در خصوص بررسی و رفع اختلال گفته شده، اقدام کند.

۵-۹) شاتل متعهد است 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار دو طرف باشد.

۵-۱۰) شاتل در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسؤولیتی ندارد.

۵-۱۱) چنانچه به تشخیص شاتل، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام کرده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به‌صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل voc@shatel.ir یا نمابر به شماره ۹۱۰۰۰۰۰۲ به شاتل اعلام کند.

تبصره ۱: شاتل موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات در قرارداد است.

۵-۱۲) شاتل متعهد است تحت هیچ شرایطی به‌جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۵-۱۳) شاتل متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شاتل از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آن‌ها اقدام کند.

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۱۴-۵) شاتل موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را از طریق وب‌سایت شاتل به عمل آورد.

۱۵-۵) شاتل متعهد است که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۶-۵) مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۷-۵) شاتل متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی‌بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شاتل موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۱۸-۵) شاتل موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا سه ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخ‌گویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی‌بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۹-۵) شاتل متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار(۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت(۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم کند و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۹۱۰۰۰۰۰۰ و پاسخ‌گویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۲: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

۲۰-۵) شاتل متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت از زمان اعلام مشترک، نسبت به رفع اشکال اقدام کند.

تبصره ۳: در صورت ابلاغ مصوبه یا دستورالعمل مرتبط جدید از سوی سازمان، مفاد موارد ابلاغی ملاک عمل خواهد بود.

۲۱-۵) شاتل هیچ‌گونه مسؤولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

۲۲-۵) شاتل متعهد است درصورت وصول درخواست مشترک سرویس ADSL/VDSL مبنی‌بر تخلیه خط تلفن (از جمله به‌صورت کتبی یا از طریق پنل کاربری)، کل فرآیند تخلیه خط (از قبیل انعکاس درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

۲۳-۵) کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان‌پذیر است.

تبصره ٤: ارایه خدمت نشانی‌های خصوصی IP جز خدمات جانبی شاتل است و عدم امکان ارایه آن مسؤولیتی را متوجه شاتل نخواهد کرد.

تبصره ٥: اگر مشترک دارای نشانی خصوصی IP، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب نکند، شاتل تعهدی مبنی‌بر ارایه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

۲۴-۵) شاتل موظف است نحوه نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارایه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس و نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

۲۵-۵) شاتل تعهد می‌کند کلیه اطلاع رسانی‌ها در خصوص خدمات و تعرفه‌های خدمات موضوع قرارداد را به صورت رایگان انجام خواهد شد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶) مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۶) مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت کند.

۳-۶) مشترک متعهد است از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شاتل به غیر خودداری کند. در غیر این صورت شاتل مجاز به فسخ خدمات است.

۴-۶) هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارایه شده به مشترک به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شاتل و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات یاد شده توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) است.

تبصره ۱: ارایه سرویس به دانش‌آموزان و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است.

تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارایه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل شش ماه جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۵-۶) مسؤولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

۶-۶) مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نیست.

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۷-۶) در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های مسافربری و...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسؤولیت و مدیریت شاتل به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شاتل جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶) بدیهی است شاتل می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۳-۶ تا ۷-۶ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام کرده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذی‌صلاح است.

۹-۶) مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن، آدرس پست الکترونیکی و کد پستی)، اطلاعات جدید خود را به شاتل اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسؤولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود. همچنین مشترک موظف است هر گونه درخواست خود از قبیل تغییر نوع سرویس، نحوه پرداخت و جز این را به صورت کتبی به شاتل اعلام کند یا خود از طریق پنل کاربری یا نرم‌افزار تلفن همراه شاتل این تغییرات را انجام دهد.

۱۰-۶) مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شاتل، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام کند و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری کند.

۱۱-۶) خرید تجهیزات از شاتل اجباری نیست و مشترک می‌تواند از تجهیزات استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شاتل استفاده کنند.

تبصره ۴: درصورت سوختن تجهیزات مشترک به دلیل نوسان برق شهری و یا ساختمان مشترک، شاتل هیچ‌گونه مسؤولیتی نخواهد داشت.

۱۲-۶) خدمات پس از فروش تجهیزاتی که از شاتل خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول است و مسؤولیت آن از عهده شاتل خارج است.

۱۳-۶) کلیه مکاتبات شاتل با مشترک شامل صورت‌حساب دوره و مانند آن‌ها از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع‌رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده انجام خواهد شد. مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

۱۴-۶) در صورتی‌که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا کند، باید مراتب را به شاتل اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسؤولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

۱۵-۶) مشترک متعهد است در صورت درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس، خود در زمان مقرر برای تحویل سرویس در مکان دریافت خدمت حضور داشته باشد.

۱۶-۶) برای سرویس‌هایی که نیاز به آماده بودن نصب تجهیزات شاتل در ساختمان مشترک است، مشترک متعهد به ایجاد شرایط نصب تجهیزات شاتل در ساختمان و یا بر روی پشت بام است. همچنین از شرایط و امکان ورود به محل نصب تجهیزات پیش از مراجعه کارشناسان نصب و به منظور تست سرویس اطمینان حاصل کند.

۱۷-۶) مشترک متعهد است از هرگونه نفوذ غیرمجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل و رمز سیستم‌ها و غیره خودداری کند.

۱۸-۶) مشترک متعهد است از هرگونه حمله به مراکز اطلاع‌رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آن‌ها، خودداری کند.

۱۹-۶) درصورت استفاده از نشانی‌های خصوصی IP، کلیه موارد امنیتی و حفاظت از اطلاع داخلی مشترک در حملات سایبری و یا هک و موارد امنیتی به صورت کامل به عهده مشترک است و شاتل صرفاً در این خصوص وظیفه راهنمایی به منظور رعایت پروتکل امنیتی را دارد.

۲۰-۶) مشترک متعهد است از اسکن کردن شبکه شاتل یا سایرین، خودداری کند.

۲۱-۶) مشترک متعهد است از Voice Termination خودداری کند.

۲۲-۶) مشترک متعهد است از ایجاد هرگونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در شبکه شاتل خودداری کند.

۲۳-۶) مشترک سرویس‌هایی که برای ارایه آن‌ها، تجهیزات شاتل در مجتمع مشترک نصب شده، متعهد است در صورت بروز قطعی یا اختلال سرویس، دسترسی شرکت به تجهیزات منصوبه در مکان دریافت خدمت (مجتمع) را فراهم کند، در غیر این صورت ادعا یا اعتراضی به شاتل نداشته باشد و مدعی دریافت هیچ خسارتی نباشد.

ماده۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست از پنل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام کند و شاتل مکلف است حداکثر ظرف مدت ۶ روز کاری از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد با وی اقدام کند. 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. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسؤولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخ‌گوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان اعتبار قرارداد باشد.

تبصره: درصورتی‌که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه‌های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۷-۲) چنانچه شاتل نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام کند، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام کند و شاتل مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه‌حساب با وی اقدام کند.

۷-۳) در صورت اعلام تغییر شماره تلفن برای سرویس ADSL/VDSL و یا تغییر مکان دریافت خدمت از سوی مشترک و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید توسط شاتل، مشترک می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسؤولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۷-۴) مشترک سرویس ADSL/VDSL (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شاتل و از طریق شرکت مخابرات ایران را ندارد.

۷-۵) در صورت درخواست مشترک سرویس ADSL/VDSL مبنی‌بر تغییر در وضعیت تلفن ثابتی که ارتباط موضوع قرارداد بر روی آن دایر شده است (اعم از تغییر مالکیت، تغییر شماره، تغییر مکان و...) و ارایه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی‌مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود دارد.

۷-۶) شاتل متعهد است در سرویس‌هایی که برای ارایه آن‌ها، تجهیزات شاتل در مجتمع مشترک نصب شده و به هر دلیل زیرساخت سرویس‌دهی به مجتمعی که مشترک در آن ساکن است، دیگر فراهم نباشد، شود و این موضوع باعث توقف ارایه‌ی سرویس به مشترک و فسخ قرارداد شود، شرکت هزینه خدمات استفاده نشده تا پایان دوره اشتراک را مطابق با این قرارداد به مشترک مسترد خواهد کرد. درصورتی‌که شاتل با مدیریت مجتمعی که مشترک در آن ساکن است برای تداوم استقرار تجهیزات و سرویس‌دهی موضوع این قرارداد به ساکنان به توافق نرسد و شاتل ناچار به جمع‌آوری تجهیزات خود در مجتمع باشد، شاتل هزینه‌ای را برای خدمات استفاده نشده به مشترکین پرداخت نخواهد.

۷-۷) در سرویس PTMP هرگاه شاتل به دلیل جمع‌آوری دکل PTMP ناچار به توقف ارایه سرویس به مشترک و فسخ قرارداد شود، چنان‌چه مدت زمان گذشته از دریافت اولین سرویس توسط مشترک کمتر از یک‌سال باشد، شاتل هزینه کابل، تجهیزات و مدت باقی مانده از دوره را به مشترک مسترد خواهد کرد. در غیر این صورت، تنها هزینه مدت باقی مانده از دوره به مشترک بازگردانده می‌شود.

ماده ۸ :رسیدگی به شکایت‌ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شاتل به آدرس www.shatel.ir و یا پنل کاربری https://my.shatel.ir بخش صدای مشتری مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت کند و یا درخواست خود را به آدرس الکترونیکی voc@shatel.ir ارسال و یا با تلفن سراسری ۹۱۰۰۰۰۰۰ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@cra.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شاتل و سازمان، سیستم یک شماره پی‌گیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پی‌گیری‌های لازم را انجام دهد.

تبصره: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نیست.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۹-۱) وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیر قابل پیشگیری تنها در صورتی از شاتل و مشترک سلب مسؤولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲) در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، شاتل می‌بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۹-۳) در صورت بروز وضعیت اضطراری، شاتل همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.

۹-۴) عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شاتل که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شاتل تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: کلیات قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، و به امضای طرفین رسید و هر دو نسخه در حکم واحد است.

نام و امضای مشترک **مهر و امضای شاتل**

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۱-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی