

۱- مشترک اظهار می نماید که از موضوع خدمات ارائه شده به وی ( دسترسی به اینترنت از طریق فناوری ADSL به صورت غیر اختصاصی و متقارن با پهنای باند مندرج در فرم درخواست اشتراک ) بر روی خط تلفن اعلامی توسط خویش بطور کامل آگاه می باشد .  
تبصره ۱ : منظور از غیر اختصاصی بودن خدمات این است که مقدار پهنای باند مشخصی توسط گروهی از مشترکین به صورت همزمان بهره برداری می شود ( یک به هشت ) و مشترک نیز در زمره آن گروه قرار دارد.

تبصره ۲ : مشترک می تواند یک دستگاه مودم به قیمت روز از شرکت خریداری نماید . در این صورت سلامت و کارکرد آن به مدت یکسال تضمین می گردد .

۲- مشترک می داند که مدت زمان ارائه خدمات فوق الذکر به وی از تاریخ امضای فرم درخواست اشتراک توسط او می باشد .  
تبصره ۳ : پیش پرداخت هزینه های بهره برداری از خدمات هر دوره در ابتدای همان دوره دریافت می گردد.

تبصره ۴ : در صورت عدم پیش پرداخت هزینه خدمات از سوی مشترک ، شرکت پورت اختصاص یافته به او را به مدت ۲۴ ساعت به حال رزرو نگه می دارد .

تبصره ۵ : در صورت عدم پیش پرداخت خدمات پس از خاتمه مدت مندرج در تبصره ۴ ، شرکت می تواند بدون مراجعه به مراجع قضایی ، اداری و انتظامی و طی مراحل قانونی ، قرارداد را بدون اطلاع به مشترک فسخ و رانژه خط تلفنی او را جمع آوری نماید .

تبصره ۶ : در صورت عدم پیش پرداخت هزینه خدمات ماه های بعد از سوی مشترک ، کلیه هزینه های مدت زمان مندرج در تبصره ۴ از وی دریافت خواهد شد .

تبصره ۷ : میزان محاسبه هر گیگ خریداری شده از سوی شرکت ۱,۰۲۴,۰۰۰ بایت محاسبه می گردد و در ریز مصرف مشترکین نمایش داده می شود.

تبصره ۸ : شرکت مجاز است در سرویس های نامحدود زمانی ، ۱۰ روز پس از پایان حجم مصرفی و در صورت عدم تمدید سرویس از سوی مشترک نسبت به جمع آوری سرویس و رانژه مخابراتی اقدام نماید.

۳- مشترک می داند که :

۱-۳- قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در بند ۱ باید در ابتدا ای هر دوره هزینه خدمات ، عوارض و آبونمان مخابرات را مطابق تعرفه و صورتحساب شرکت بپردازد .

تبصره ۱: هزینه های عوارض برای هر دوره دریافت خواهد شد .

تبصره ۲: چنانچه مشترک ظرف مدت یک هفته از پورت واگذار شده استفاده ننماید شرکت مجاز به قطع سرویس بوده و مشترک حق هر گونه اعتراضی را از خود سلب می نماید . در این صورت وجه مشترک پس از کسر هزینه مخابرات و عوارض و ۱۶۳,۵۰۰ ریال هزینه اولیه راه اندازی مسترد می گردد .

۲-۳- موارد زیر جزو تعهدات شرکت نسبت به مشترک می باشد :

- ۱-۲-۳ ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق بند ۱ .
- ۱-۲-۳-۱ شرکت در موارد زیر در خصوص قطع خدمات مسئولیتی به عهده نخواهد داشت .
  - ۱-۱-۲-۳-۱-۱ بروز اشکال و اختلال در شبکه های مخابراتی و انتقال داده های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت های مخابراتی و یا در اینترنت جهانی .
  - ۱-۲-۳-۱-۱-۲ بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای یا شبکه داخلی مشترک
  - ۱-۳-۲-۳-۱-۱ هر گونه دستکاری و ایجاد تغییر در تجهیزات ارتباطی و گذاری به مشترک یا پیکره بندی سیستم رایانه ای مرتبط به آن توسط وی یا اشخاص غیر مرتبط با شرکت .
  - ۱-۴-۲-۳-۱-۱ بروز اشکال به هنگام رفع نقص تجهیزات مشترک .
  - ۱-۵-۲-۳-۱-۱ رفع اشکال شبکه شرکت با اعلام قبلی به مشترک .
  - ۱-۶-۲-۳-۱-۱ قطع تلفن مشترک از سوی مخابرات یا اشخاص دیگر
  - ۱-۷-۲-۳-۱-۱ قطع خدمات در صورت انجام موارد مندرج در بند ۴ شرایط اعلامی .
- ۱-۲-۳-۲ شرکت در موارد زیر بدون اطلاع قبلی اقدام به قطع خدمات بدون پرداخت هر گونه خسارت خواهد کرد :
  - ۱-۱-۲-۳-۲-۱ در صورتی که محرز شود مشترک هویت یا آدرس یا اطلاعات تماس اشتباه به شرکت اعلام نموده یا تغییر هر کدام از آنها را به موقع به شرکت اطلاع نداده است .
  - ۱-۲-۳-۲-۲ در صورت عدم رعایت هر کدام از شرایط از سوی مشترک.
  - ۱-۳-۲-۳-۲ در شرایط عادی قطع خدمات مشترک به دلیل مشکلات فنی تا ۴ ساعت مجاز می باشد . در صورت قطعی بیش از مدت مذکور ، به ازای هر ۲۴ ساعت معادل یک روز ارائه خدمات به مشترک زمان اضافه خواهد شد .
  - ۱-۲-۳-۲-۲ نصب و راه اندازی تجهیزات ارتباطی مشترک ( مودم ) بر روی یکی از سیستم های رایانه ای وی در زمان شروع ارائه خدمات .
  - ۱-۳-۲-۳ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع مشکلات ارتباطی سمت شرکت .
  - ۱-۴-۲-۳ رسیدگی به شکایات مشترک و حل و فصل آن .
- ۱-۴-۳-۲ ارسال شکوائیه به شرکت از طریق :

• پست الکترونیکی QC@asretelecom.net

- وب سایت شرکت به آدرس [www.helmagostar.ir](http://www.helmagostar.ir)
- سیستم پاسخگویی تلفنی (IVR) با شماره تماس ۸۷۷۷۸

شکوائیه باید حاوی مطالب ذیل باشد :

- ۱-۴-۲-۳- نام و نام خانوادگی و اطلاعات تماس و آدرس و نوع خدمات مورد استفاده مشترک .
  - ۲-۴-۲-۳- بیان مشروح شکایت
  - ۳-۴-۲-۳- دلایل و مدارک مستندات
  - ۴-۴-۲-۳- تقاضا یا خواسته مشترک
  - ۲-۴-۲-۳- بررسی شکوائیه مشترک توسط بخش حقوقی شرکت با حضور ۲ نفر متخصص و اتخاذ تصمیم مقتضی .
  - ۳-۴-۲-۳- در صورتی که شکایت مشترک ، وارد تشخیص داده شود خواسته وی اجرا خواهد شد .
  - ۴-۴-۲-۳- در صورتی که شکایت مشترک ، وارد تشخیص داده نشود ، نتیجه با ذکر دلیل از طریق پست الکترونیکی به اطلاع وی خواهد رسید .
  - ۵-۴-۲-۳- اعلام تغییرات مفاد شرایط به مشترک از طریق پست الکترونیکی یا پست معمولی و تغییرات تعرفه خدمات از طریق انتشار آن در وب سایت شرکت به آدرس [www.helmagostar.ir](http://www.helmagostar.ir)
- تبصره : نحوه ابلاغ تغییرات در شرایط ارائه خدمات به شیوه قانونی خواهد بود .
- ۶-۴-۲-۳- رعایت مفاد پیوست شماره ۴ پروانه صادره .
  - ۷-۴-۲-۳- حفاظت از اطلاعات مشترک و عدم افشای آن جز در موارد قانونی .
  - ۸-۴-۲-۳- رسیدگی به درخواست های مشترک و اعلام نتیجه به وی .
  - ۳-۳- شرکت حق تغییر در مفاد این شرایط را در چارچوب قوانین و مقررات کشور و تصمیمات مراجع ذیصلاح بدون جلب موافقت مشترک برای خود محفوظ می داند .
  - ۴-۳- شرکت مکلف است مطابق بند ۱۶-۳-۵ بخش "ب" آیین نامه شورای عالی انقلاب فرهنگی پیرامون شبکه های اطلاع رسانی رایانه ای عمل نماید .
  - ۵-۳- شرکت مسئولیتی در قبال تصمیمات مراجع قضایی و اداری و نهادهای دولتی و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این شرایط ندارد .

۳-۶- با امضای فرم درخواست اشتراک به شرکت وکالت با حق توکیل به غیر ولو کرارا می دهد که در صورت عدم تمدید مدت ارائه خدمات ، شرکت رانژه خط تلفن وی را جمع آوری نماید .

۳-۷- موافقتنامه سطح خدمات (SLA)

SLA چیست؟

SLA (Service Level Agreement) یا موافقتنامه سطح خدمات قسمتی از هر قرارداد ارایه خدمات است که به تبیین سطح خدمات مورد توافق می پردازد.

بی تردید، ارایه سرویس با بهترین کیفیت ممکن و تامین رضایت مشتریان همواره یکی از مهم ترین ارکان فعالیت شرکت عصر انتقال داده ها بوده است و همواره تلاش همه جانبه ای برای تحقق بخشیدن به این هدف صورت گرفته است.

برای دستیابی به این هدف و اطمینان از تامین رضایت مشتریان، ارایه خدمات به ایشان مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافقنامه سطح خدمات (SLA) است. پارامترهای این موافقت نامه و توضیح کوتاهی در باره هر یک از آنها در جدول و در سطرهای آتی آورده شده است:

میزان	شرح پارامتر
۵%	پارامتر a برای محاسبه حداکثر میزان مجاز PLR
۱۵۰ میلی ثانیه	پارامتر b برای محاسبه حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency)
۰,۱۲۵	پارامتر c برای محاسبه پهنای باند تضمین شده (CIR)
۷۲ ساعت	میانگین زمان باز یابی یا تعمیر و برقراری مجدد (MTTR) خدمت

میزان تلفات بسته ها: PLR (Packet Loss Ratio)

به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می شود و به روش ارسال بسته های ICMP به اندازه ۱۰۰ بیت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی داخل شبکه خدمت دهنده و بر اساس میانگین نمونه برداری های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می شود.

تاخیر: (Latency)

متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی شبکه خدمت دهنده برسد. این پارامتر بر اساس میانگین نمونه برداری در دوره زمانی و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می شود.

پهنای باند تضمین شده: CIR (Committed Information Rate)

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است. میانگین زمان بازیابی یا تعمیر: MTTR (Mean Time To Restore or Repair)

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت براساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق میشود.

شرکت عصر انتقال داده ها مطابق مصوبه ۱۷۷ SLA سطح برنزی (برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور به میزان ۹۸٪) را بر روی سرویس های عادی خود تضمین می کند.

لازم به توضیح است که بر اساس قوانین مصوب سازمان تنظیم مقررات موارد زیر شامل نقض (SLA جبران خسارت) نخواهد بود:

- قطعی های ناشی از قوه قاهره ( فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
  - قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
  - قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.
  - قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...) باشد.
  - قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
  - قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورت حساب.
  - قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی صلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی شود.
- ۴- مشترک از موارد زیر آگاهی کامل دارد که :

۴-۱- از مفاد مصوبات شورای عالی انقلاب فرهنگی در خصوص شبکه های اطلاع رسانی رایانه ای به ویژه مندرجات بند ۶ بخش "ب" آن مطلع بوده و متعهد به رعایت آنها می باشد .

۴-۲- از ممنوعیت موارد زیر مطلع است و هرگز با استفاده از خدمات ارائه شده مرتکب آنها نخواهد شد :

۴-۲-۱- هر گونه نفوذ غیر مجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل رمز سیستم ها .

۴-۲-۲- هر گونه تلاش برای رخنه گری به مراکز اطلاع رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آنها

۴-۲-۳- هر گونه تلاش برای انجام شنود و بررسی بسته های اطلاعاتی در حال گذر در شبکه که به دیگران تعلق دارد .

۴-۲-۴- اسکن کردن شبکه شرکت یا سایرین

۴-۲-۵- استفاده از خدمات برای راه اندازی سرویس میزبانی اینترنتی ( HOSTING )

۴-۲-۶- هر گونه تلاش برای مهندسی اجتماعی در شرکت

۴-۲-۷- ایجاد اختلال در شبکه شرکت

۴-۲-۸- ارتکاب جرایم مندرج در قانون تجارت الکترونیکی ، قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه ای و آیین نامه مربوطه ، قانون مجازات جرایم نیروهای مسلح و سایر جرایم با استفاده از شبکه های رایانه ای و اینترنت

۴-۲-۹- استفاده از آدرس های IP دیگر به غیر از آدرس های IP تخصیص داده شده از شرکت برای خدمات خاص

۴-۲-۱۰- انجام Voice Termination

۴-۳- اطلاعاتی که در ذیل این شرایط و ضمایم آن توسط وی درج گردیده صحیح می باشد .

۴-۴- حق واگذاری خدمات ارائه شده را به دیگری ندارد .

۴-۵- مشترک باید یک ماه قبل از فسخ ، درخواست خود را کتبا به شرکت اعلام نماید .

۵- مشترک می داند که :

۵-۱- باید اشکالات ارتباطی و شکایت درباره موضوع خدمات را از طریق ارسال شکوائیه به شرکت از طریق :

- پست الکترونیکی [QC@asretelecom.net](mailto:QC@asretelecom.net)
- وب سایت شرکت به آدرس [www.helmagostar.ir](http://www.helmagostar.ir)
- سیستم پاسخگویی تلفنی (IVR) با شماره تماس ۸۷۷۷۸

۵-۲- چنانچه در اثر عدم رعایت این شرایط از سوی مشترک، بطور مستقیم یا غیر مستقیم خسارتی متوجه شرکت گردد ، مشترک ملزم به جبران آن خواهد بود .

میزان خسارت را شرکت تعیین می کند و مشترک ضمن عقد خارج لازم حق هر گونه اعتراض به آن را در هر مرجعی از خود سلب و ساقط می نماید .

۵-۳- چنانچه از خدمات ارائه شده در شبکه LAN خود استفاده نماید ، مسئولیت نگهداری سوابق اتصال ایستگاههای کاری به عهده وی خواهد بود و در صورت بروز مسائل حقوقی و قضایی مسئول پاسخگویی به مراجع ذیصلاح در خصوص عملکرد ایستگاههای کاری موجود در شبکه های مذکور می باشد .

۴-۵- در صورتیکه مستاجر محل بهره برداری از خدمات باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید ، باید مراتب را به شرکت اطلاع تا نسبت به قطع خدمات اقدام شود . در غیر اینصورت مشترک مسئول بهره برداری اشخاص ثالث محسوب خواهد شد .

۵-۵- در صورت ایجاد هر گونه تغییر در تنظیمات تجهیزات از طرف مشترک که باعث بروز اشکال و ارجاع حضوری و نصب مجدد از سمت شرکت گردد ، مبلغ ۱۶۳,۵۰۰ ریال از مشترک دریافت می گردد.

۶-۵- شرکت می تواند :

۱-۵-۶- هر زمان که بخواهد بدون مراجعه به هیچ مرجعی از ادامه ارائه خدمات به وی خودداری نماید.

۲-۵-۶- در صورت عدم رعایت تمام یا بخشی از این شرایط از سوی مشترک ، شرکت می تواند بدون اعلام قبلی و بدون رجوع به مراجع قضایی یا اداری ، اقدام به قطع خدمات نماید .

۳-۵-۶- در صورت استنکاف شرکت از انجام تعهدات ، مشترک می تواند تقاضای قطع خدمات را ، حداقل ۱۵ روز قبل اعلام نماید .

۴-۵-۶- طرفین می توانند با توافق قبلی هر زمان که بخواهند به رابطه کاری خود خاتمه دهند .

۵-۵-۶- محتویات این سند به منزله قرارداد فی مابین شرکت و مشترک می باشد که پیش از امضای فرم درخواست اشتراک به رؤیت مشترک رسیده ، و او کلیه مفاد آن را مطالعه و درک نموده است و شروع سرویس به منزله پذیرش شرایط مندرج در متن فوق محسوب می شود و شرکت مجاز است در مواقع ضروری از این سند به عنوان قرارداد در مراجع قضائی ، انتظامی یا اداری استفاده نماید .

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء مشترک

نام و نام خانوادگی / نام شرکت