

○ شرایط بهره برداری از خدمات دسترسی به اینترنت شبکه اینترنت خلیج فارس آنلاین

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 اعلام توسط خویش به طور 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 (حداکثر یک به هشت) و مشترک نیز در زمره آن گروه قرار دارد .

تبصره ۲ : در راستای جلب رضایت مشترکین و تا زمان وجود بستر و امکانات لازم در شبکه اینترنت خلیج فارس آنلاین حجم سرویس کاربران به مراتب بهتر از الزامات قانونی (ضریب اشتراک یک به هشت موضوع مصوبه جلسه ۱۵۲ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات) و چارچوب قرار داد با آنان می باشد. تجربه چندین ساله شبکه اینترنت خلیج فارس آنلاین مؤید این واقعیت است که تمامی کاربران از این ویژگی برخوردار می شوند. اما چنانچه برای سرویس های نامحدود یا در ساعات مصرف نیم بها و رایگان، کاربری به صورت پیوسته با ابزارهای به اشتراک گذاری فایل، به مصرف بی رویه تا جایی ادامه دهد که کاربران دیگر را تحت فشار قرار دهد یا در شبکه اختلال ایجاد کند با هدف حفظ کیفیت برای همه کاربران دیگر، به صورت خودکار و تدریجی ضریب به اشتراک گذاری و کیفیت سرویس وی مطابق قرارداد خواهد شد و تا مدت زمانی نمی توانند از این ویژگی فراتر از قرارداد بهره مند شوند.

تبصره ۳ : ضریب دسترسی مشخص کننده امکان دسترسی مشترک به حداکثر خدمات ارائه شده روی بستر شبکه اینترنت خلیج فارس آنلاین با توجه به پارامترهای مندرج در SLA مصوبه ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (قابل مشاهده در سایت شرکت) می باشد.

تبصره ۴ : سرویس انتخابی مشترک با توجه به امکانات موجود در مرکز مخابراتی می باشد.

تبصره ۵ : در سرویس های ارائه شده، حداکثر سرعت ارتباط با اینترنت در اغلب ساعات روز مطابق درخواست قابل استفاده می باشد ولی سرویس اختصاصی نمی باشد و احتمال دارد در برخی ساعات نتوان از حداکثر سرعت بهره برد. چنانچه مشترک از سرویس های با سرعت بالا (بالای ۲ مگ) خریداری نماید برای بهره گیری مناسب و کامل از این

سرویس ها، کیفیت مناسب خط تلفن مشترک، سیم کشی داخلی و فاصله از مرکز مخابراتی (رابطه سیگنال به نویز بین ۲۵-۳۱) شرط لازم است.

۲. مشترک میدانند که مدت زمان ارائه خدمات فوق الذکر به وی از تاریخ اولین اتصال به شبکه جهانی اینترنت محاسبه می شود

تبصره ۶: 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، عوارض و ۱۰۰،۰۰۰ ریال هزینه اولیه راه اندازی مسترد می گردد.

تبصره ۷: هزینه نصب و راه اندازی برای تمام سرویس ها ۱۰۰،۰۰۰ ریال بوده که این مبلغ جهت راه اندازی بر روی یک سیستم می باشد.

تبصره ۸: هزینه راه اندازی بر روی بیش از یک دستگاه جداگانه محاسبه می شود.

تبصره ۹: در صورت عدم پیش پرداخت هزینه خدمات از سوی مشترک، شرکت پورت اختصاص یافته به او را به حالت رزرو به مدت ۲۴ ساعت نگه می دارد.

تبصره ۱۰: در صورت عدم پیش پرداخت خدمات پس از خاتمه مدت مندرج در تبصره ۹، شرکت می تواند قرارداد را بدون اطلاع به مشترک فسخ و رانژه خط تلفن او را جمع آوری نماید فعال سازی مجدد نیازمند طی مراحل اولیه ثبت نام می باشد.

۳. مشترک متعهد است در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت رعایت حقوق آنها را بعمل آورد (مطابق با قانون ۶۰۹ مدنی " توهین ارباب رجوع به کارکنان ")، در صورت مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از مشترک، ابتدا شرکت با اخطار از طریق شفاهی، ایمیل، پیامک اقدام می نماید و در صورت عدم توجه و ادامه رفتار ناشایست قطع سرویس به مدت ۲۴ ساعت و وصل مجدد با ارائه تعهد کتبی از سوی مشترک امکان پذیر خواهد بود و در صورت تکرار رفتارهای ناشایست، قطع کامل سرویس و درج مشخصات مشترک در لیست سیاه و اعلام به سایر PAPها و مراجعه به مراجع قانونی را به همراه خواهد داشت.

۴. مشترک میدانند که :

۴-۱ قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در بند ۱ باید در ابتدای هر دوره هزینه خدمات، عوارض و آبونمان مخابرات را مطابق تعرفه و صورتحساب شرکت پردازد.

۴-۲ کاربر تا زمان پرداخت آبونمان، مشترک شرکت محسوب شده و کلیه مفاد شرایط خدمات در این مدت نافذ می باشد.

تبصره ۱۱ : هزینه های آبونمان مخابرات و عوارض برای هر دوره دریافت خواهد شد.

تبصره ۱۲ : میزان محاسبه هر گیگ خریداری شده از سوی شرکت ۱۰۰۰۰۰۰ کیلو بایت دریافت محاسبه می گردد و در ریز مصرف مشترک نمایش داده می شود.

تبصره ۱۳ : حجم مصرفی خریداری شده به سرویس بعدی انتقال نمی یابد.

۵. تعهدات شرکت :

۵-۱ ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق بند ۱.

۵-۲ شرکت در موارد زیر در خصوص قطع خدمات مسئولیتی به عهده نخواهد داشت .

۵-۲-۱ 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.

۵-۲-۲ بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای یا شبکه داخلی مشترک

۵-۲-۳ هر گونه دستکاری و ایجاد تغییر در تجهیزات ارتباطی و آگذاری به مشترک یا پیکر بندی سیستم رایانه ای مرتبط به آن توسط وی یا اشخاص غیر مرتبط با شرکت.

۵-۲-۴ بروز اشکال به هنگام رفع نقص تجهیزات مشترک.

۵-۲-۵ رفع اشکال شبکه شرکت با اعلام قبلی مشترک.

۵-۲-۶ قطع تلفن مشترک از سوی مخابرات یا نهاد های دیگر

- ۳-۵ شرکت در موارد زیر بدون اطلاع قبلی اقدام به قطع خدمات بدون پرداخت هرگونه خسارت خواهد کرد:
- ۱-۳-۵ 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.
- ۲-۳-۵ در صورت عدم رعایت هر کدام از شرایط از سوی مشترک
- ۴-۵ در شرایط عادی قطع خدمات مشترک به دلیل مشکلات فنی تا ۲۴ 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.
- ۵-۵ ارائه خدمات پشتیبانی و رفع مشکلات ارتباطی سمت شرکت.
- ۶-۵ رسیدگی به شکایات مشترک و حل و فصل آن.
- ۱-۶-۵ ارسال شکوائیه به شرح ذیل به شرکت از طریق پست الکترونیکی sales@khalijfarsonline.net یا از طریق ثبت در سایت شرکت www.khalijfarsonline.net و صندوق صوتی انتقادات و پیشنهادات
- ۲-۶-۵ نام و نام خانوادگی و اطلاعات تماس و آدرس و نوع خدمات مورد استفاده مشترک.
- ۳-۶-۵ بیان مشروح شکایات
- ۴-۶-۵ دلایل و مدارک مستندات
- ۵-۶-۵ تقاضا یا خواسته مشترک
- ۶-۶-۵ بررسی شکوائیه مشترک توسط بخش حقوقی شرکت با حضور ۲ نفر متخصص و اتخاذ تصمیم مقتضی.
- ۷-۶-۵ در صورتی که شکایت مشترک، وارد تشخیص داده شود خواسته وی اجرا خواهد شد.

۵-۶-۸ در صورتی که شکایت مشترک ، وارد تشخیص داده نشود ، نتیجه با ذکر دلیل از طریق پست الکترونیکی به اطلاع وی خواهد رسید.

۵-۷ 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.khalijfarsonline.net

تبصره ۱۴ : نحوه ابلاغ تغییرات در شرایط ارائه خدمات به شیوه قانونی خواهد بود.

۵-۸ رعایت مفاد پیوست شماره ۴ پروانه صادره.

۵-۹ حفاظت از اطلاعات مشترک و عدم افشای آن جز در موارد قانونی.

۵-۱۰ رسیدگی به درخواست های مشترک و اعلام نتیجه به وی.

۵-۱۱ 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.

۵-۱۲ اینترنت به هیچ دسته و گروه یا موسسه ای تعلق ندارد. بنابراین این شبکه هیچ نوع مسئولیتی در قبال محتویات ارائه شده بر روی اینترنت (خارج از قوانین صادر از مراجع ذیصلاح) و یا آسیب های ناشی از آن که ممکن است متوجه مشترک و یا دستگاه رایانه وی و یا شبکه رایانه ای متصل به آن باشد ندارد.

۵-۱۳ شرکت مکلف است مطابق بند ۵-۳-۱۶ بخش " ب " آیین نامه شورای عالی انقلاب فرهنگی پیرامون شبکه های اطلاع رسانی رایانه ای عمل نماید.

۵-۱۴ شرکت مسئولیتی در قبال تصمیمات مراجع قضایی و اداری و نهادهای دولتی و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این شرایط ندارد

۵-۱۵ با امضای فرم درخواست اشتراک به شرکت و کالت با حق توکیل به غیر ولو کرارا می دهد که در صورت عدم تمدید مدت ارائه خدمات، شرکت رانژه خط وی را جمع آوری نماید.

۵-۱۶ شرکت هیچ گونه تعهدی نسبت به ارائه سرویس یا جبران خدمت در صورت مشکلات پیش آمده از طرف مخابرات اعم از قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان، تبدیل شدن خط تلفن به حالت PCM یا فیبر نوری و غیره و یا اختلال در اینترنت جهانی را نخواهد داشت.

۱۷-۵ شرکت خدمات خود را در طول مدت استفاده مشترک به صورت ۲۴ ساعته با شماره ۱۸۲۸ پشتیبانی تلفنی می نماید. در صورت بروز مشکل احتمالی که ناشی از تنظیمات تجهیزات ADSI در سمت مشترک باشد، کارشناسان این شبکه ضمن حضور در محل مشترک و بررسی موضوع نسبت به رفع عیب به صورت رایگان اقدام می نمایند. در صورت نیاز به تعویض تجهیزات، نصب و یا تغییر نرم افزار در صورت عدم وجود خدمات گارانتی برای تجهیزات هزینه به طور جداگانه محاسبه می گردد.

۶. تعهدات مشترک :

۱-۶ از مفاد مصوبات شورای عای 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.

۲-۶ از ممنوعیت موارد زیر مطلع است و هرگز با استفاده از خدمات ارائه شده مرتکب آنها نخواهد شد.

۱-۲-۶ هرگونه نفوذ غیر مجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل رمز سیستم ها.

۲-۲-۶ هرگونه تلاش برای رخنه گری به مراکز اطلاع رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آنها.

۳-۲-۶ هرگونه تلاش برای انجام شنود و بررسی بسته های اطلاعاتی در حال گذر در شبکه که به دیگران تعلق دارد.

۴-۲-۶ اسکن کردن شبکه شرکت یا سایرین

۵-۲-۶ استفاده از خدمات برای راه اندازی سرویس میزبانی اینترنتی (HOSTING)

۶-۲-۶ هرگونه تلاش برای مهندسی اجتماعی در شرکت

۷-۲-۶ ایجاد اختلال در شبکه شرکت

۸-۲-۶ ارتکاب جرایم مندرج در قانون تجارت الکترونیکی ، قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه ای و آیین نامه مربوطه ، قانون مجازات جرایم نیرو های مسلح و سایر جرایم با استفاده از شبکه های رایانه ای و اینترنت

۹-۲-۶ استفاده از ادرس های IP تخصیص داده شده از شرکت برای خدمات خاص

۱۰-۲-۶ انجام Voice Termination

۳-۶ اطلاعاتی که در ذیل این شرایط و ضمایم آن توسط وی درج گردیده صحیح می باشد.

۴-۶ حق واگذاری خدمات ارائه شده را به دیگری ندارد.

- ۵-۶ مشترک باید یکماه قبل از فسخ ، درخواست خود را کتبا به شرکت اعلام نماید.
- ۶-۶ در صورتیکه مشترک تقاضای عدم استفاده "موقت" از خدمات ADSL خود را داشته باشد، مبلغ ۱۰۰،۰۰۰ ریال هزینه اجاره پورت و ۱۰،۰۰۰ ریال هزینه آبونمان مخابراتی را جهت رزرو امکانات می بایست به صورت ماهیانه پرداخت نماید
- ۷-۶ 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.
- ۸-۶ در صورتیکه مشترک به هر یک از تعهدات خویش عمل ننماید، سرویس دهنده مجاز است سرویس مشترک را قطع و باقیمانده مبلغ سرویس را پس از کسر کلیه هزینه ها و جرایم مسترد نماید.

۷. معیار های کیفیت

معیارهای کیفیت بطور کلی بر اساس ضوابط ابلاغی و موافقت شده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور خواهد بود که ذیلاً به آن ها اشاره شده است .

پهنای باند : شرکت موظف است حداقل پهنای باند مشترک را مطابق حاصل تقسیم پهنای باند فروخته شده به وی ، بر ضریب تسهیم کانال ارتباطی اعلام شده به مشترک ، تضمین نماید .

تاخیر در دسترسی (Latency) : متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در طول شبکه از هر درگاه روتر مشترک به سرور تست رسیده و مجدداً به نقطه دسترسی مشترک برسد ، میزان Latency بر اساس متوسط تاخیر بسته ها ، بر اساس میانگین نمونه برداری در طول یک ماه تعیین می شود .

قابلیت دستیابی به خدمات (Availability) : مدت زمان دسترسی مشترک به خدمات موضوع قرارداد بر حسب درصد است

که بصورت زیر محاسبه می شود : $Availability \% = \frac{Total Time - Total Unavailability Time}{Total Time} * 100$

عدم قابلیت دستیابی به خدمات به موارد زیر اطلاق می شود :

قطع فیزیکی خط مشترک

عدم امکان Ping نمودن

گم شدن بسته (Packet Loss) به مقدار متوسط افت یا گم شدن بسته های IP در طول شبکه اطلاق شده و از فرمول زیر استفاده می شود :

$$\text{Packet Loss} = \frac{\text{Total Number Of Packet Sent} - \text{Total Number Of Packet Received}}{\text{Total Number Of Packet Sent}} * 100$$

مقادیر قابل قبول برای متغیرهای تشریح شده در جدول زیر آورده شده است :

شاخص	آستانه اندازه گیری
تاخیر در دسترسی Latency	کمتر از ۵۰۰ میلی ثانیه
قابلیت دستیابی به خدمات Availability	بیشتر از ۹۸ درصد
حداکثر گم شده بسته Packet Loss	کمتر از ۲ درصد

شاخص	میزان اندازه گیری شده	میزان خسارت
تاخیر در دسترسی Latency	$500ms \leq La < 750ms$	۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$750ms \leq La < 1s$	۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$1s \leq La < 5s$	۲۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$5s \leq La$	عدم دریافت وجه از مشتری
قابلیت دستیابی به خدمات Availability	$95\% < Av \leq 98\%$	۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$90\% < Av \leq 95\%$	۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$80\% < Av \leq 90\%$	۱۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$Av \leq 80\%$	عدم دریافت وجه از مشتری
گم شدن بسته Packet Loss	$2\% \leq PL < 4\%$	۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$4\% \leq PL < 8\%$	۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$8\% \leq PL < 20\%$	۱۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه
	$20\% \leq PL$	عدم دریافت وجه از مشتری

۸- محتویات این سند به منزله قرارداد فی مابین شرکت و مشترک می باشد که پیش از امضای فرم درخواست اشتراک به رویت 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 مراجع قضائی، انتظامی یا اداری استفاده نماید.

نام و نام خانوادگی / نام شرکت

نام و نام خانوادگی مشترک / امضا مشترک