

شماره:

تاریخ:

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

این قرارداد ما بین شرکت تعاونی شبکه گستر درنا دارای شماره ثبت ۱۴۹۷ با مدیریت آقای مهدی یار شریعتی دارنده پروانه خدمات ارتباطات ثابت (Servco.) به شماره ۲۵-۹۵-۱۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۴/۲۲ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، به نشانی استان سمنان، شاهرود، میدان امام، ابتدای خیابان امام، کوچه دوم (بیرجندی)، پلاک ۱۲ شماره تلفن: ۰۲۳۳۲۲۴۳۵۰۰ و ۰۲۳۲۱۶۱، پست الکترونیکی: info@dornanet.ir، در این قرارداد به اختصار شرکت نامیده می شود و آقای/خانم/شرکت/سازمان با مشخصات مندرج در برگ ضمیمه قرارداد که مشترک نامیده می شوند منعقد می گردد.

تعاریف:

شرکت: شرکت تعاونی شبکه گستر درنا

مشترک: شخص حقیقی یا حقوقی که در محدوده قرارداد منعقد شده با ارائه کننده خدمات شبکه انتقال داده ها، از خدمات سرویس های شرکت با نشانی و مشخصات مندرج در برگ ضمیمه شماره یک قرارداد، استفاده می نماید. (طبق ماده ۱ بند ب آیین نامه اجرایی ماده ۴۸ قانون تجارت الکترونیک)

پهنای باند: نرخ انتقال داده براساس ظرفیت کانال انتقال تخصیص داده شده به مصرف کننده با واحد Kbps

دوره اشتراک: مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده، براساس دوره های یک ماهه (۳۰ روز کامل) محاسبه شده و از اولین ارتباط آغاز می گردد.

ترافیک ماهیانه: میزان اطلاعات مبادله شده توسط مشترک در طول یک ماه با واحد Kbps

شبکه شرکت: شامل زیرساخت و تجهیزات خطوط پرسرعت است که تحت مدیریت شرکت Servco بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود. سیم کشی داخل ساختمان مشترک، خطوط تلفن، زیرساخت های شبکه مخابراتی کشور و تجهیزاتی که تحت مالکیت، اختیار یا نظارت شرکت نیست، جزء شبکه شرکت محسوب نمی شود.

ماده ۱- موضوع قرارداد:

واگذاری خط اینترنت پرسرعت با سرعت دریافتی به صورت غیرانحصاری، ترافیک ماهیانه و مدت زمان مشخص شده بوسیله مشترک در برگ ضمیمه شماره دو قرارداد.

- تبصره ۱: منظور از غیرانحصاری این می باشد که مقدار پهنای باند مشخصی توسط گروهی از مشترکین بصورت همزمان به نسبت سهم مشترک بهره برداری می شود.
- تبصره ۱: شرکت متعهد به ارائه سرویس به مشترک طبق نشانی و شماره تلفن وی مندرج در ضمیمه شماره یک قرارداد بوده و در صورت تغییر نشانی و یا شماره تلفن مصرف کننده، مشترک می بایست ۱۵ روز قبل از تغییر مالکیت و یا جابجایی را به شرکت اعلام دارد در غیر اینصورت شرکت هیچ تعهدی نسبت به ارائه و استمرار سرویس ندارد.
- تبصره ۲: برگ ضمیمه شماره یک حاوی اطلاعات فنی ارائه شده و مشخصات مشترک است که جز لاینفک قرارداد می باشد.
- تبصره ۳: شرکت متعهد است کلیه اطلاعات ثبت شده در قرارداد را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن خودداری نماید.

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

ماده ۲- مبلغ قرارداد

با توجه به سرویس انتخابی و تجهیزات درخواست شده در برگ ضمیمه شماره دو این قرارداد بصورت خریداری شده توسط مشترک ، موظف است مبلغ به عدد.....ریال و به حروف.....را مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مورخ ۱۳۹۵/۳/۲۲ را حداکثر ۵ روز قبل از شروع دوره به حساب شرکت واریز و اصل فیش را به شرکت ارائه نماید.

- تبصره ۱: در صورت خاتمه دوره اشتراک یا حجم مصرفی (هر کدام زودتر رخ دهد) ادامه سرویس مصرف کننده مشروط به تمدید اشتراک یا خرید اعتبار خواهد بود.
- تبصره ۲: در مناطقی که امکان ثبت نام آنلاین برای متقاضیان وجود دارد متقاضی می تواند از این طریق به دریافت سرویس ADSL خود اقدام نماید.
- تبصره ۳: در صورت انصراف مصرف کننده، ۵٪ مبلغ کل قرارداد جهت هزینه های اداری شرکت مسترد نگردیده و کلیه تسهیلات ارائه شده قبلی به مصرف کننده هنگام تسویه حساب محاسبه نخواهد شد.

ماده ۳: تعهدات طرفین

- تمام بندها و مفاد این قرارداد برای طرفین لازم الاجرا بوده و طرفین متعهد اند کلیه اطلاعات ثبت شده در این قرارداد را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن خودداری نمایند.

۳-۱) تعهدات مشترک:

- مشترک متعهد است در طول مدت قرارداد براساس مقررات قانونی و موازین شرعی و آیین نامه ها و مقررات وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات و با رعایت کلیه شئون اخلاقی از پهنای باند اختصاص یافته مطابق با عرف موجود استفاده نماید و در صورت اثبات خلاف هیچگونه مسئولیتی به عهده شرکت نمی باشد.
- مشترک در حیطه امکانات و اختیارات خود موظف به حفظ امنیت شبکه و جلوگیری از انجام اقداماتی نظیر ویروسی نمودن شبکه ، هک نمودن سایت ها، ارسال Spam و ... می باشد. همچنین مشترک متعهد است از هرگونه اقدام برای ورود به شبکه سرویس دهنده ، اسکن شبکه ها، ایجاد اختلال در سرویس های عمومی و خصوصی ، دسترسی بدون مجوز به اطلاعات خصوصی افراد ، شرکت ها و سازمان های داخلی و خارجی و استفاده از سرویس دیگر مشترکین خودداری نماید.
- مشترک حق واگذاری موضوع قرارداد را جزئاً و یا کلاً بغیر ندارد و در غیر این صورت شرکت مجاز خواهد بود بصورت یکجانبه قرارداد را فسخ و باقیمانده مبلغ قرارداد را به نفع خویش ضبط نماید و مسئولیت هرگونه استفاده غیرقانونی و غیرمجاز و یا ایجاد اختلال بعهد مشترک می باشد.
- چنانچه به دلایلی پس از تحویل سرویس ، در شبکه و یا تجهیزات مورد استفاده ، تغییراتی ایجاد شود که منجر به اختلال در خدمات گردد و رفع آن ملزم به حضور کارشناس در محل مشترک باشد، راه اندازی مجدد منوط به پرداخت هزینه خواهد بود.
- مشترک متعهد به رعایت حداقل شرایط لازم جهت راه اندازی سرویس می باشد. (حداقل شرایط: مستقیم بودن خط تلفن، عدم عبور از صفر بند و سیستم های تلفن داخلی، استفاده از سیستم عامل و نزدیک بودن خط تلفن به سیستم)
- طبق قوانین اعلام شده از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ، مشترکین حقیقی تنها در صورت ارائه گواهی از مراکز دانشگاهی ، سازمان ها و موسسات تحقیقاتی معتبر مجاز به دریافت سرویس ADSL با سرعت بالاتر از ۱۲۸Kbps می باشند ، لذا مشترک اقرار می کند که با آگاهی و ارائه مدارک معتبر اقدام به دریافت سرویس های بالاتر از ۱۲۸Kbps نموده است و در صورتیکه خلاف آن ثابت گردد شرکت مجاز به اصلاح سرویس ارائه شده می باشد.

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

- مشترک موظف است پس از فعالسازی خط adsl خود از جانب شرکت ، طی هماهنگی با کارشناسان شرکت ، جهت حفظ موارد امنیتی و پیش گیری از سوءاستفاده های احتمالی ، نسبت به تغییر رمز ورود به پنل کاربری و رمز وای فای مودم سرویس ADSL خود اقدام نماید و در صورت بی توجهی کلیه عواقب آن به عهده مشترک خواهد بود.
- حفاظت از اطلاعات ، محتوای نامه ها ، امنیت شبکه ، نام های کاربری و رمز های عبور به عهده مشترک خواهد بود.
- مشترک می تواند ضمن ارائه درخواست مکتوب و پرداخت هزینه از IP Static استفاده نماید.
- مشترک میتواند جهت جمع آوری سرویس خود پیش از موعد مقرر به صورت حضوری به دفتر فروش شرکت مراجعه نموده و درخواست خود را به صورت مکتوب اعلام دارد.
- طبق مصوبات به روز سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی هزینه رانژه و تخلیه پورت مخابرات ، می بایست در ابتدای قرارداد توسط مشترک پرداخت گردد.

۱-۳) مشترک اعلام می دارد:

- ۱- از مفاد مصوبات شورای عالی انقلاب فرهنگی درخصوص شبکه های اطلاع رسانی رایانه ای به ویژه مندرجات بند ۶ بخش ب آن مطلع بوده و متعهد به رعایت آنها است.
- ۲- از ممنوعیت موارد زیر مطلع است و هرگز با استفاده از خدمات ارائه شده مرتکب آنها نخواهد شد:
 - استفاده از خدمات برای راه اندازی سرویس میزبانی اینترنتی (HOSTING)
 - ارتکاب جرایم مندرج در قانون تجارت الکترونیکی، قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزاری رایانه ای و آیین نامه مربوط ، و سایر جرایم با استفاده از شبکه اینترنت.
 - استفاده از آدرس های IP دیگر به غیر از IP آدرسهای تخصیص داده شده از شرکت سرویس دهنده برای خدمات خاص.
 - انجام Voice Termination .
- ۳- در صورت ارتکاب تخلف در باب هریک از موارد فوق، کلیه مسئولیت های ناشی از آن به عهده مشترک خواهد بود.

۳-۲) تعهدات شرکت:

- شرکت موظف است مکانی مناسب را برای پشتیبانی و پاسخگویی به مصرف کنندگان و متقاضیان با آدرس دقیق و ساعت فعالیت معین مشخص نماید.
- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل ، بطور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- شرکت متعهد است که ارتباط با اینترنت را در درگاه خروجی مودم تحویل مشترک نماید.
- شرکت خدمات پشتیبانی فنی تلفنی در موضوع استفاده از خطوط پرسرعت داده ها به مصرف کننده را بصورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته تعهد می کند.
- تکنسین شرکت باید با نرم افزار های اندازه گیری لحظه ای پهنای باند، مشترک را از صحت و کیفیت سرویس خریداری شده مطابق با معیار SLA سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مطلع نماید.

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

- شرکت هیچ گونه تعهدی نسبت به ارائه سرویس 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 هم چنین بروز اشکال و اختلال در شبکه های مخابراتی و انتقال داده های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت های مخابراتی وابسته و غیره و یا اختلال در اینترنت جهانی را نخواهد داشت.
 - شرکت برقراری موضوع قرارداد را بدون احتساب مشکلات ناشی از سخت افزار و نرم افزار های رایانه مصرف کننده و همچنین اشکالات ناشی از شرکت مخابرات به میزان ۹۸٪ تضمین می نماید.
 - تغییر سرویس مشترک (نوع سرویس، ارتقاء یا کاهش) باتوجه به امکانات، صلاحدید، شرایط و ضوابط شرکت و در ابتدای دوره اشتراک بعدی امکان پذیر خواهد بود.
 - شرکت می تواند به صلاحدید خود و در راستای حفظ امنیت و یا بهره وری مناسب شبکه ، برخی از دسترسی های مشترک بر روی بعضی از پورت ها و یا پروتکل ها را محدود نماید.
 - هرگونه اشکال و اختلال در سیم کشی داخلی ساختمان، مدار مشترک ، تغییر در تجهیزات یا استفاده از تجهیزاتی که مورد تایید شرکت نبوده ، وقفه در خدمات تلقی نمی گردد.
 - شرکت متعهد می گردد در صورت اطلاع از قطعی سرویس ، به مشترکین در این خصوص اطلاع رسانی نماید.
 - مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۳۹۲/۰۸/۱۲، مبنی بر ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها) بر این قرارداد جاری می باشد.
 - شرکت متعهد است در صورتی که اختلال و قطعی بوجود آمده مربوط به شبکه شرکت و در حیطه مسئولیت شرکت باشد مطابق با ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی تبصره ذیل اقدام به جبران قطعی ها نماید:
 - جبران خسارت به مشترکین توسط شرکت تنها براساس اضافه نمودن حجم و اضافه کردن مدت زمان اشتراک می باشد.
 - نحوه جبران خسارت و محاسبه آن:
- تبصره: ضریب دسترسی، مشخص کننده حداکثر میزان دسترسی مشتری به خدمت های ارائه شده روی بستر ADSL شبکه شرکت بوده و با توجه به پارامترهای مندرج در موافقتنامه سطح خدمات تعیین گردیده است.
- بطور مثال در زیر ضرایب A و B اشاره شده است:
- ضریب A: (میزان تلفات بسته PLR)، بیان کننده میانگین گم شدن یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه شرکت و برابر با ۱۰٪ می باشد.
- ضریب B: (تاخیر یا latency)، متوسط زمانی است که طول می کشد تا یک بسته از پورت دسترسی مشتری تا نقطه انتهایی شبکه شرکت رسیده و برابر با ۳۰۰ میلی ثانیه می باشد.
- ضریب C: (پهنای باند تضمین شده یا CIR)، به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که برابر ۰،۱۲۵ می باشد.
- ضریب MTTR: (میانگین زمان بازیابی یا تعمیر)، میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت ۷۲ می باشد.

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

ماده ۴: شرایط پشتیبانی تلفنی:

- مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره ۲۱۶۱ داخلی ۳ در استان سمنان و ۳۱۶۱ داخلی ۳ در استان گلستان، تماس گرفته و طرح مشکل نماید.
- مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.dornanet.net مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با شماره ۰۲۳۲۱۶۱ تماس بگیرد. همچنین سامانه ۱۹۵ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی جهت ثبت شکایات مشترکین به آدرس www.cra.ir در دسترس می باشد.
- به مشترک پیشنهاد می گردد تا از مودم و سرویس نصب و راه اندازی شرکت استفاده نماید تا خللی در برقراری ارتباط، پشتیبانی و رفع مشکلات بعدی به وجود نیاید. عیب یابی مودم ها به صورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد تایید شرکت بوده و شرکت مسئولیتی در قبال مودم هایی که مورد تایید نیستند ندارد.

ماده ۵: شرایط فسخ، قطع و تمدید قرارداد:

- چنانچه هر یک از طرفین به تعهدات خود در این قرارداد عمل ننماید، طرف مقابل می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.
 - در موارد ناشی از حوادث غیر مترقبه (فورس ماژور) و نه محدود به جنگ، اعتصاب، حوادث طبیعی مانند زلزله، سیل، آتش سوزی، وضع قوانین و مقررات جدید و مشکلات ناشی از شرکت های مخابرات، سلب ارائه خدمات از شرکت، مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود و در این صورت مشترک می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.
 - در صورت خاتمه دوره اشتراک، ادامه سرویس مشترک مشروط به تمدید اشتراک خواهد بود.
 - از آنجا که شرکت موظف به پرداخت حق اشتراک ماهیانه به شرکت مخابرات به ازای هر پورت فعال می باشد، در صورت عدم مراجعه مشترک جهت شارژ به مدت یکماه، شرکت مجاز به قطع دیتای مشترک بوده و ارتباط مجدد منوط به وجود پورت خالی در مخابرات، درخواست کتبی مشترک و پرداخت هزینه های مربوطه می باشد.
 - در صورت انصراف و فسخ قرارداد از سوی مشترک، هزینه پایه ماهیانه آن دوره اشتراک از مصرف کننده اخذ می گردد.
 - وجوه پرداختی برای خدمات اضافه بر موضوع قرارداد، غیر قابل استرداد می باشد.
 - چنانچه مشترک به هریک از تعهدات خود عمل ننماید، شرکت مجاز به فسخ قرارداد و قطع ارتباط مربوطه از طریق مخابرات خواهد بود. بدیهی است در اینصورت مبلغ باقیمانده حق اشتراک مسترد نخواهد بود و مشترک ملزم به جبران هر نوع خسارت وارده خواهد بود.
 - در صورت ارسال دستور از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات یا مقامات امنیتی ذیصلاح در خصوص قطع ارتباط و یا استعلام در مورد اطلاعات مشترک، شرکت موظف به همکاری بوده و هیچ گونه مسئولیتی در این خصوص ندارد.
 - شرایط قوه قهریه (فورس ماژور) که خارج از قدرت کنترل هریک از طرفین باشد، بر قرارداد حاضر جاری می باشد.
- اینجانب / موسسه / شرکت دریافت کننده سرویس در تاریخ (انعقاد قرارداد....) ضمن مطالعه ضوابط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و قبول کلیه مفاد قرارداد حاضر حق هرگونه ادعا و اعتراض را در حال و آینده، به هر شکل از خود سلب و ساقط می کنم. همچنین باتوجه به اینکه این قرارداد از طریق وب سایت شرکت و عوامل فروش اطلاع رسانی شده است و در اختیار اینجانب قرار گرفته حتی بدون نیاز به امضاء طرفین، سندیت کامل دارد. این قرارداد در ۵ برگ و ۳ ضمیمه و دونسخه تنظیم شده و هر کدام حکم واحد را دارد.

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

ضمیمه شماره یک

مشترک گرامی لطفاً یکی از دونوع حقیقی و یا حقوقی (شرکت/موسسه) را تکمیل فرمائید:

مشترکین حقیقی:

نام و نام خانوادگی:	نام پدر:	
ش.ش:	محل صدور:	کدملی:
شماره گذرنامه:	نام کشور:	
تاریخ تولد:	جنسیت:	
میزان تحصیلات:	شغل:	
نشانی و کدپستی:		
تلفن:	فکس:	
تلفن ADSL:	تلفن همراه:	
تلفن نام صاحب خط تلفن ADSL:		
پست الکترونیک:		

مشترکین حقوقی:

نام شرکت /موسسه:	
شماره ثبت و کد اقتصادی شماره مجوز(در صورت دارای پروانه از سازمان تنظیم باشد):	محل ثبت:
نام مدیرعامل و صاحبان امضاء:	
نوع فعالیت:	
نام نماینده:	سمت:
نشانی:	
کدپستی:	
نشانی محل دریافت خدمات:	
تلفن:	فکس:
تلفن ADSL:	نام صاحب خط
پست الکترونیک:	

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی

شماره:

تاریخ:

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

ضمیمه شماره دو

نوع سرویس دریافتی:

سرعت برحسب Kbps:	حجم ترافیک ماهانه :	
حجم ترافیک سالیانه:	حجم اضافی:	
نوع IP : (IP به صورت پیش فرض از نوع دینامیک می باشد)		
مدت زمان اشتراک از زمان اولین ارتباط به مدت :		
متقاضی مودم از نوع	به قیمت	می باشم/نمی باشم.
متقاضی سرویس نصب و راه اندازی تکنسین شرکت (در صورتیکه مصرف کننده متقاضی مودم و سرویس نصب و راه اندازی از این شرکت نباشد در صورت بروز مشکلات فنی، شرکت پاسخ گو نخواهد بود) اضافی Splitter		
اضافی Splitter :		

ضمیمه شماره سه

مبلغ سرویس:	مبلغ تجهیزات:
مبلغ حجم اضافی:	مبلغ Static ip:
مبلغ نصب و راه اندازی سرویس:	کسر پس از تخفیف:
آبونمان مخابرات:	۹٪ عوارض و مالیات:
مبلغ قابل پرداخت:	درصد تخفیف سرویس:
درصد تخفیف تجهیزات :	

شرکت

تعاونی شرکت شبکه گستر درنا

متقاضی