

تاریخ:

به نام خدا

قرارداد سرویس اینترنت خانگی

۱- مشخصات مشترک:

مشترک گرامی لطفا دو نوع حقیقی یا حقوقی (شرکت /موسسه) را تکمیل فرمایید.

مشترکین حقیقی:

نام و نام خانوادگی:	کد ملی	تاریخ تولد
نام پدر	شغل	تلفن همراه
نشانی:		

مشترکین حقوقی:

نام شرکت /موسسه	شماره ثبت	تاریخ ثبت
نام مدیر عامل	نوع فعالیت	تلفن همراه و ثابت
نشانی:		

۲- مشخصات کارشناس نصب:

نام و نام خانوادگی	کد پرسنلی	تلفن همراه
--------------------	-----------	------------

۳- مشخصات مشترک در پرتابل شرکت بومرنگ رایانه:

مبلغ اشتراک	سرویس انتخابی	Password	username
-------------	---------------	----------	----------

۴- نوع و هزینه تجهیزات:

نام دستگاه	نوع دستگاه
Radio	
Access Point	
switch	

۵- هزینه های متفرقه:

هزینه اعزام کارشناس	قیمت:	ریال
.....	قیمت:	ریال
.....	قیمت:	ریال
.....	قیمت:	ریال
جمع کل مبلغ دریافتی از مشترک:	ریال

* مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ و هزینه های مذکور اضافه و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد

* شرکت در صورت اعلام اطلاعات اشتباه از سوی مشترک هیچ گونه مسئولیتی نداشته و عواقب احتمالی آن بر عهده مشترک می باشد

* تصویر اوراق شناسایی معتر دریافت شده از مشترک: شناسنامه کارت ملی گذرنامه

* شایان ذکر در صورت عدم ارائه تصویر اوراق شناسایی توسط مشترک اینترنت وصل نخواهد شد.

۶- نحوه پرداخت خسارت قطعی اینترنت:

مشترک در صورت بروز اختلال در سرویس اینترنت خود، می تواند جهت دریافت خسارت از بخش درخواست SLA سایت بومرنگ رایانه و یا از طریق تماس با واحد فروش درخواست دریافت خسارت نماید. محاسبه و پرداخت خسارت بر اساس موافقتنامه زیر و طبق SLA سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور انجام می پذیرد. بدیهی است در صورت تغییر SLA سازمان، متن موافقت نامه کیفیت سرویس در سایت بومرنگ و نیز سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور در دسترس خواهد بود.

موافقت نامه زمان کاهش سطح کیفیت

خدمات ارائه شده به مشترکین این شرکت، مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافق نامه سطح خدمات یا (SLA) خدمات ارتباطات داده ها می شود.

گفتنی است شرکت بومرنگ رایانه بر مبنای مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور را به میزان ۹۸ درصد (سطح برنزی) تضمین می کند.

پارامترهای موافقت نامه سطح خدمات شرکت بومرنگ رایانه بر اساس مصوبه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای سرویس های اینترنت پرسرعت اشتراکی در کل کشور	
شرح پارامتر	مقدار تعهد بومرنگ رایانه
مقدار حداکثر مجاز (PLR) بر اساس توافق نامه سطح خدمات - پارامتر a	۵ درصد
مقدار حداکثر تاخیر مجاز (Latency) بر اساس توافق نامه سطح خدمات - پارامتر b	۱۵۰ میلی ثانیه
مقدار پهنای باند تضمین شده (CIR) برابر است با میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم - پارامتر c	۰/۱۲۵
میانگین زمان بازیابی و تعمیر و برقراری مجدد خدمت (MTTR)	۷۲ ساعت

میزان تلفات بسته ها (PLR)

به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق میشود و به روش ارسال بسته های ICMP به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه نهایی 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 میشود.

دارای پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (servco.) به شماره ۲۲-۱۰۰-۹۵ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

تاخیر (Latency)

متوسط زمانی که طول میکشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه نهایی 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)

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.
به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.
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)

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق می شود.
مواردی که مشمول جریمه نمی شوند:

- قطعی ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی، در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمیباشد.
 - 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 ...)
 - 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 نمیباشد.
- نکات قابل توجه:

- لازم به ذکر است حسب ضوابط سازمان تنظیم و مقررات ارتباطات رادیویی، درخواست هایی قابل پیگیری میباشد که مشکل از طریق تماس با مراکز تماس و یا تکمیل فرم در سایت boomerang.ir به شرکت بومرنگ رایانه گزارش داده شده باشد.

بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم و مقررات، محاسبه توافق نامه سطح خدمات، یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

شرایط بهره برداری از خدمات سرویس اینترنت

- ۱- مشترک اظهار می نماید که از موضوع خدمات ارائه شده به وی (دسترسی به اینترنت به صورت غیر اختصاصی و متقارن با پهنای باند مندرج در فرم درخواست اشتراک) آگاه می باشد
- ۲- مشترک می داند که مدت زمان ارائه خدمات فوق الذکر به وی از تاریخ امضای فرم درخواست اشتراک توسط او می باشد
- ۳- شرکت در موارد زیر در خصوص قطع خدمات مسئولیتی نخواهد داشت:
 - ۱-۳- 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
 - ۲-۳- روز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای یا شبکه داخلی مشترک
 - ۳-۳- هرگونه دستکاری و ایجاد تغییر در تجهیزات ارتباطی واگذاری به مشترک یا پیکره بندی سیستم رایانه ای مرتبط به آن توسط وی یا اشخاص غیر مرتبط با شرکت
 - ۴-۳- بروز اشکال به هنگام رفع نقص تجهیزات مشترک
 - ۵-۳- رفع اشکال شبکه شرکت با اعلام قبلی به مشترک
- ۴- شرکت در موارد زیر بدون اطلاع قبلی اقدام به قطع خدمات بدون پرداخت هرگونه خسارت خواهد کرد
- در صورتی که محرز شود مشترک هویت یا آدرس یا اطلاعات تماس اشتباه به شرکت اعلام نموده یا تغییر هرکدام از آنها را به موقع به شرکت اطلاع نداده است.
- ۵- 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.
- ۶- سیستم پاسخگویی تلفنی (ivr) با شماره تماس ۳۲۳۳۴۲۴۴ داخلی ۲
- ۷- شکوائیه باید حاوی مطالب ذیل باشد:
 - ۱-۷- نام و نام خانوادگی و اطلاعات تماس و آدرس و نوع خدمات مورد استفاده مشترک .
 - ۲-۷- بیان مشروح شکایت
 - ۳-۷- دلایل و مدارک مستندات
 - ۴-۷- تقاضا یا خواسته مشترک

۵-۷- بررسی شکوائیه مشترک توسط بخش حقوقی شرکت با حضور ۲ نفر متخصص و اتخاذ تصمیم مقتضی.

۶-۷- در صورتی که شکایت مشترک، وارد تشخیص داده شود خواسته وی اجرا خواهد شد.

۷-۷- در صورتی که شکایت مشترک، وارد تشخیص داده نشود، نتیجه با ذکر دلیل از طریق پست الکترونیکی به اطلاع وی خواهد رسید.

۸- ارسال شکوائیه به شرکت از طریق :

بخش رسیدگی به شکایات WWW.Boomerang.ir

اینجانب..... با تایید مندرجات فوق و قبول کلیه مفاد مندرج در قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت wireless متقاضی اشتراک درخواستی می باشم.

امضا کارشناس

امضا مشترک