قرارداد

موضوع قرارداد: ارائه خدمات اینترنت بی‌سیم اختصاصی

پیمانکار: شرکت هنر رایانه پویا اندیشه (سهامی خاص)

مبلغ قرارداد: ۱/۲۶۷/۸۶۰/۰۰۰ ریال

ماده ۱) طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت هنر رایانه پویا اندیشه (سهامی خاص)، دارنده پروانه از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور به شماره ثبت ۱۰۶۶ و شناسه ملی ۱۰۱۰۰۱۲۱۸۷۲ به آدرس تهران اندیشه فاز یک خیابان شاهد شرقی کوچه آلاله پلاک ۴۴ کدپستی ۳۳۵۴۴۸۲۰۳۹ با شماره تماس ۶۵۵۲۹۸۰۰ با نمایندگی آقای غلامرضا صادقی به سمت مدیرعامل و عضو هیئت مدیره در این قرارداد نامیده می‌شود از از طرف دیگر شهرداری فردوسیه با شناسه ملی ۱۴۰۰۳۰۷۰۸۱۴ به نشانی: فردوسیه - خیابان طالقانی، میدان شهید منصوریان، خیابان شهرداری، جنب اداره گاز به کد پستی: ۳۳۵۷۶۶۱۱۳۴۶ به شماره تلفن ۶۵۴۶۲۱۲۱-۰۲۱ به نمایندگی : آقای مهندس مصطفی عموزاده (شهردار) که در این قرارداد "کارفرما" نامیده می‌شود به شرح ذیل منعقد می‌گردد.

ماده ۲) موضوع قرارداد

ارائه خدمات اینترنت بی‌سیم اختصاصی

۲-۱ .پهنای باند اختصاصی به میزان ۸۰ Mbps برای مشترک به‌صورت بی‌سیم (طبق مشخصات صورتجلسه تحویل) که به تایید مشترک رسیده، و با شرایط مندرج در این قرارداد، به‌همراه خدمات پشتیبانی مربوطه بر آن.

۲-۲ .در صورتی که مشترک در طول دوره قرارداد، متقاضی افزایش یا کاهش پهنای باند باشد، باید درخواست خود را به صورت کتبی به هنر رایانه پویا اندیشه اعلام نماید. در صورت تایید فنی توسط هنر رایانه پویا اندیشه و بررسی امکانات و زیرساخت‌های ارتباطی، اقدام مقتضی انجام خواهد پذیرفت. هنر رایانه حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز کاری درخواست مشترک را بررسی نموده و نتیجه را به صورت مکتوب اعلام می‌نماید.

۲-۳ .پهنای باند موضوع قرارداد، از نقطه تحویل هنر رایانه پویا اندیشه به ورودی شبکه داخلی (LAN) مشترک به وی تحویل می‌گردد و هنر رایانه پویا اندیشه مسئولیتی در قبال نصب و راه‌اندازی تجهیزات داخلی مشترک ندارد.

تبصره ۱: مالکیت تجهیزات ارائه شده برای سرویس متعلق به مشترک نمی‌باشد.

ماده ۳) شرح خدمات مشاور

تعاریف:

کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

سرویس‌دهنده: شرکت هنر رایانه پویا اندیشه (سهامی خاص)

مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.

پنل کاربری: درگاه خدمات برای مشترک که به آدرس است که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، میزان مصرف پهنای باند، انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.

شبکه شرکت: شامل بسترسازی و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که در مالکیت هنر رایانه پویا اندیشه بوده و با نظارت هنر رایانه پویا اندیشه مدیریت و نگهداری می‌شود.

دایری سرویس: تحویل و راه‌اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه هنر رایانه پویا اندیشه است.

نشانی IP: نشانی پروتکل اینترنت برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.

شرکت هنر رایانه پویا اندیشه
(سهامی خاص)
شماره ثبت : ۱۰۶۶

نشانی‌های عمومی :IP نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
نشانی‌های خصوصی :IP بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
مکان دریافت خدمت: محلی هنر رایانه پویا اندیشه خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد.
اقامتگاه اصلی مشترک: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به هنر رایانه پویا اندیشه جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
دوره اشتراک: مدت زمان سرویس انتخابی بر اساس تعرفه اعلامی از سوی هنر رایانه پویا اندیشه در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را مشترک پیش‌پرداخت می‌کند و زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.

ماده ۴) مبلغ قرارداد ، نحوه پرداخت ، مدت قرارداد

مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات و عوارض افزوده، جمعاً **۱/۲۶۷/۸۶۰/۰۰۰** ریال به حروف یک میلیاردو دویست و شصت و هفت میلیون و هشتصدو شصت هزار ریال است که توسط مشترک به شماره حساب شرکت نزد بانک "ملی " به شماره حساب: ۴۸۴۰ ۴۱۳۷ ۰۰۱۰ ۰۰۰۰ ۰۱۷۰ IR۶۹۰ و یا از طریق سامانه‌های پرداخت کشور، پرداخت می‌گردد.
-مشترک متعهد است کلیه مبالغ مندرج در فاکتورهای صادره را تا پیش از آغاز سرویس پرداخت نموده و مشترک حق استفاده برای دوره اشتراک ندارد.
صورتحساب بهره‌برداری از خدمات باید مطابق بند ماده فوق در دوره دوازده ماهه، طی دو مرحله در شش ماهه اول و دوم براساس صورتحساب صادره پرداخت شود.
- مدت این قرارداد طبق صورتجلسه تحویل، یک سال شمسی از تاریخ ۱۴۰۴/۰۹/۰۱ است. پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید با توافق طرفین از طریق پنل و براساس تعرفه‌ها و ضوابط جدید وجود دارد.
-اطلاع‌رسانی در خصوص تمدید حداقل ۳۰ روز قبل از اتمام آن توسط هنر رایانه از طریق پیامک و/یا پست الکترونیک و/یا پنل کاربری و/یا تماس تلفنی به مشترک اطلاع‌رسانی می‌گردد.
در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری، ایمیل و یا به صورت کتبی تا ۷۲ ساعت پیش از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فسخ شده تلقی، سرویس جمع‌آوری و راه‌اندازی مجدد مستلزم شرایط و تعرفه جدید خواهد بود.
-مالیات و عوارض :طبق بند (ب) ماده ۳ قانون مالیات بر ارزش افزوده مصوب ۱۳۸۷/۰۲/۱۷ و اصلاحیه‌های بعدی، مشمول مالیات بر ارزش افزوده خواهد بود.

ماده ۵) محل انجام قرارداد

محل انجام موضوع قرارداد شهرداری فردوسیه می باشد .

ماده ۶ – شرایط فسخ قرارداد

۷-۱ .مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، باید با اعلام کتبی یک‌ماهه و ارائه درخواست کتبی، و از طریق پنل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام کند. چنانچه پس از انقضای مدت مقرر، فسخ قبل از پایان قرارداد، به دلیل عدم حفظ شرایط SLA و کیفیت خدمات صورت گیرد، موضوع قرارداد مطابق با توافق‌نامه SLA لغو و فسخ می‌گردد.

شرکت هنر رایانه پویا اندیشه
(سهامی خاص)
شماره ثبت : ۱۰۶۶

۷-۲ .چنانچه هنر رایانه ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام مشترک، اقدام مقتضی برای حل مشکل خدمات نکند، مشترک می‌تواند فسخ را از طریق ایمیل و یا درخواست ثبت شده در پنل رسمی هنر رایانه پیگیری کند. در این صورت، هنر رایانه موظف به بازگرداندن مبالغ پرداختی در ازای استرداد خدمات است.

۷-۳ .در مواردی از جمله وقوع شرایط فورس‌ماژور، امکان برقراری ارتباط موضوع قرارداد، روی آن تأثیر گذاشته و عدم امکان برقراری ارتباط سرویس پایدار باشد، مشترک می‌تواند نسبت به فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است .

ماده ۷) سایر موارد:

در زمان ارتباط کاربران با اینترنت، هنر رایانه در لایه‌های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojanها بوجود آورده به عهده مشترک بوده و شامل مسئولیت هنر رایانه نمی‌باشد و هرگونه اختلال منتج از این اعمال خارج از سطح خدمات خواهد بود.

به منظور استاندارد جهت انتقال و دریافت، چهار رقم دیگر که در نصب و راه‌اندازی سرویس مشترک و برای اندازه‌گیری و مشاهده دقیق تأخیر، پینگ، کد گزارش و رمز توسط سامانه در اختیار مشترک قرار گرفته که مبنای محاسبه SLA گزارشات این سامانه خواهد بود و گزارش به همراه ابزار سنجش قانونی سامانه مشترک بوده و در صورت بروز اختلاف در میزان اختلاف این موضوع براساس کد مشتری بررسی و نتیجه نهایی اعلام خواهد شد.

ماده ۸) حل اختلافات

در صورت بروز اختلاف در نحوه اجرا و یا تفسیر هریک از مفاد این قرارداد و یا بروز مسائل پیش‌بینی نشده، ابتدا مسأله از طریق مذاکره بین طرفین و یا نمایندگان آن‌ها حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم دستیابی به توافق ظرف مدت یک‌هفته، موضوع از طریق مراجع ذی‌صلاح قانونی حل و فصل خواهد شد.

ماده ۹ – رسیدگی به شکایت‌ها

۸-۱ .مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب‌سایت رسمی هنر رایانه به نشانی www.hoor.ir یا پنل کاربری بخش صدای مشتری مراجعه نموده و نسبت به ثبت شکایت خود اقدام نماید.

۸-۲ .در صورت بروز هرگونه اختلاف، شکایت مشترک ابتدا به شماره ۶۵۵۲۱۵۷۵ با تلفن هنر رایانه گرفته می‌شود و سپس موضوع از طریق مراجعه به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، سامانه ۱۹۵ و یا نشانی اینترنتی www.۱۹۵.irو پورتال رسمی ict.gov.ir مطرح و اقدام به ثبت شکایت می‌نماید.

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

ماده ۱۰: وضعیت اضطراری

۹-۱ .وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیرقابل پیشگیری تنها در صورتی از هنر رایانه و مشترک سلب مسئولیت می‌کند که قهراً و اجباری باشد.

۹-۲ .در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، هنر رایانه باید درنهایت، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای منفی مشترک نسبت به خدمت را انجام دهد.

۹-۳ .در صورت بروز وضعیت اضطراری، هنر رایانه ملزم به انجام کلیه اقدامات ضروری باید نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.

شرکت هنر رایانه پویا اندیشه
(سهامی خاص)
شماره ثبت : ۱۰۶۶

۹-۴ .عدم امکان ایفای تعهدات موضوع قرارداد توسط هنر رایانه که به موجب وقوع بلایای طبیعی یا عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات مشترک باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات هنر رایانه تلقی خواهد شد.

این قرارداد در ۹/نه ماده و یک پیوست توافق‌نامه تضمین کیفیت (SLA) و در سه نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر سه نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد و برای طرفین قرارداد لازم‌الاجراست.

کارفرما
مصطفی عموزاده شهردار فردوسیه

شرکت
هنر رایانه پویا اندیشه (سهامی خاص)

شرکت هنر رایانه پویا اندیشه
(سهامی خاص)
شماره ثبت : ۱۰۶۶

پیوست ۱

فروش سرویس اینترنت با کیفیت بالا از مهم‌ترین اهداف شرکت هنر رایانه پویا اندیشه می‌باشد. در این راستا، علاوه بر آمادگی کامل و شبانه‌روزی متخصصان این شرکت جهت رفع اختلالات و مشکلات سرویس مشترک، مفاد این توافق‌نامه کیفیت سرویس ارائه شده نیز تدوین گردیده است.

۱ -تعاریف

الف :Availability (درصد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه هنر رایانه

ب :Response Time (زمان پاسخگویی هنر رایانه با توجه به مانیتورینگ، شبانه‌روزی شبکه

ج :Latency (تأخیر در برقراری ارتباط یا حصول نتیجه از دستور هنر رایانه از طریقPing

د :Packet loss (درصدی از بسته‌ها که با اجرای دستور ping در زمانی مشخص قابل اندازه‌گیری است (در صورت عدم استفاده ۸۰٪ پهنای باند(

ه :Ping (ارسال بسته‌های ICMP با حجم ۱۰۰ بایت یکبار در دو ثانیه

۲ -میزان تضمین کیفیت

الف :Availability (هنر رایانه درصد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۹٪ تضمین می‌نماید.

ب :Response Time (حداکثر ۴ ساعت کاری (در صورت بروز مشکل از پیش‌گیری نمی‌گردد(

ج :Packet loss (سرویس بدون خطا و میانگین سالیانه تا ۲٪ در یک بازه ارسال، نباید پینگ ۲٪ بالایی دارای Packet loss باشد.

د :Latency (میانگین تأخیر ماهیانه، از سمت مشترک تا اولین گیت‌وی مشترک در روت هنر رایانه

۳ -جریمه:

الف) در صورتی که میزان تحقق Availability دسترسی‌پذیری شبکه به سرویس، ارائه‌شده در سال، از ۹۹٪ کمتر شود (معادل ۷ روز و ۱۵ ساعت و ۲۹ دقیقه سرویس نباشد)، و اختلال شبکه داخلی هنر رایانه باشد، مشترک مستحق دریافت جریمه به مدت زمان مجاز SLA بوده، نسبت به اعمال آن، ارائه سرویس رایگان اقدام می‌گردد.

۴ -موارد استثنا:

الف) قطعی‌هایی که ناشی از موارد زیر باشد شامل سرویس‌دهی SLA نمی‌گردد:

۱ .قطعی‌های ناشی از حوادث غیرمترقبه مانند حوادث طبیعی، یا با تایید نهادهای رسمی

۲ .قطعی‌هایی که با واسطه تجهیزات یا بستر مشترک ایجاد شود

۳ .قطعی‌هایی که به دلیل تغییر محل سرویس، تغییر شبکه مصرف‌کننده (شبکه داخلی یا غیره)
۴ .قطعی‌هایی که ناشی از محدودیت‌های اعمال‌شده از سوی دولت یا نهادهای امنیتی و ارتباطی کشور باشد
۵ .قطعی‌هایی ناشی از اعمال فیلترینگ اینترنت بین‌الملل کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران و شرکت ارتباطات داده که شامل SLA نمی‌شود
۶ .قطعی‌هایی ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه

ب :Latency -چنانچه متوسط تأخیر ماهیانه بیش از ۱۰۰ میلی‌ثانیه در ماه باشد، هنر رایانه متعهد به جبران خسارت با ارائه رایگان سرویس معادل همان مدت زمان است.

پ :Packet loss -چنانچه سرویس مشترک به‌طور متوسط بیش از ۲٪ در ماه دارای Packet loss باشد، دو برابر زمان متوسط اختلال در ماه در ارسال Packet های مشترک اعتبار در نظر گرفته می‌شود.

۳ -سایر موارد:

در زمان ارتباط کاربران با اینترنت، هنر رایانه در لایه‌های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojan ها بوجود آورده به عهده مشترک بوده و شامل مسئولیت هنر رایانه نمی‌باشد و هرگونه اختلال منتج از این اعمال خارج از سطح خدمات خواهد بود.

به منظور استاندارد جهت انتقال و دریافت، چهار رقم دیگر که در نصب و راه‌اندازی سرویس مشترک و برای اندازه‌گیری و مشاهده دقیق تأخیر، پینگ، کد گزارش و رمز توسط سامانه در اختیار مشترک قرار گرفته که مبنای محاسبه SLA گزارشات این سامانه خواهد بود و گزارش به همراه ابزار سنجش قانونی سامانه مشترک بوده و در صورت بروز اختلاف در میزان اختلاف این موضوع براساس کد مشتری بررسی و نتیجه نهایی اعلام خواهد شد.