



Zitel

قرارداد فروش سرویس
اینترنت پرسرعت بیسیم ثابت

TD-LTE



ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد مابین شرکت فرابرد داده های ایرانیان، به شماره ثبت ۴۹۴۷۶۴، به نشانی سیدخندان، خیابان برازنده، خیابان سروش، پلاک ۲۴، کدپستی ۱۵۵۵۶۵۳۴۱، شناسه ملی ۱۴۰۰۵۹۸۲۴۹۶ و شماره تماس ۱۷۳۹۹ دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی‌سیم ثابت (FWE) به شماره ۱۳-۱۶-۳ مورخ ۹۴/۱۲/۱۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۵ سال به امضاء صاحب امضاء مجاز که در این قرارداد «شرکت» نامیده می‌شود و آقا/ خانم/ شرکت/ سازمان با کد ملی/ شناسه ملی به نشانی: کد پستی و شماره تماس با مشخصات ثبت شده در فرم راه اندازی سرویس که به پیوست قرارداد می باشد که از این پس «مشترک» نامیده می‌شود، در تهران منعقد می‌گردد.

ماده ۲: تعاریف

۲-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی

۲-۲- سازمان: تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۲-۳- سرویس دهنده (شرکت): شرکت فرابرد داده های ایرانیان دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی‌سیم ثابت (FWE)

۲-۴- مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.

ماده ۳: موضوع قرارداد

ارائه سرویس اینترنت پر سرعت بیسیم ثابت (TD-LTE) مطابق با مفاد و شرایط قرارداد حاضر به مشتریان در محدوده تحت پوشش شبکه



ماده ۴: مدت زمان قرارداد

مدت زمان ارائه خدمات ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت آغاز می گردد.

تبصره ۱: پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید قرارداد با توافق طرفین در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می باشد).

تبصره ۲: شرکت حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

تبصره ۳: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد، حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ایمیل، پیامک و پرتال به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

تبصره ۴: در صورتیکه نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات موضوع قرارداد در محل مشترک حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق تلفن ۱۷۳۹ به شرکت اطلاع رسانی نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، شرکت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشترک، نسبت به راه اندازی و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

ماده ۵: مبلغ و نحوه پرداخت

۵-۱- کلیه هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی سرویس TD-LTE شرکت، طبق مندرجات وبسایت شرکت به نشانی و در چارچوب مصوبات کمیسیون است. تعرفه‌های مصوب کمیسیون بدون در نظر گرفتن مالیات و عوارض متعلقه است -

تبصره ۱: در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد تا زمان تصویب و اعلام آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه‌های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می‌شود و در صورتیکه کمیسیون تعرفه‌ای تصویب نماید، برای شرکت لازم الاتباع است -

تبصره ۲: کلیه کسورات قانونی مالیاتی احتمالی مرتبط با قرارداد نیز به مبلغ قرارداد افزوده می‌شود.

ماده ۶: تعهدات شرکت

۶-۱- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۶-۲- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود، قراردادها را تنظیم و ارایه نماید.

۶-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۶-۴- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات (SLA) در هنگام عملیات شبکه را پیش‌بینی نموده و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین نماید. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شده و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.



6-5- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

6-6- شرکت متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد مگر اینکه بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

6-7- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد. مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

6-8- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، در صورت موافقت سازمان با این تغییرات و تایید و ابلاغ سازمان، شرکت موظف است نسبت به اعمال تغییرات در قراردادهای جدید اقدام نماید. در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به اطلاع رسانی متن جدید از طریق وب سایت رسمی شرکت است -

تبصره ۱: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.

6-9- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

6-10- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی از طریق خدمات مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیش گیرانه به آنها اقدام کند.

6-11- شرکت موظف به حفظ و محرمانگی داده ها و اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می شود به مشترکین جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

6-12- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است -



۶-۱۳- شرکت موظف است داد ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

۶-۱۴- شرکت متعهد می شود بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل از طریق شماره تلفن ۱۷۳۹ و پرتال فراهم کند.

تبصره ۲: پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل نصب تجهیزات و یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.

۶-۱۵- کلیه ارتباطات با مشترک از طریق تلفن، ایمیل، پیامک و یا پرتال انجام می شود.

ماده ۷: تعهدات مشترک

۷-۱- مشترک متعهد می گردد با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۷-۲- مشترک متعهد می گردد کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستور العمل هایی که از سوی مراجع ذیربط و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی «شرکت» یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۷-۳- مشترک متعهد می گردد از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به «شرکت» به غیر خودداری نماید. در غیر اینصورت؛ دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.



۷-۴- هر گونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط «شرکت» و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد؛ بلامانع می باشد.

تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است .

۷-۵- مسئولیت عواقب هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفا بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۷-۶- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نمی باشد.

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۷-۷- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها و ترمینال های مسافری و ...) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر لازم این اقدام، تحت مسئولیت و مدیریت «شرکت» به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین «شرکت» جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.



۷-۸- بدیهی است «شرکت» می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۵-۷ تا ۷-۷ توسط مشترک، نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می باشد.

۷-۹- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید خود را به «شرکت» اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هر گونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۷-۱۰- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحوه مناسب نگهداری نماید.

۷-۱۱- «شرکت» هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است .

۷-۱۲- حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.

۷-۱۳- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده نماید ولی به مشترک پیشنهاد می گردد از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

تبصره ۴: خدمات پس از فروش تجهیزات لازم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است .

۷-۱۴- مشترک موظف است تمامی درخواست های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابجایی، فسخ قرارداد و ... را از طریق ایمیل و یا پرتال به شرکت اعلام نماید.

۷-۱۵- مراجعه مجدد کارشناسان نصب به دلیل مشکلات احتمالی مشترک و یا عدم حضور مشترک، موجب پرداخت هزینه نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می شود.

ماده ۸: شرایط فسخ قرارداد

۶-۱- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست از پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و «شرکت» مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ قرارداد با وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان مدت قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۶-۲- چنانچه «شرکت» نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارهای و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات (SLA) اقدام نماید مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ و اخذ هزینه اقدام نماید و «شرکت» مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به عودت کلیه مبلغ پرداختی به مشترک اقدام نماید.

ماده ۹: رسیدگی به شکایت ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایت ثبت نماید و یا با تلفن ۱۷۳۹ تماس بگیرد. در صورت بروز هر گونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@ICT.GOV.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت « شرکت » و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۱۰: وضعیت اضطراری

۱۰-۱ وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از «شرکت» سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۱۰-۲ در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، «شرکت» می بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۱۰-۳ در صورت بروز وضعیت اضطراری، «شرکت» همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۱۱-۳ عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط «شرکت» که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات «شرکت» تلقی خواهد شد.

ماده ۱۱: نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۱ ماده و ... تبصره و در دو نسخه که هرکدام حکم واحد دارند تنظیم و پس از امضا برای طرفین لازم الاجرا می باشد.

مشترک

شرکت



Zitel

مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
مصوبه شماره ۲، جلسه شماره ۱۷۷
مورخ ۱۳۹۲/۸/۱۲



کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱۲ اصلاحات پیشنهادی مصوبه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۰ کمیسیون در خصوص ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها را بررسی و آن را تصویب و مفاد ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) به شرح زیر را جایگزین مصوبه شماره ۹۰ کمیسیون کرد.

ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها

۱- مقدمه

با استناد به بند ۹ ماده ۶ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و به منظور شفاف سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه های ارتباطات داده ها و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات ارتباطات داده ها در جلسه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۰ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات به شرح زیر مورد بررسی و تصویب قرار گرفت. رعایت ضوابط تعیین شده در این مصوبه از تاریخ تصویب لازم الاجراست -

۲- تعاریف

کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
خدمت دهنده: ارائه کننده خدمات ارتباطات داده ها



خدمت گیرنده: دریافت کننده خدمات ارتباطات داده ها

موافقت نامه سطح خدمات: یک قرارداد دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده که بر اساس توافق و به منظور تضمین پارامترهای کیفیت خدمات توافق شده، منعقد می شود. در این قرارداد باید کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه گیری تخطی از سطح خدمات و ضمانت های اجرایی آن تعیین شود. از این پس این قرارداد (SLA) نامیده می شود.

شبکه: مجموعه نقاط و خطوط ارتباطی بین آن ها که برای ارائه خدمات ارتباطات داده ها استفاده می شوند.

دوره زمانی: یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز -

ساعات کاری موثر: ۲۴ ساعت کاری در طول یک شبانه روز که در این ضوابط محاسبات مربوط به کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس ساعات کاری موثر انجام خواهد شد.

قطعی خدمت: قطع خدمت توافق شده از سمت شبکه خدمت دهنده -

رسید خرابی: اعلام وصول گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.

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 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: 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): به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود و از تقسیم میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم کانال ارتباطی و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می شود.

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.



زمان کاهش سطح کیفیت خدمات: مجموع زمان های کاهش سطح کیفیت خدمات به دلیل عدم برآورده شدن یک یا چند پارامتر کیفیت خدمت مندرج در (SLA) به صورت مستقل

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز: حداکثر زمان مجاز کاهش سطح کیفیت خدمات در طول دوره زمانی
زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیر مجاز: حاصل تفریق زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز از زمان کاهش سطح کیفیت خدمات. در صورتی که حاصل کمتر از صفر باشد زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیر مجاز برابر صفر منظور می شود.

۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات

۱-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمت: در این حالت $T1$ یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر برابر با مجموع زمان های قطعی خدمت خط خدمت دهنده در دوره زمانی می باشد.

۲-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از (PLR): اگر حداکثر میزان مجاز (PLR) بر اساس توافق طرفین برابر a و زمان اندازه گیری شده که (PLR) از میزان مجاز بیشتر شده است را t در نظر بگیریم در این حالت $T2$ یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۱ محاسبه خواهد شد

PLR	T2
$a < PLR \leq 2a$	$T2 = 0.1t$
$2a < PLR \leq 4a$	$T2 = 0.3t$
$PLR > 4a$	$T2 = t$

جدول ۱- نحوه محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (PLR)



در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده در جدول ۱ به دست خواهد آمد.

تبصره: حداکثر میزان مجاز تلفات بسته ها (PLR) برای شرکت ارتباطات زیرساخت $a = 0.9\%$ می باشد.

۳-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تاخیر: اگر حداکثر میزان تاخیر مجاز بر اساس توافق طرفین برابر b باشد و زمان اندازه گیری شده که تاخیر از میزان مجاز بیشتر شده است را t در نظر بگیریم در این حالت $T3$ یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۲ محاسبه خواهد شد

Latency	T3
$b < \text{Latency} \leq 4b$	$T3 = 0.05t$
$4b < \text{Latency} \leq 10b$	$T3 = 0.1t$
$\text{Latency} > 10b$	$T3 = 0.2t$

جدول ۲- نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تاخیر

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده به دست خواهد آمد.

تبصره: حداکثر میزان تاخیر مجاز Latency برای شرکت ارتباطات زیر ساخت $b = 80\text{ms}$ می باشد.



۳-۴- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (CIR) : اگر (CIR) توافق شده برابر c و زمان اندازه گیری شده که (CIR) از میزان توافقی کمتر شده است را t در نظر بگیریم در این حالت $T4$ یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۳ محاسبه خواهد شد

CIR	T4
$CIR \geq 0.9c$	$T4=0$
$0.75c \leq CIR < 0.9c$	$T4=0.3t$
$CIR < 0.75c$	$T4=t$

جدول ۳- نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (CIR)

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده به دست خواهد آمد.
تبصره: شرکت ارتباطات زیرساخت مجاز به کاهش پهنای باند تضمین شده (CIR) مورد توافق با اپراتورها نیست .



۳-۵- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (MTTR): در صورتی که زمان رفع خرابی بیش از زمان توافق شده باشد در این حالت - T5 یعنی زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از تفریق کل زمان خرابی منهای زمان توافق شده بدست می آید.
تبصره: حداکثر زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR) برای شرکت ارتباطات زیرساخت 4 hours MTTR می باشد.

۳-۶- اگر T زمان کاهش سطح کیفیت خدمات و T' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز و T'' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز در نظر بگیریم T و T' از فرمول های زیر محاسبه می شوند

$$T = \sum T_i$$

$$T' = \begin{cases} \cdot & \\ T - T'' & T > T'' \end{cases}$$

که مقادیر T در جدول ۴ تعیین شده است .

۴- ضریب دسترسی

این ضریب مشخص کننده امکان دسترسی خدمت گیرنده به حداکثر خدمت های ارائه شده روی بستر شبکه خدمت دهنده با توجه به پارامترهای مندرج در (SLA) می باشد. ضریب دسترسی بر اساس سطوح خدمت مشخص شده در جدول ۴ تعیین می شود

سطح خدمت	ضریب دسترسی	زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز (T ¹) در دوره زمانی(دقیقه).	سقف تعرفه (A تعرفه پایه)
برنزی	98%	864	A
نقره ای	99%	432	2A
طلایی	99/5%	216	3A
الماس	99/9%	43/2	5A

جدول ۴ : سطوح خدمت پیشنهادی و ضریب دسترسی



تبصره ۱: حداقل ضریب دسترسي براي شرکت ارتباطات زیرساخت ۹۹٪ (معادل سطح خدمت نقره) تعیین می‌شود.
تبصره ۲: سقف تعرفه خدمات برای شرکت ارتباطات زیرساخت برای سطح نقره برابر با تعرفه پایه مصوب کمیسیون (A) و برای سطح طلا دو برابر (2A) تعرفه پایه مصوب کمیسیون و برای سطح الماس چهار برابر تعرفه پایه مصوب کمیسیون (4A) می باشد.

براي محاسبه جریمه ، ضریب عدم دسترسي (K) به صورت رو به رو تعريف مي شود. $K=T' / T''$

پس از محاسبه (K) میزان جریمه بر حسب درصدي از تعرفه و بر اساس جداول ۵ و ۶ تعیین می شود. میزان جریمه از شارژ تعیین شده برای دوره زمانی کسر می شود.

- جریمه (درصدی از تعرفه) -	- ضریب عدم دسترسي -
5%	$0 < k \leq 1$
10%	$1 < k \leq 2$
20%	$2 < k \leq 3$
35%	$3 < k \leq 5$
50%	$5 < k \leq 10$
100%	$k > 10$

جدول ۵ : میزان جریمه براي (SLA) برنزي ، نقره اي و طلا

- ضریب عدم دسترسی -	- جریمه (درصدی از تعرفه) -
$0 < k \leq 1$	5%
$1 < k \leq 2$	10%
$2 < k \leq 3$	20%
$3 < k \leq 5$	35%
$5 < k \leq 10$	50%
$10 < k \leq 15$	60%
$15 < k \leq 25$	80%
$k > 25$	100%

جدول ۶ : میزان جریمه برای (SLA) الماس

۵- الزامات

- ۱-۵- خدمت دهنده موظف است سامانه لازم برای اندازه گیری پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در (SLA) را برای خدمت گیرنده فراهم سازد. سازمان در صورت لزوم مراجع و استانداردهای مربوط به اندازه گیری پارامترهای کیفیت خدمت را اعلام خواهد کرد و خدمت دهنده موظف خواهد بود براساس استانداردهای اعلام شده پارامترهای کیفیت خدمت را اندازه گیری کند.
- ۲-۵- به منظور پاسخگویی در زمان مناسب، خدمت دهنده موظف به ایجاد یک مرکز پاسخگویی با تعداد خطوط و اپراتورهای پاسخ دهنده کافی می باشد.
- ۳-۵- دوره اندازه گیری بصورت ۲۴ ساعته می باشد.
- ۴-۵- خدمت دهنده موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات (SLA) در هنگام عملیات شبکه پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده شود) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time باید در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می تواند باشد.
- ۵-۵- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تایید خدمت دهنده و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.
- ۶-۵- محاسبه جریمه در دوره زمانی صورت می پذیرد.

۶- مواردی که مشمول جریمه نمی شوند

- ۱-۶- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی . در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.
- ۲-۶- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
- ۳-۶- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.
- ۴-۶- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...).



۵-۶- قطعي هايي كه ناشي از تخطي خدمت گيرنده از قوانين و مقررات و يا مفاد (SLA) باشد.

۶-۶- قطعي هاي ناشي از عدم پرداخت صورتحساب

۷-۶- قطعي هاي ناشي از صدور احكام توسط مراجع قضايي و يا امنيتي كشور و يا ساير مراجع ذي صلاح كه در اين حالت زمان قطعي مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمي باشد.

۷- ساير موارد

۱-۷- خدمت دهنده نبايد هيچ تبعيضي را در مورد سرويس هاي مشابه در شرايط مساوي بين خدمت گيرنده ها در (SLA) قائل شود.

۲-۷- هرگونه توافق اضافه بر شرايط مندرج در اين مصوبه بين خدمت دهنده و خدمت گيرنده، با رعايت شرايط رقابتي و حقوق طرفين بلامانع است . در اين حالت سازمان نسبت به توافقات اضافي تعهدي نخواهد داشت .

۳-۷- در شرايط اختلاف سازمان مرجع داوري حل اختلاف خواهد بود.