

ADSL (SLA) توافقتنامه تضمین کیفیت سرویس های

«پیوست ۱»

ارائه سرویس اینترنت باکیفیت بالا، از مهمترین اهداف شرکت اطلاع رسانی داتک وابسته به گروه شرکت‌های داتک است. برای این منظور علاوه بر آمادگی کامل و شبانه روزی متخصصان این شرکت برای رفع اختلال و مشکلات سرویس مشترکین بر اساس مفاد این توافق نامه کیفیت خدمات ارائه شده نیز ضمانت می شود.

1) SLA: Service Level Agreement یا موافقتنامه سطح خدمات قسمتی از هر قرارداد ارایه خدمات است که به تبیین سطح خدمات مورد توافق می‌پردازد.

برای دستیابی به این هدف و اطمینان از تامین رضایت مشتریان، ارایه خدمات به ایشان مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافقنامه سطح خدمات (SLA) است. پارامترهای این موافقت نامه و توضیح کوتاهی در باره هر یک از آنها در جدول و در سطرهای آتی آورده شده است:

میزان	شرح پارامتر
۳٪	پارامتر a برای محاسبه حداکثر میزان مجاز PLR
۲۲۰ میلی ثانیه	پارامتر b برای محاسبه حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency)
۰.۱۲۵	پارامتر c برای محاسبه پهنای باند تضمین شده (CIR)
۷۲ ساعت	میانگین زمان بازیابی یا تعمیر و برقراری مجدد (MTTR) خدمت

۲) میزان تلفات بسته‌ها: PLR (Packet Loss Ratio)

به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته‌های IP در طول شبکه خدمت‌دهنده اطلاق می‌شود و به روش ارسال بسته‌های ICMP به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت‌گیرنده تا نقطه انتهایی داخل شبکه خدمت‌دهنده و بر اساس میانگین نمونه‌برداری‌های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می‌شود.

۳) تاخیر: (Latency)

متوسط زمانی که طول می‌کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت‌دهنده از پورت دسترسی خدمت‌گیرنده تا نقطه انتهایی شبکه خدمت‌دهنده برسد. این پارامتر بر اساس میانگین نمونه‌برداری در دوره زمانی و یا بر اساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می‌شود.

۴) پهنای باند تضمین شده CIR: (Committed Information Rate)

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت‌گیرنده در دوره زمانی اطلاق می‌شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.

۵) میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR: (Mean Time To Restore or Repair)

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده اطلاق می‌شود.

شرکت داتک بر مبنای مصوبه یاد شده، برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور را به میزان ۹۸٪ (سطح برنزی) تضمین می‌کند.

الف) لازم به توضیح است که بر اساس قوانین مصوب سازمان تنظیم مقررات موارد زیر شامل نقض (SLA جبران خسارت) نخواهد بود:

۱. قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
۲. قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات مشترک باشد. (کامپیوتر، مودم، شبکه داخلی، خط تلفن، دستگاه تلفن) و یا اختلالات ناشی از کابل کشی درون محل ساختمان مشترک ایجاد شده باشد.
۳. قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.
۴. قطعی‌هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می‌شود. (مانند تغییر محل مشترک، تست شبکه داخلی و غیره)
۵. قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
۶. قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورت حساب.
۷. قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی‌شود.
۸. قطعی‌های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی، کابل برگردان‌ها، زیر ساخت مخابراتی کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران و شرکت‌های ارائه دهنده سرویس‌های عمده اینترنتی.
۹. قطعی‌های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس‌های دوره‌ای شبکه
۱۰. قطعی‌های ناشی از خط تلفن مشترک و مخابرات.

ب. پس از شروع پی‌گیری کارشناس فنی جهت رفع مشکل تا ۷۲ ساعت کاری، هیچ‌گونه هزینه‌ای به عنوان خسارت از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی‌گردد.

تذکر: در زمان ارتباط کاربران با اینترنت و در لایه‌های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojan ها بوجود می‌آورند به عهده مشترک بوده و شامل تضمین امنیتی شرکت نمی‌باشد و موجب قطع احتمالی سرویس مشترک جهت جلوگیری از آسیب وارده به شبکه و سایر مشترکین نیز می‌شود.

امضای مشترک

امضای نماینده فروش