

با همه تعالی

توافق نامه سطح خدمات اینترنت با استفاده از فناوری ADSL

ماده ۱ – تعاریف

خدمت دهنده: شرکت مخابرات استان که ارائه دهنده خدمات ارتباطات داده ها در سطح استان می باشد.

خدمت گیرنده: دریافت کننده خدمات اینترنت با استفاده از فناوری ADSL.

موافقت نامه سطح خدمات: یک قرارداد دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده که براساس توافق و به منظور تضمین کیفیت خدمات توافق شده، منعقد می شود. از این پس این قرارداد SLA نامیده می شود.

شبکه: کلیه تجهیزات که تحت مالکیت خدمت دهنده، می باشد.

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

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

رسید خرابی: اعلام وصول گزارش خرابی که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات: مجموع زمان های کاهش سطح کیفیت خدمات.

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 صورتیکه حاصل کمتر از صفر باشد زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز برابر صفر منظور می شود.

زمان قطعی برنامه ریزی شده (Down Time): به کلیه عملیات جهت بهبود، ارتقاء، توسعه و تغییر در شبکه که منجر به قطعی یا اختلال در کیفیت سرویسهای شبکه می گردد، اما با برنامه ریزی قبلی بوده و به اطلاع خدمت گیرنده رسانده می شود، اطلاق می شود.

ماده ۲ – زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمت

یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمات که برابر با مجموع زمان های قطعی خدمت خط خدمت دهنده در دوره زمانی می باشد.

ماده ۳ – ضریب دسترسی

این ضریب مشخص کننده امکان دسترسی خدمات گیرنده به حداکثر خدمات ارائه شده روی بستر شبکه خدمت دهنده با توجه به پارامترهای تضمین شده می باشد و در این قرارداد به میزان ۹۵٪ تعیین می گردد. لذا زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز در طول یک دوره زمانی، معادل ۳۶ ساعت است.

ماده ۴ – جرایم و نحوه محاسبه آن

به ازای هر میزان کاهش سطح کیفیت خدمات مازاد بر زمان مجاز (۳۶ ساعت در ماه) به طول مدت قرارداد مشترک اضافه می شود. بدیهی است کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از حوادث غیر مترقبه طبیعی و اجتماعی (مانند سیل، زلزله و ...) و نیز قطعی های خارج از کنترل شرکت (مانند سرقت کابل، قطعی ناشی از حفاری، قطعی اینترنت بین الملل و ...) مشمول جریمه نمی باشد.

ماده ۵ – الزامات

- ۱-۵- خدمت دهنده متعهد است زمان های قطعی برنامه ریزی شده (Down Time) را حداقل ۴۸ ساعت قبل، از طریق پایگاه اطلاع رسانی و یا تلفن گویای شرکت اعلام نماید.
- ۲-۵- خدمت دهنده، خدمات پشتیبانی تلفنی مرتبط با موضوع قرارداد را به صورت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته تعهد می نماید.
- ۳-۵- در صورت بروز خرابی، خدمت گیرنده می بایست بلافاصله موضوع را از طریق شماره تلفن / پست الکترونیکی/نمبر و یا مرکز تماس به شماره اعلام و کد پیگیری دریافت نماید. خدمت دهنده موظف است پس از اعلام خرابی توسط خدمت گیرنده نسبت به بررسی و حل مشکل شبکه اقدام و پس از رفع مشکل، ضمن بستن رسید خرابی، موضوع را از طریق شماره تلفن و پست الکترونیکی/نمبر به خدمت گیرنده اطلاع دهد. بدیهی است مدت خرابی از زمان اعلام خرابی توسط مشترک و دریافت کد پیگیری، محاسبه می شود.
- ۴-۵- خدمت دهنده مجاز است در هر ماه یکبار نسبت به اجرای Down Time پیش بینی نشده (با اطلاع رسانی حداقل سه ساعت قبل) اقدام نماید.
- ۵-۵- محاسبه جریمه در دوره زمانی صورت می پذیرد.
- ۶-۵- در صورت عدم امکان تداوم این توافقنامه، طرفین می بایست موضوع را کتباً به یکدیگر اطلاع دهند.
- ۷-۵- در شرایط اختلاف، سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مرجع داوری حل اختلاف می باشد.