

پارامترهای توافقنامه تضمین کیفیت سرویس های برنز و نقره ای (SLA)

ارائه سرویس اینترنت با کیفیت بالا، از مهم ترین اهداف شرکت فناوران اطلاعات و ارتباطات آترین است. برای این منظور علاوه بر آمادگی کامل و شبانه روزی متخصصان این شرکت جهت رفع اختلال و مشکلات سرویس مشترکین، بر اساس مفاد این توافقنامه کیفیت خدمات ارائه شده نیز ضمانت می شود.

SLA : Service Level Agreement یا موافقت نامه سطح خدمات. قسمتی از هر قرارداد ارائه خدمات است که به تبیین سطح خدمات مورد توافق می پردازد.

برای دست یابی به این هدف و اطمینان از تامین رضایت مشتریان، ارائه خدمات به ایشان مطابق ضوابط مصوب شده در مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافقنامه سطح خدمات (SLA) است. پارامترهای این موافقت نامه و توضیح کوتاهی درباره هر یک از آنها در جدول و در سطرهای آتی آورده شده است.

شرح پارامتر	مقدار تعهدات سرویس های برنزی	مقدار تعهدات سرویس های نقره ای
Availability ضریب دسترسی	۹۸٪	۹۹٪
پارامتر a برای محاسبه حداکثر میزان مجاز PLR	۵٪	۳٪
پارامتر b برای محاسبه حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency)	۱۵۰ میلی ثانیه	۱۳۰ میلی ثانیه
پارامتر c برای محاسبه پهنای باند تضمین شده (CIR)	۰,۱۲۵	۰,۲۵۰
میانگین زمان بازیابی یا تعمیر و برقراری مجدد (MTTR) خدمت	۷۲ ساعت اداری	۶۰ ساعت اداری

۱- ضریب دسترسی (Availability)

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.

۲- میزان تلفات بسته ها: (Packet Loss Ratio) PLR

به میزان گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می شود 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.

۳- تاخیر: (Latency)

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.

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

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود.

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

به میانگین زمان خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق می شود. شرکت فناوران اطلاعات و ارتباطات آترینبر مبنای مصوبه یاد شده، برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور را به میزان ۹۸٪ (سطح برنزی) تضمین می کند.

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

۱. قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
۲. قطعی هایی 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. قطعی هایی که در زمان **Down Time** باشد.
۴. قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می شود. (مانند تغییر محل مشترک، تست شبکه داخلی و غیره)
۵. قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات جاری کشور و یا مفاد SLA باشد.
۶. قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورتحساب.
۷. 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 نمی شود.
۸. قطعی های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی، کابل برگردان ها، زیر ساخت مخابراتی کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران و شرکت های ارائه دهنده سرویس های عمده اینترنتی.
۹. قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس های دوره ای شبکه.
۱۰. قطعی های ناشی از خط تلفن مشترک و مخابرات.

ب- پس از شروع پیگیری کارشناسان فنی جهت رفع مشکل تا ۷۲ ساعت اداری برای سرویس های برنز و ۶۰ ساعت اداری برای سرویس های نقره ای ، هیچ گونه هزینه ای به عنوان خسارت از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی گردد.

تذکر: در زمان ارتباط کاربران با اینترنت و در لایه های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojan ها بوجود می آورند به عهده مشترک بوده و شامل تضمین امنیتی شرکت نمی باشد و موجب قطع احتمالی سرویس مشترک جهت جلوگیری از آسیب وارده به شبکه و سایر مشترکین نیز می شود.

امضاء مشترک

امضاء نماینده فروش