

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 6-0

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

خدمات مرکز داده (سرور اختصاصی)

این قرارداد وفق ماده ۱۰ قانون مدنی بین شرکت مهندسی صفر و یک پرداز (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۴۵۲۸۹ و شناسه ملی ۴۱۱۱۱۴۹۵۴۳۶۹ و کد اقتصادی ۱۰۱۰۱۸۸۲۲۳۹ به نمایندگی آقای مجید فتاحی اردکانی با سمت مدیرعامل و عضو هیئت مدیره و خانم آسیه مددی با سمت نایب رییس هیئت مدیره به نشانی تهران، خیابان آیت الله کاشانی، خیابان وفا آذر شمالی، کوچه پانید، ساختمان آراین، واحد ۲ و تلفن ۴۸۶۵۰ که از این پس "سرویس دهنده" نامیده می شود از یک طرف و به شماره ثبت، شناسه ملی و کد اقتصادی به نمایندگی به نشانی : و شماره تلفن: کد پستی : و پست الکترونیکی که منبع "مشترک" نامیده می شود از طرف دیگر، به شرح زیر در تهران منعقد گردید.

کلیه مکاتبات طرفین به نشانی اعلام شده فوق تا زمانی که تغییر آن بصورت رسمی و کتبی به طرف مقابل اعلام نگردیده، قانونی تلقی میگردد.

ماده یک (موضوع قرارداد):

عبارتست ارائه خدمات مرکز داده برای بهره داری از ۱ دستگاه سرور اختصاصی و خدمات جانبی طرح به مشخصات مندرج در پیوست شماره (۱) و مطابق با پیش فاکتور ارائه شده.

ماده دو (مدت قرارداد):

مدت زمان این قرارداد ۱۲ ماه و از تاریخ الی خواهد بود که در پایان قرارداد و با توافق طرفین قابل تمدید می باشد. در صورتیکه هیچکدام از طرفین حداکثر یکماه قبل از انقضای مدت قرارداد با درخواست کتبی، فسخ و یا تغییری در آن را اعلام ننمایند، برای یک دوره بعد تمدید صورت خواهد پذیرفت.

ماده سه (مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن):

مبلغ خالص جهت انجام موضوع ماده ۲ قرارداد، ریال بوده که با احتساب ارزش افزوده به میزان ریال جمعا مبلغ کل (ناخالص) قرارداد ریال تعیین میگردد که به صورت ماهیانه مبلغ ریال با ارزش افزوده ریال جمعا به مبلغ ریال که می بایست در ابتدای دوره و پس از دریافت صورتحساب صادر شده، توسط مشترک پرداخت گردد .

تبصره ۱: طبق ماده ۱۶ و ۳۸ قانون مالیات بر ارزش افزوده مصوب ۱۳۸۷/۲/۱۷ کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، در تمامی صورتحساب های صادره توسط سرویس دهنده و برای هر مرحله پرداخت، مالیات برارزش افزوده طبق نرخ سال محاسبه و از مشترک اخذ میگردد. در ضمن سایر کسورات قانونی محتمل در چارچوب قرارداد نیز بعهده مشترک می باشد.

تبصره ۲: مشترک متعهد است صورتحساب های صادر شده را تا یک هفته پس از تاریخ صدور آن، در وجه سرویس دهنده پرداخت نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده محق است کلیه امکانات واگذار شده و خدمات مربوطه را قطع نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

تبصره ۳: برقراری مجدد خدمات در صورت وجود امکانات واگذاری مجدد، منوط به پرداخت کلیه بدهی‌های معوقه و هزینه‌های برقراری خدمات فنی به تشخیص سرویس دهنده، توسط مشترک می‌باشد.

تبصره ۴: مبلغ مندرج در ماده ۳، صرفاً مربوط به اشتراک در مدت زمان قرارداد می‌باشد و در صورت نیاز به تهیه و تأمین تجهیزات سخت‌افزاری، نرم‌افزاری یا ارایه هرگونه خدمات مزاد، صورت‌حساب آن جداگانه صادر و مشترک متعهد به پرداخت آن می‌باشد.

تبصره ۵: طرفین در صورت توافق بر سر تهاتر خدمات، مجدداً با مبادله الحاقیه ای توافق خود را مکتوب خواهند نمود.

ماده چهارم) تعهدات سرویس دهنده:

(۴-۱) ارایه خدمات مربوط به موضوع قرارداد، ظرف مدت سه روز کاری پس از امضاء قرارداد و دریافت مبلغ قرارداد طبق ماده ۳ می‌باشد.

(۴-۲) سرویس دهنده در مرکز داده های خود خدمات زیر را برای مشترک تأمین می نماید:

(۴-۲-۱) اختصاص فضای مجهز جهت نصب تجهیزات

(۴-۲-۲) تأمین نیروی برق (DC) دائم و بدون انقطاع از طریق باتری خانه، UPS و ژنراتور یا برق (AC) با پشتوانه

(۴-۲-۳) تأمین دستگاه های تهویه و خنک کننده محیط

(۴-۲-۴) تأمین امنیت فیزیکی در حدود متعارف که در صورت تمایل به رویت مشترک می رسد.

(۴-۲-۵) تأمین تجهیزات (Power Management or ILO or KVM)

(۴-۲-۶) تأمین یک پورت از Switch

تبصره ۶: درگاه ارتباطی تأمین شده حداکثر به میزان ۵ درصد توسط متقاضیان خارج از کشور و یا مصرف کنندگانی که با آدرس IP غیر ایرانی به شبکه وصل هستند، قابل مصرف خواهد بود.

(۴-۳) تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات (در شبکه سرویس دهنده) با ضریب اطمینان ۹۹/۹٪ می باشد. در صورت کاهش کیفیت خدمات ارائه شده بطوریکه بهره برداری از این خدمات امکان پذیر نباشد و یا قطع احتمالی آن مطابق توافق نامه سطح خدمات (SLA) (پیوست) جریمه به مشترک پرداخت می شود.

تبصره ۷: سرویس دهنده نمی تواند هیچگونه مسئولیتی در قبال مشکلات زیرساختی شبکه مخابرات و دیتا بپذیرد.

(۴-۴) پشتیبانی ۲۴ ساعته توسط بخش فنی سرویس دهنده (NOC). در زمان بروز مشکل و بمنظور سهولت در امر پاسخگویی، مشترک می تواند از طریق ثبت تقاضای پشتیبانی فنی در نرم افزار بخش پشتیبانی فنی که اطلاعات آن در هنگام تحویل خدمات داده می شود مشکل خود را اعلام نماید همچنین مشترک می تواند مراتب را به پست الکترونیک idc@0-1.ir ارسال و یا با تلفن مستقیم ۴۸۶۵۰ (بخش NOC) تماس حاصل نماید تا متعاقباً از زمان تقریبی رفع اشکال، مطلع گردد.

(۴-۵) کنترل خدمات موضوع قرارداد بصورت ۲۴ ساعته از طریق سیستم مانیتورینگ سرویس دهنده انجام می گردد.

(۴-۶) سرویس دهنده یک نفر را به عنوان نماینده فنی خود کتباً به مشترک معرفی می نماید. بدیهی است هر گونه هماهنگی و توافق با وی در امور فنی مورد قبول طرفین خواهد بود.

(۴-۷) IP هایی که در طول مدت قرارداد و بصورت امنی ولی تحت مسئولیت مشترک به وی واگذار شده، تحت نظر و کنترل سرویس دهنده می باشد. سرویس دهنده حق هر گونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را تنها در مواقع ضروری برای خود محفوظ داشته و البته این تغییرات طی اطلاع کتبی در زمان مناسب قبل از اجرا با مشترک هماهنگ خواهد شد.

تبصره ۸: واگذاری بیش از.....عدد شناسه فیزیکی (IP Address) با ارایه توجیه فنی و تأیید آن توسط کارشناسان فنی سرویس دهنده و در صورت پرداخت هزینه های مربوطه قابل انجام است.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۴-۸) چنانچه به هر علت پهنای باند تأمین شده از طرف سرویس دهنده به سطحی پایین تر از مقدار معین شده در بند ۴-۳ تقلیل یابد، سرویس دهنده موظف است در صورت افت از سطح ۹۹٪ ضریب پایداری در شبکه سرویس دهنده، معادل زمان قطعی بعلاوه ۳۰٪ به زمان سرویس مشترک اضافه نماید.

۴-۹) سرویس دهنده در حدود متعارف بر اساس امکانات ارائه شده: ارائه پهنای باند با قابلیت DDOS Protection، فایروال اختصاصی، نصب آنتی ویروس بر روی سرور و همچنین امنیت اطلاعات، همکاری فنی، فیزیکی و تخصصی جهت مقابله با حملات DDOS با مشترک خواهد داشت.

۴-۱۰) هرگونه دستورات مقامات قضایی، انتظامی و امنیتی، مستقیماً و بدون نیاز به هماهنگی و اطلاع رسانی به مشترک اعمال و اجرا خواهد شد یا اینکه بنا به صلاحدید سرویس دهنده، دستورات عیناً جهت اجرا به مشترک ابلاغ خواهد شد. در صورت عدم پیگیری مشترک، سرویس دهنده موظف به قطع ارائه خدمات تا زمان مرتفع شدن موارد پیش آمده می باشد.

ماده پنج (تعهدات مشترک):

۵-۱) مشترک موظف است اقدامات فنی و حراستی لازم جهت جلوگیری از بروز هرگونه اختلال در شبکه سرویس دهنده را انجام دهد. در صورت اثبات بروز اختلال از ناحیه مشترک در شبکه سرویس دهنده، مشترک می بایستی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شورای عالی انفورماتیک نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورت حساب بعدی خود اقدام نماید و در صورت عدم جبران خسارات، خدمات قراردادی تا وصول خسارت و سایر طلب ها قطع و چنانچه باز هم مشترک اقدام به تأدیة خسارات و بدهی ها نماید، برابر تبصره ۲ اقدام خواهد شد.

۵-۲) مشترک حق واگذاری حقوق و تعهدات ناشی از این قرارداد را به صورت جزئی و یا کلی بغیر ندارد مگر با موافقت کتبی سرویس دهنده، در هر حال مسئولیت هر گونه استفاده غیر قانونی و غیر مجاز بعهده مشترک می باشد.

۵-۳) مشترک متعهد به رعایت کلیه قوانین جمهوری اسلامی ایران می باشد و هرگونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق توسط مشترک و یا کاربران وی و پاسخگویی به نهادهای بالادستی به عهده مشترک بوده و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.

۵-۴) مشترک موظف به رعایت قوانین مخابراتی و مقررات و مصوبات سازمان تنظیم مقررات و دیگر مراجع ذیربط می باشد. چنانچه بعلت قصور یا تقصیر مشترک یا مشتریان ایشان سرویس موضوع قرارداد قطع گردد و یا به هر صورتی از قابلیت انتفاع خارج گردد، مشترک مسئول جبران خسارات وارده به سرویس دهنده طبق اعلام وی خواهد بود. این خسارات ممکن است از طرق قضایی یا نهادهای بالادستی مخابراتی مورد حکم قرار گیرد که در این صورت نیز برابر تبصره ۲ رفتار خواهد شد.

۵-۵) با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز داده های سرویس دهنده، سرویس دهنده می تواند هر زمان که صلاح بداند جهت انجام این امر اقدام نماید و مشترک نیز موظف به انجام هر گونه همکاری های لازم می باشد. در صورت عدم همکاری، عواقب فنی و یا مسئولیت های قانونی یا قراردادی بر عهده خود مشترک خواهد بود.

۵-۶) مشترک حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد و نیز ارسال هرزنامه (spamming) خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و ایجاد فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در خدمات سایر مشترکین را ندارد. در صورت اثبات انجام این امر، مشترک می بایستی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شورای عالی انفورماتیک نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورت حساب ارسالی به وی اقدام نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۵-۷) مشترک حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد و یا به هر نحو مشمول عناوین مجرمانه نظیر توهین، تهمت و افترا باشد را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده مشترک بوده و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۵-۸) مشترک حق نگهداری یا انتشار هرگونه بدافزار (نه محدود به ویروس، تروجان، کرم اینترنتی و در پشتی (Backdoor) و نیز انجام امور مخرب (Crack) و نفوذ (Hack) را ندارد. در صورت اثبات انجام این امر، مشترک می‌بایستی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شورای عالی انفورماتیک نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورت حساب ارسالی به وی اقدام نماید.

۵-۹) در صورت تمایل مشترک به فسخ قرارداد (قبل از پایان مدت قرارداد)، می‌بایست درخواست خود را حداقل یکماه قبل به سرویس دهنده اعلام نماید و در غیر اینصورت طبق تبصره ۲ عمل خواهد شد.

۵-۱۰) در صورت وقوع هر یک از موارد فوق به تشخیص سرویس دهنده، بلافاصله خدمت مشترک قطع و مشترک موظف به جبران خسارت وارده می‌باشد.

۵-۱۱) در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر ارتقاء خدمات و به شرط وجود امکان واگذاری خدمات درخواستی، مراتب پس از پرداخت هزینه‌های مربوطه تا پایان مدت قرارداد توسط مشترک، انجام خواهد پذیرفت.

۵-۱۲) مشترک اجازه استفاده از تجهیزات موضوع قرارداد برای راه اندازی پراکسی، VPN و دیگر سرویس‌های عمومی برای دور زدن سیستم پالایش محتوای کشوری (فیلترینگ) را ندارد.

۵-۱۳) مشترک موظف است امنیت کامل سرویس‌ها و برنامه‌های خود را برقرار نموده تا از سوء استفاده اشخاص ثالث برای راه اندازی شبکه‌های بات، انجام نفوذ به سیستم‌های دیگر و حملات DDOS پیشگیری نماید. در غیر این صورت جبران خسارات وارده بر عهده مشترک می‌باشد.

۵-۱۴) مشترک برای ارسال تجهیزات جانبی مانند هارددیسک، فلش مموری و می‌بایست درخواست کتبی طی تیکت ارسال نماید و پس از تایید سرویس دهنده، نسبت به ارسال آنها اقدام نماید. تجهیزات ارسال شده طبق فرم شماره ۲ پیوست در سه نسخه ثبت می‌شود و یک نسخه از آن به تحویل دهنده تسلیم می‌گردد. مشترک می‌بایست حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان ارسال تجهیزات، جهت دریافت پس از ارسال تیکت و تایید سرویس دهنده، شخصی را به عنوان نماینده به همراه معرفی نامه جهت دریافت به محل شرکت اعزام نماید. پس از زمان مذکور، سرویس دهنده مسئولیتی در قبال حفظ و نگهداری تجهیزات مشترک نخواهد داشت.

۵-۱۵) در صورتی که نماینده مشترک (بدون هماهنگی مکتوب قبلی) وسایل ذخیره سازی (USB.Hard) به همراه داشته باشد، سرویس دهنده می‌تواند مانع از حضور وی در مرکز داده‌ها گردد.

۵-۱۶) مشترک می‌بایست اعتراض نسبت به عدم دریافت سرویس یا نارضایتی از کیفیت آن را به صورت کتبی ظرف مدت ۱۵ روز بعد از پرداخت صورت‌حساب به سرویس دهنده اعلام نماید. در صورت عدم اعلام این امر به منزله تایید کیفیت و تایید سرویس سرویس دهنده می‌باشد.

۵-۱۷) مشترک متعهد می‌گردد که میزان پهنای باند مصرفی به صورت نامتقارن و با نسبت ۱۰ به ۱۰ باشد، به طوری که مصرف پهنای باند در ارسال (Send) حداقل ۱۰ برابر دریافت (Receive) به سمت شبکه صفرویک پرداز باشد. در غیر اینصورت مشترک موظف به پرداخت هزینه مطابق با صورتحساب صادره از سمت صفرویک پرداز مطابق با تعرفه روز می‌باشد.

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 6-0

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

ماده شش (حوادث غیر مترقبه:

به هنگام بروز حوادث غیرمترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار سرویس دهنده از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، اشکالات ناشی از تصمیمات و عملیات داخلی وزات ارتباطات و فناوری اطلاعات و شرکت‌های تابعه (از جمله شرکت‌های مخابرات)، محدودیت صادرات و واردات، محدودیت تبادل ارزی با خارج، وضع قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های جدید دولتی تا زمانی که وضعیت فوق‌العاده و تبعات آن برطرف نشده باشد، به‌گونه‌ای که انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را با اشکال مواجه کند مسئولیتی متوجه سرویس دهنده نخواهد بود.

ماده هفت (موارد فسخ :

۱-۷) این قرارداد از تاریخ امضاء و مبادله برای طرفین معتبر و لازم الاجرا می‌باشد. چنانچه حوادث غیر مترقبه و دیگر عوامل خارج از اختیار سرویس دهنده (به شرح ماده ۶) بیش از یکماه به طول انجامد، مشترک می‌تواند قرارداد را فسخ نماید. در این صورت تسویه حساب به میزان زمان استفاده از خدمات و تا تاریخ فسخ انجام خواهد شد.

۲-۷) طرفین قرارداد می‌توانند با رعایت فاصله زمانی یک ماهه و از طریق مکاتبه رسمی نسبت به قطع کامل سرویس خود اقدام نمایند، بدیهی است در صورت عدم رعایت این فاصله زمانی، مشترک متعهد به پرداخت یک ماه خسارت می‌باشد.

ماده هشت (مرجع حل اختلاف :

در صورت بروز اختلاف در تعبیر و تفسیر و یا نحوه اجرای قرارداد، طرفین در ابتدا سعی خواهند نمود از طریق مذاکرت دوستانه نسبت به حل و فصل اختلاف اقدام نمایند. در صورت عدم حصول توافق، هر یک از طرفین مجاز و مختار می‌باشند که به مراجع ذیصلاح قانونی جمهوری اسلامی ایران (واقع در شهر تهران) مراجعه نمایند.

ماده نه (توزیع نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۹ ماده و ۸ تبصره و ۳۵ بند در دو نسخه تهیه شده است که هر دو نسخه دارای اعتبار یکسان می‌باشند. امضاءکنندگان زیر طبق آخرین روزنامه رسمی، مجاز به امضاء اسناد شرکت های متبوع خویش می‌باشند.

مشترک

آقای مجید فتاحی اردکانی

آقای/خانم.....

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

خانم آسیه مددی

نایب رییس هیئت مدیره

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 6-0

پیوست شماره (1)

سرور با مشخصات زیر:

	مدل سرور
	پردازنده
GB	رم (GB)
	هارد دیسک (TB)
نا محدود	ترافیک ماهانه (GB)
	پورت شبکه (MB)
	IP

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 6-0

پیوست شماره (۲)

فرم تحویل و خروج تجهیزات

شماره سند: SA-F-0511 شماره بازنگری: ۰-۰	فرم تحویل و خروج تجهیزات مشترک	 شرکت مهندسی صفرویک پرداز
مشخصات مشترک:		
نام شرکت :		
نام نماینده فنی:		
شماره تماس:		
تجهیزات : <input type="checkbox"/> فلش <input type="checkbox"/> هارد <input type="checkbox"/> CD-DVD <input type="checkbox"/> غیره <input type="checkbox"/>		
مشخصات :		
توضیحات :		
نام فرد تحویل دهنده :	نام فرد تحویل گیرنده :	
تاریخ و امضاء :	تاریخ و امضاء :	

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

فرم توافقنامه سطح خدمات (SLA)

➤ تعاریف:

۱. **Availability**: در صد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه سرویس دهنده
۲. **Response Time**: زمان آغاز پاسخگویی سرویس دهنده به مشکلات مشترک با توجه به مانیتورینگ شبانه روزی شبکه
 - سرویس فوق با پشتیبانی ۲۴ ساعته، ۷ روز هفته در کل ایام سال از طریق تلفن، تیکت و ایمیل به صورت رایگان در اختیار مشترکین محترم قرار خواهد گرفت.
 - دسترسی کامل مشتری به سرور خود با هماهنگی قبلی با واحد فروش در ساعات اداری و همچنین در مواقع خاص و اورژانسی با هماهنگی از طریق تماس و یا ارسال تیکت با واحد فنی امکانپذیر می باشد.
۳. **Packet Loss**: درصد گم شدن بسته ها که با اجرای دستور Ping در زمانی مشخص قابل اندازه گیری است. (در صورتیکه پهنای باند مصرفی بیش از ۹۰٪ پهنای باند خریداری شده نباشد)
۴. **Ping**: ارسال بسته های ICMP به حجم ۱۰۰ بایت یکبار در دو ثانیه.

➤ میزان تضمین کیفیت:

۱. **Availability** سرویس دهنده درصد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۹/۹٪ در ماه تضمین می نماید.
۲. **Response Time**: حداکثر ۲ ساعت کاری (در صورت بروز مشکل از بخش فنی پیگیری می گردد).
۳. **Packet Loss**: سرویس مشترک حداکثر معادل ۳٪ در ماه دارای Packet Loss خواهد بود.

➤ جرایم:

الف. Availability: در صورت عدم تحقق ۹۹/۹٪ دسترسی مشترک به سرویس ارائه شده در ماه که معادل ۷۰۵ ساعت سرویس میباشد به ترتیب ذیل جریمه به مشترک پرداخت میشود.

میزان قطعی	مدت زمان مرجع	میزان جبران خسارت
۱۵ دقیقه تا نیم ساعت	در ماه	۲ ساعت اضافه سرویس
نیم ساعت تا ۱ ساعت	در ماه	۴ ساعت اضافه سرویس
۱ ساعت تا ۲ ساعت	در ماه	۱ روز اضافه سرویس
۳ ساعت به بالا	در ماه	۲ روز اضافه سرویس

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 0-6

* تبصره : قطعی های ناشی از موارد ذیل شامل جریمه نمی شود:

- (۱) قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس های دوره ای شبکه که حداقل ۲۴ ساعت قبل و به صورت کتبی یا الکترونیکی به اطلاع مشترک رسانده شود.
- (۲) قطعی های ناشی از حوادث قوه قهریه مانند حوادث طبیعی یا قوانین و مقررات ابلاغی کشور.
- (۳) قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می شود مانند تغییر محل سکونت ، تست شبکه داخلی و غیره.
- (۴) قطعی های ناشی از تخطی مشترک از قوانین ومقررات جاری کشور در زمینه استفاده از اینترنت
- (۵) قطعی های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی ، زیر ساخت مخابراتی کشور
- (۶) قطعی های ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه.

ب. **Packet Loss** :

چنانچه سرویس مشترک به طور متوسط بیش از ۳٪ در ماه دارای Packet Loss باشد دو برابر زمان توسط اختلال در ماه در ارسال Packet های مشترک اعتبار در نظر گرفته می شود.

➤ **ابزار نظارتی:**

به منظور ارائه استاندارد جهت امکان نظارت بر تضمین ها و جرایم ذکر شده ، پس از نصب و راه اندازی سرویس شرکت و برای اندازه گیری و مشاهده گراف پهنای باند تحویلی ، کد کاربری و رمز عبور در اختیار شرکت جهت استفاده از نرم افزار مانیتورینگ و وضعیت لینک ارائه می شود.