

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

" قرارداد پهنای باند "

ماده ۱: طرفین قرارداد:

این قرارداد وفق ماده ۱۰ قانون مدنی بین شرکت مهندسی صفر و یک پرداز (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۴۵۲۸۹ و شناسه ملی/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 پانیز - ساختمان آرین - واحد ۲ و تلفن: ۴۸۶۵۰ که از این پس در این قرارداد « سرویس دهنده » نامیده می شود از یک طرف و به شماره ثبت شناسه ملی/کد اقتصادی به نمایندگی آقا / خانم با سمت و به نشانی و تلفن: که از این پس « مشترک » نامیده می شود از طرف دیگر به شرح ذیل منعقد می گردد.

۱-۱- طرفین با امضاء متن قرارداد، اقرار نمودند که کل صفحات آن (توافقنامه کیفیت SLA پیوست می باشد) مورد تأیید طرفین بوده و کلیه رجوعات و تفسیرها در مورد مفاد قرارداد اعم از حقوقی، فنی و اجرایی تنها با استفاده و مرجع قراردادن این متن واحده معتبر خواهد بود.

۱-۲- کلیه الحاقیه ها و متمم های مربوط به این قرارداد که پس از تاریخ عقد قرارداد به امضای طرفین رسیده باشد جزء لاینفک این قرارداد بوده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن خواهند نمود.

ماده ۲: موضوع قرارداد:

عبارت است از تأمین پهنای باند اینترنتی جهت دسترسی مشترک به شبکه جهانی اینترنت در طول مدت قرارداد با پهنای باند اختصاصی به میزان (Kbps : Receive -Kbps Send) در به نشانی.....

توجه: تجهیزات ارتباطی مورد نیاز جهت تأمین پهنای باند موضوع فوق، از سوی سرویس دهنده بصورت امانت تا پایان قرارداد در اختیار مشترک قرار خواهد گرفت.

ماده ۳: مدت قرارداد:

مدت زمان این قرارداد ماه بوده و از تاریخ لغایت می باشد (طبق مستندات به پیوست) و همچنین بنابر توافق کتبی طرفین، این قرارداد از تاریخ انقضاء به دفعات قابل تمدید خواهد بود.

تبصره ۱: چنانچه طی مکاتبه رسمی و مطابق با بند ۲-۸ قرارداد، (رعایت فاصله زمانی دو ماهه) مشترک درخواست جمع آوری سرویس را برای سرویس دهنده ارسال نکند، به منزله موافقت ادامه سرویس و تمدید مجدد قرارداد فوق الذکر با همان شرایط توافق شده تلقی می گردد و مشترک ملزم به پرداخت فاکتورهای صادره در قبال سرویس اختصاص یافته خواهد بود.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

ماده ۴: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت :

۴-۱- مبلغ جهت انجام موضوع ماده ۲ قرارداد، سالیانه ریال (مبلغ ماهیانه قرارداد ریال) که مالیات و عوارض ارزش افزوده طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران به آن اضافه خواهد گردید. مشترک موظف است در ابتدای هر طی حداکثر یک هفته پس از دریافت پیش فاکتور وجه را به حساب سرویس دهنده واریز و یا از طریق چک تسویه نماید.

تبصره ۲: در صورت افزایش یا کاهش قانون مالیات بر ارزش افزوده از طرف دولت جمهوری اسلامی ایران، طرفین قرارداد ملزم و متعهد به لحاظ تغییرات در صورتحساب های صادره و پرداختی می باشند.

تبصره ۳: چنانچه مشترک از هر پرداخت (مطابق با بند ۴-۱-) و ضمن اعلام کتبی، درصدی را بعنوان سپرده بیمه کسر نماید، (به موجب بخشنامه ۱۴/۱۱درآمد سازمان تأمین اجتماعی، قراردادهای منعقد شده با شرکتهای رسمی ارائه دهنده خدمات ارتباطی اینترنت مشمول کسر حق بیمه نمی باشد)، در پایان قرارداد مجاز به نگهداری مبلغ یا سپرده دیگری غیر از سپرده بیمه نبوده و پس از ارائه مفصلا حساب سازمان تأمین اجتماعی از سوی سرویس دهنده، می بایست کلیه وجوه کسر شده به سرویس دهنده مسترد گردد.

تبصره ۴: سایر سپرده ها از قبیل سپرده حسن انجام کار و مواردی از این قبیل فقط با ارائه نامه رسمی و اعلام درصد سپرده توسط مشترک، قابل کسر خواهد بود.

تبصره ۵: مشترک مجاز به کسر یک طرفه هیچ گونه مبلغی از چک یا وجوه پرداختی صورتحساب به عنوان جرایم ناشی از قطعی سرویس و موارد مشمول توافقنامه SLA، بدون ارائه نامه کتبی به سرویس دهنده نمی باشد.

تبصره ۶: در صورتیکه تجهیزات بصورت امانی در اختیار مشترک قرار بگیرد، مشترک متعهد به حفظ و نگهداری آن تا پایان قرارداد می باشد. در غیر اینصورت سرویس دهنده مجاز به رفع خسارت از محل چک تضمین مشترک می باشد.

۴-۲- تجهیزات مورد نیاز قرارداد نیز طبق فرم پیوست (فرم مشخصات IP و تجهیزات) می باشد.

تبصره ۷: مبلغ ریال بابت هزینه امکان سنجی و نصب برای مشترک فاکتور خواهد شد و مشترک متعهد به پرداخت آن می باشد.

ماده ۵: تعهدات مشترک

۵-۱- مشترک بدون مجوز کتبی سرویس دهنده و مجوزهای لازمه از مراجع ذیربط اجازه واگذاری حق بهره برداری موضوع ماده ۲ قرارداد به صورت جزئی و کلی به غیر را نداشته و در صورت ارتکاب به چنین عملی، متعهد به جبران خسارات ناشی از این امر خواهد بود و در این حالت سرویس دهنده حق قطع ارتباط و فسخ یک جانبه قرارداد را خواهد داشت.

۵-۲- مشترک متعهد می گردد پس از دریافت صورتحساب های ارسالی از سوی سرویس دهنده تاییدیه های لازم در خصوص صدور، ویرایش و ابطال را در سامانه مودیان اعمال نماید.

تبصره ۸: مشترک متعهد می گردد یک نفر از واحد مالی را به عنوان نماینده جهت همکاری لازم در این خصوص به سرویس دهنده معرفی نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۵-۳- مشترک متعهد می گردد که حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از برقراری ارتباط نسبت به آزمایش امکان دسترسی ارتباط برقرار شده و صحت عملکرد آن اقدام نموده و نقطه نظرات خود را مبنی بر تأیید و یا عدم تأیید با ذکر دلایل مربوطه کتباً به سرویس دهنده اعلام نماید. در غیر اینصورت به منزله تأیید انجام و تحویل قطعی موضوع قرارداد تلقی خواهد شد.

۵-۴- مشترک متعهد می باشد در صورت مشاهده اختلال در سرویس، مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان مشاهده اختلال به صورت تلفنی و کتبی جهت بررسی به سرویس دهنده اعلام نماید، بدیهی است درخواست هایی که پس از ۴۸ ساعت ارسال شود فاقد اعتبار خواهد بود.

۵-۵- اخذ کلیه مجوزهای مورد نیاز احتمالی جهت شروع بهره برداری و استفاده از پهنای باند تخصیصی براساس ضوابط و مقررات (اکنون و آینده) سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و سایر مراجع ذیربط، به عهده مشترک خواهد بود و سرویس دهنده موظف است قبل از شروع به کار لزوم و وجود مجوزهای لازم را کتباً اعلام نماید.

۵-۶- در صورت عدم رعایت ضوابط و مقررات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و سایر مراجع ذیربط از سوی مشترک، کلیه مسئولیت های قانونی مربوطه و جبران خسارات و زیان های ناشی از این امر بر عهده مشترک خواهد بود.

۵-۷- مسئولیت هر گونه ارتکاب جرائم رایانه ای، اختلال در شبکه سرویس دهنده، استفاده غیرمجاز و خلاف قوانین جمهوری اسلامی ایران به عهده مشترک می باشد و در صورت بروز هرگونه سوءاستفاده احتمالی، این حق برای سرویس دهنده محفوظ است که نسبت به فسخ یک جانبه قرارداد و تأمین هرگونه خسارات از هر محلی که صلاح بداند اقدام نماید.

۵-۸- مشترک متعهد می گردد از ارائه سرویس های تلفنی بر روی پهنای باند دریافتی از سرویس دهنده بدون کسب مجوز معتبر از مراجع ذیربط خودداری نماید. بدیهی است در صورت هرگونه تخلف، مسئولیت تمامی عواقب آن بر عهده مشترک خواهد بود.

۵-۹- مشترک موظف به تأمین امنیت داخل شبکه خود بوده و در صورت وارد آمدن خسارت از شبکه داخلی مشترک به تجهیزات امانی سرویس دهنده، مشترک مکلف به جبران خسارت می باشد.

۵-۱۰- مشترک تعهد می نماید در پایان مدت قرارداد و در صورت رضایت از سرویس و خدمات ارائه شده نسبت به ارائه نامه حسن انجام کار به سرویس دهنده اقدام نماید.

ماده ۶: تعهدات سرویس دهنده

۶-۱- سرویس دهنده تأمین کامل موضوع ماده ۲ قرارداد را در طول مدت قرارداد تعهد می نماید.

۶-۲- سرویس دهنده متعهد به تحویل موضوع ماده ۲ قرارداد تا درگاه خروجی رادیو (POE) در محل سایت مشترک می باشد و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی رایانه های شبکه داخلی مشترک ندارد و در صورت نیاز مشترک، هزینه های این امر جداگانه دریافت خواهد شد.

۶-۳- به منظور جلوگیری از هرگونه وقفه و یا تأخیر احتمالی در پرداختهای مشترک، سرویس دهنده متعهد می گردد نسبت به تنظیم و ارسال صورتحساب های هر دوره، حداقل یک هفته قبل از شروع دوره بعد اقدام نماید، بدیهی است هر گونه تأخیر در ارسال صورت حساب نمی تواند خسارتی را متوجه مشترک نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۴-۶- سرویس دهنده موظف است خدمات پشتیبانی تلفنی مشترک را بصورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته تعهد نماید و در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط، حسب گزارش مشترک بصورت تلفنی، فکس، الکترونیکی و یا نامه کتبی (طبق شرایط بند ۳-۵) حداکثر تا ۴ ساعت پس از اعلام مشترک نسبت به بررسی و حل مشکل اقدام نماید.

۵-۶- سرویس دهنده متعهد می گردد با اختصاص نام کاربری و رمز عبور، امکان مشاهده ی نمودار مصرف پهنای باند را در اختیار مشترک قرار دهد و نیز در صورت نیاز امکان مشاهده گراف مشترک روی سیستم مانیتورینگ مشترک فراهم می گردد.

۶-۶- در صورت بروز اختلال در ارتباط با موضوع قرارداد که به حیطة وظایف سرویس دهنده مربوط گردد، مطابق با توافقنامه سطح کیفیت ((SLA)) که جزء لاینفک قرارداد می باشد خسارت های احتمالی مشترک جبران خواهد شد.

ماده ۷: نمایندگان

طرفین قرارداد همزمان با انعقاد قرارداد ملزم به معرفی کتبی یک نفر نماینده فنی، مطلع و تام الاختیار به یکدیگر می باشند. تبصره ۹: کلیه مکاتبات و صورت جلسات تنظیمی در طول مدت قرارداد تنها با امضاء صاحبان مجاز امضاء هر دو طرف معتبر و لازم الاجرا خواهد بود.

ماده ۸: تغییرات

۸-۱- مشترک می تواند در طول مدت قرارداد، افزایش پهنای باند موضوع قرارداد (ماده ۲) را کتباً از سرویس دهنده درخواست نماید و سرویس دهنده متعهد خواهد بود در صورت در اختیار داشتن امکانات مورد درخواست، پس از توافق طرفین در زمینه مبلغ قرارداد نسبت به ارائه پهنای باند از طریق تنظیم و مبادله الحاقیه اقدام نماید.

۸-۲- مشترک می تواند با رعایت فاصله زمانی دو ماهه و از طریق مکاتبه رسمی نسبت به قطع کامل سرویس خود اقدام نماید، بدیهی است در صورت عدم رعایت این فاصله زمانی، مشترک متعهد به پرداخت یک ماه خسارت می باشد.

۸-۳- مشترک می تواند درخواست کاهش پهنای باند خود را فقط یکبار در ماه و به میزان ۲۵٪ پهنای باند ماه جاری ارائه نماید.

۸-۴- در صورت تغییر قیمت پهنای باند اینترنت از سوی تعرفه گذار (کمیسیون تنظیم مقررات، شرکت ارتباطات زیرساخت، شرکت مخابرات ایران و اپراتور میزبان و غیره) سرویس دهنده می تواند نسبت به تغییر تعرفه فروش پهنای باند در دوره قرارداد و با اطلاع مشترک اقدام نماید.

ماده ۹: اسناد و ضمیمه قرارداد

اسناد و مدارک زیر به عنوان اجزاء تشکیل دهنده قرارداد حاضر محسوب شده و جز لاینفک قرارداد می باشد.

فرم پیوست: فرم توافق نامه سطح خدمات- فرم مشخصات IP و تجهیزات

ماده ۱۰: شرایط عمومی و قوانین حاکم بر قرارداد

این قرارداد از نظر شکل و ماهیت و محتوا بر طبق قوانین و مقررات کشور جمهوری اسلامی ایران تنظیم و منعقد گردیده و تعبیر و تفسیر و اجرای آن بر طبق قوانین و موازین جمهوری اسلامی ایران خواهد بود.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

ماده ۱۱: اختلافات

در صورت بروز اختلاف ناشی از اجراء یا تعبیر و تفسیر مفاد قرارداد، طرفین بدو با مذاکرات مستقیم نسبت به حل و فصل موضوع اقدام خواهند نمود، در صورت عدم دستیابی به توافق، موضوع توسط محاکم ذیصلاح قضایی حل و فصل خواهد شد.

ماده ۱۲: حوادث قهریه (فورس ماژور):

چنانچه به هنگام بروز موارد فورس ماژور و یا مصادیقی از قوای قهریه اعم از بروز هرگونه حوادث غیرمترقبه از قبیل جنگ، زلزله، سیل، آتش سوزی، تحریم های اقتصادی موثر بر فعالیت طرفین، بحران های مالی و امنیتی، منع دسترسی به اینترنت و قطع شدن آن، انتشار و اپیدمی ویروس در جامعه و غیره مشروط بر آن که انجام وظایف تحت هیچ عنوان ممکن نباشد، همچنین حوادث طبیعی و غیر طبیعی که حدوث و رفع آنها از حیطه توان طرفین قرارداد خارج بوده و تمام یا قسمتی از تعهدات طرفین قابل انجام نباشد، انجام آن دسته از تعهدات متأثر از عوامل فوق معلق می گردد و سرویس دهنده نمی تواند بابت ایام توقف فعالیت هیچ گونه هزینه ای را از مشترک مطالبه نماید و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در قبال حوادث مزبور یا آثار ناشی از آنها نخواهد داشت. و چنانچه شرایط فورس ماژور به مدت ۲ ماه ادامه یابد، هر یک از طرفین می توانند کتباً ختم قرارداد را به طرف دیگر اعلام نمایند که در این صورت ظرف مدت یک ماه از تاریخ ختم قرارداد طرفین مستلزم به تسویه حساب با یکدیگر خواهند بود.

ماده ۱۳: فسخ قرارداد:

۱۳-۱- با رعایت ماده ۱۲ قرارداد در خصوص موارد فورس ماژور و در صورت عدم انجام تعهدات، یا انحلال و ورشکستگی هر یک از طرفین می تواند به صورت یک جانبه نسبت به فسخ قرارداد و مطالبه خسارات خود از طرف دیگر اقدام نماید و در هر حالت مشترک مکلف است به نسبت خدمات ارائه شده با سرویس دهنده تسویه حساب نماید، بدیهی است الباقی مبلغ توسط سرویس دهنده مسترد می گردد.

۱۳-۲- سرویس دهنده هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در قبال تغییر ضوابط و مقررات مراجع ذیصلاح قانونی در خصوص موضوع قرار نخواهد داشت. بدیهی است چنانچه ادامه و استمرار اعتبار این قرارداد در اثر وضع قانون یا مقرراتی توسط مراجع ذیصلاح کشور غیر مجاز یا غیر ممکن گردد، این قرارداد خاتمه یافته تلقی می گردد و مبالغ پرداختی مشترک در طول مدت قرارداد به نسبت خدمات ارائه شده کسر و مابقی به مشترک مسترد می گردد.

۱۳-۳- هرگاه سرویس دهنده در اجرای تعهدات خود کوتاهی نماید و طی ۵ روز پس از دریافت اصل اخطاریه کتبی مشترک همراه با ذکر دلایل و مدارک قصور از طرف مقابل، نسبت به رفع مورد اقدام و یا رضایت طرف دیگر را حاصل ننماید، طرف دیگر می تواند با ابلاغ رسمی، یک ماه زودتر نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.

کد سند: SA-F-0202

شماره بازنگری: 5-1

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۱۳-۴- هرگاه مشترک تعهدات قراردادی را نقض نماید، سرویس دهنده یک اخطار با مدت ۵ روز جهت اطلاع مورد ارسال و در صورت عدم اصلاح می تواند بصورت یکطرفه قرارداد حاضر را رفع نماید. در مواردی که عملکرد مشترک متضمن جرم با اخلال در شبکه باشد، اختیار فسخ و قطع خدمات فوراً به اجرا درخواهد آمد.

ماده ۱۴: اقامتگاه طرفین

چنانچه طرفین نشانی خود را (متن مندرج در ماده ۱ قرارداد) در طول قرارداد تغییر دهند، ملزم به اعلام آن به یکدیگر می باشند، در غیر این صورت کلیه نامه ها و مکاتبات مذکور در قرارداد به نشانی مندرج در ماده ۱، ارسال و تماماً ابلاغ شده تلقی خواهد گردید.

این قرارداد در ۲ نسخه در (حکم واحد) مشتمل بر ۱۴ ماده و ۳۶ بند و ۹ تبصره و تعداد ۲ پیوست (فرم توافق نامه سطح خدمات) و (مشخصات IP و تجهیزات) با مهر و امضاء نمایندگان مجاز مشترک و سرویس دهنده به شرح ذیل تنظیم و منعقد گردیده است.

مشترک

آقای مجید فتاحی اردکانی

آقای/خانم.....

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره


خانم آسیه مددی

نایب رییس هیئت مدیره

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

<p>کد فرم: SA-F-0218 شماره بازنگری: 1-1</p>	<p>فرم مشخصات IP و تجهیزات</p>	
<p>سرویس: سرعت:</p> <p>تعداد IP رایگان:</p> <p>تعداد IP مازاد:</p> <p>IP Address:</p>		
<p>تجهیزات: امانی (متعلق به سرویس دهنده) <input type="checkbox"/> متعلق به مشترک <input type="checkbox"/> خریداری شده توسط مشترک <input type="checkbox"/></p>		
<p>شماره سریال آنتن:..... مدل:..... شماره اموال:.....</p> <p>شماره سریال رادیو:..... مدل:..... شماره اموال:.....</p>		
<p>این قسمت زمانی که مشترک ضمانتی بابت تجهیزات ارائه دهد تکمیل می شود:</p> <p>چک <input type="checkbox"/> سفته <input type="checkbox"/> سایر موارد <input type="checkbox"/></p> <p>مشخصات ضمانت:</p>		

توجه (۱): کلیه مسئولیت ها و خسارات ناشی از خلاف شرع یا نقض قوانین و مقررات حال حاضر و آینده هر یک از سازمان ها یا مراجع جمهوری اسلامی ایران توسط IP های فوق، کاملاً برعهده مشترک خواهد بود و در صورت مشاهده، سرویس مشترک قطع خواهد شد.

توجه (۲): تجهیزات امانی با شماره سریال ذکر شده متعلق به شرکت مهندسی صفرویک پرداز بوده و مشترک موظف است در پایان قرارداد نسبت به عودت آن به سرویس دهنده اقدام نموده و ظرف یک هفته پس از اتمام سرویس دهی، هماهنگی لازم را به منظور جمع آوری تجهیزات امانی با سرویس دهنده داشته باشد در غیر این صورت سرویس دهنده مختار خواهد بود نسبت به ضبط ضمانت های در اختیار و یا از طریق مراجع قانونی اقدام نماید.

مشترک
آقای مجید فتاحی اردکانی
آقای/خانم.....
مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

خانم آسیه مددی
 نایب رییس هیئت مدیره

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

توافقنامه سطح خدمات (SLA)

بازنگری: ۴-۲

❖ توافق نامه سطح خدمات قابل ارائه در سرویس پهنای باند اینترنت اختصاصی شرکت صفرویک پرداز (مطابق با مصوبه شماره ۹۰ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی) به شکل زیر خواهد بود:

جدول شماره ۱

Availability	۹۸٪
PLR	۳٪
Latency	80 m sec
MTTR	8 h
Response Time	2 h

از این رو مفاهیم عنوان شده در جدول بالا جهت یکسان سازی تعاریف به شرح زیر تعریف می شوند:

۱- شبکه مشترک:

شبکه مشترک کلیه تجهیزات، امکانات و زیرساخت های موجود در سمت مشترک را شامل می شود، حتی اگر تمام یا بخشی از این موارد تحت مالکیت، کنترل و مسئولیت مشترک قرار نداشته باشد. هر کدام از تجهیزات دسترسی سمت مشترک به عنوان نود (Node) ابتدایی در مسیر محسوب شده و کلیه اندازه گیری ها از پورت اترنت این تجهیزات محاسبه می شود.

۲- دسترسی پذیری (Availability):

۱-۲- تعریف:

احتمال در دسترس بودن شبکه به همراه سرویس ارائه شده است که در آن مشترک بتواند مطابق مشخصات سرویس بسته های IP را از طریق تجهیزات دسترسی با شبکه اینترنت تبادل نماید.

۲-۲- حوزه تضمین:

از نود ابتدایی (پورت اترنت تجهیزات نصب شده در سمت مشترک) تا دروازه های (Gateway) شرکت ارتباط زیرساخت شامل تعهدات سطح خدمات می شود. به عبارت دیگر هرگونه مشکل در خارج از شبکه شرکت صفرویک پرداز شامل این تعهدات نخواهد شد و این شرکت متعهد به ارائه سرویس با احتمال دسترسی مطابق توافقات در محدوده شبکه خود از تجهیزات دسترسی تا دروازه های شرکت ارتباطات زیرساخت می باشد.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۳- عدم دسترسی یا قطع سرویس (Unavailable):

تعریف: ارتباط مشترک از مسیر ارتباطی با سرویس ارائه شده که ممکن است به دو صورت اتفاق بیافتد.

۳-۱- عدم دسترسی برنامه ریزی شده:

به منظور تعمیر و نگهداری دوره ای یا توسعه و ارتقا شبکه و نیز موارد مشابه، ممکن است نیاز باشد مطابق برنامه تغییراتی در شبکه ایجاد شود که برای مدت محدودی خدمات مورد نظر قابل ارائه نباشد. در این شرایط با توجه به برنامه از پیش مشخص شده احتمال قطع سرویس به اطلاع مشترک خواهد رسید.

قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری دوره ای به شرط آنکه حداقل ۲۴ ساعت قبل به صورت کتبی یا پست الکترونیک یا پیامک به اطلاع نماینده آن شرکت رسانده شود شامل جبران خسارت نمی شود.

۳-۲- عدم دسترسی بدون برنامه:

به شرایطی اطلاق می شود که خدمات ارائه شده به دلایلی غیر از آنچه از پیش برنامه ریزی شده باشد قابل استفاده برای مشترک نباشد در این حالت بسته به میزان قطع خدمات سازوکار جبرانی در نظر گرفته می شود.

روش محاسبه: در دسترس نبودن خدمات ارائه شده که به صورت عدم امکان پینگ نود های تضمین شده در حوزه Availability تعریف می شود.

۳-۳- موارد شامل جبران خسارت در قطعی های بدون برنامه:

جدول شماره ۲

مدت زمان قطعی در ماه	جریمه
کمتر از ۴۳۲ دقیقه	شامل جریمه نمی شود
از ۴۳۲ دقیقه الی ۸ ساعت	برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می شود
از ۸ ساعت الی ۱۲ ساعت	۱,۵ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می شود
از ۱۲ ساعت الی ۲۴ ساعت	۳ روز به اعتبار مشترک افزوده می شود
بیش از ۲۴ ساعت متوالی	به ازای هر ۲۴ ساعت معادل ۳ روز از صورت حساب ماهانه کسر می گردد.

جدول میزان جرایم در قطعی های برنامه ریزی نشده

شماره:....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0202

شماره بازنگری: 5-1

۳-۴- در دسترس بودن ماهانه سرویس (Monthly Service Availability):

در دسترس بودن ماهانه سرویس، درصد دقایقی در یک ماه کامل (از روز اول تا آخرین روز یک ماه تقویمی) است که سرویس مشترک بدون خرابی سرویس در آن کار کرده است. مدت زمان در دسترس بودن ماهانه، به صورت زیر محاسبه می شود:

(مجموع کل دقایق در ماه) / (مجموع کل مدت زمان رفع خرابی برای تمام خرابی های سرویس یک مشترک در یک ماه) - ۱ = دسترسی ماهانه سرویس

* 100

مطابق میزان در دسترس بودن ماهانه این سرویس به صورتی است که بیشینه قطعی برنامه ریزی نشده (مجموع زمان های قطعی) ۱۴ ساعت در ماه می باشد.

۳-۵- مرجع تشخیص:

مرجع تشخیص قطعی های احتمالی بر مبنای تایید کارشناسان صفرویک پرداز پس از دریافت اعلام خرابی و یا قطعی توسط نماینده مشترک می باشد. گزارشات نهایی صادره از سوی کارشناسان صفرویک پرداز ملاک کیفیت ارائه خدمات و تشخیص های قطعی شبکه توسط کارشناسان طرفین می باشد.

MTBF: Mean Time Between Failure

به معنای واقعی مدت زمان سپری شده از یک خرابی تا خرابی بعدی می باشد. (متوسط زمان بین دو خرابی) معمولاً این زمان را مدت زمانی می دانند که ماشین کار می کند تا خراب شود و نیاز به تعمیر پیدا کند.

$$MTBF = \text{total up time} / (\text{number of breakdowns})$$

MTTR: Mean Time To Repair

متوسط زمانی است که برای تعمیر خرابی مورد نیاز است.

۴- بسته های از دست رفته ی IP (Packet Loss):

تعریف: بسته های از دست رفته یا گم شده در شبکه که برای محاسبه آن معمولاً از اختلاف تعداد ارسال و دریافت بسته های ICMP و دستور ping استفاده می شود. این پکت ها به Gateway شرکت ارتباطات زیرساخت در شبکه اینترنت ارسال و دریافت می شود.

۴-۱- روش محاسبه:

$$\text{Packet Loss} = ((\text{total number of packet sent} - \text{total number of packet received}) / \text{total number of packet sent}) * 100$$

تبصره ۱: محاسبه P.L توسط سیستم NOC انجام می شود.

جرایم: در صورتیکه P.L بیش از ۳٪ باشد، قطعی محسوب و مطابق جدول ۱ از صورت حساب کسر خواهد شد.

تبصره ۲: شرایط تست P.L باید به گونه ای باشد که در سمت مشترک، فقط روتر Gateway مشترک در مدار تست P.L قرار داشته و تجهیزات اضافی در مسیر تست وجود نداشته باشد.

شماره:....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0202

شماره بازنگری: 5-1

۲-۴- شرایط جبران خسارت:

در صورتی که میزان بسته های از دست رفته (PL) در یک بازه زمانی یک ساعته متوالی بیش از ۳٪ باشد. مجموع آن در یک ماه شامل جبران خسارت مطابق جدول ذیل می شود.

جدول شماره ۳

میزان PL	جبران خسارت
تا ۳٪	شامل جبران خسارت نمی شود
بیشتر از ۳٪	قطع سرویس محسوب شده و جبران خسارت مطابق جدول شماره ۱ محاسبه می شود

جدول محاسبه جبران خسارت ناشی از بسته های از دست رفته (PL)

۵- تاخیر شبکه (Network Latency):

۵-۱- تاخیر شبکه:

مدت زمان لازم برای رفت و برگشت (RTT) یک بسته ICMP با طول ۶۴ بایت (Ping Test) از نقطه تحویل سرویس در نود ابتدایی در شبکه مشترک به Gateway شرکت ارتباطات زیر ساخت مطابق بند ۱-۵ می باشد. در حالتی که تنها ترافیک موجود در نقطه تحویل سرویس، ترافیک تیت (Ping Test) باشد.

۵-۲- میانگین تاخیر شبکه (Average Network Latency):

میانگین تاخیر شبکه به صورت میانگین مقادیر اندازه گیری شده از تاخیر شبکه، در بازه زمانی یک ساعته تعریف می شود. میانگین تاخیر شبکه در هنگام خرابی سرویس یک مشترک محاسبه نخواهد شد. این میانگین برای هر یک ساعت معادل ۵۰ میلی ثانیه می باشد.

۵-۳- شرایط جبران خسارت:

در صورتی که مقدار متوسط تاخیر محاسبه شده در طول یک ماه از مقدار عنوان شده در بند ۳-۳ بیشتر باشد معادل یک روز هزینه شارژ ماهیانه از صورت حساب کسر می شود.

۶- مواردی که شامل جبران خسارت نمی شود:

۶-۱- قطعی های ناشی از قوه قاهره فورس ماژور مانند حوادث طبیعی:

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات، مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.

۶-۲- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد:

- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.

- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد، مانند جایجایی، آزمایش شبکه داخلی و...

شماره:....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0202

شماره بازنگری: 1-5

- قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورتحساب
- 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 باشد.