



**Zitel**

قرارداد فروش سرویس  
اینترنت پرسرعت بی‌سیم ثابت

**TD-LTE**



### ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد مابین شرکت فرابرد داده‌های ایرانیان، به شماره ثبت ۴۹۴۷۶۴، به نشانی سیدخندان، خیابان برازنده، خیابان سروش، پلاک ۲۴، کدپستی ۱۵۵۵۶۵۳۴۱۰، شناسه ملی ۱۴۰۰۵۹۸۲۴۹۶ و شماره تماس ۱۷۳۹ دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی‌سیم ثابت (FWA) به شماره ۱۳-۱۶-۳ مورخ ۹۴/۱۲/۱۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۵ سال به امضاء صاحب امضاء مجاز که در این قرارداد «شرکت» نامیده می‌شود و آقا/ خانم/ شرکت/ سازمان ..... با کد ملی/ شناسه ملی ..... به نشانی: ..... کد پستی ..... و شماره تماس ..... با مشخصات ثبت شده در فرم راه‌اندازی سرویس که به پیوست قرارداد می‌باشد که از این پس «مشترک» نامیده می‌شود، در تهران منعقد می‌گردد.

### ماده ۲: تعاریف

- ۱-۲- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی
- ۲-۲- سازمان: تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۲- سرویس‌دهنده (شرکت): شرکت فرابرد داده‌های ایرانیان دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی‌سیم ثابت (FWA)
- ۴-۲- مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.

### ماده ۳: موضوع قرارداد

ارائه سرویس اینترنت پر سرعت بی‌سیم ثابت (TD-LTE) مطابق با مفاد و شرایط قرارداد حاضر به مشتریان در محدوده تحت پوشش شبکه



#### **ماده ۴: مدت زمان قرارداد**

مدت زمان ارائه خدمات ..... ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت آغاز می‌گردد.

**تبصره ۱:** پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید قرارداد با توافق طرفین در سامانه فروش به صورت دوره‌ای و بر اساس شرایط جدید تمدید می‌گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می‌باشد).

**تبصره ۲:** شرکت حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

**تبصره ۳:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد، حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ایمیل، پیامک و پرتال به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی‌مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

**تبصره ۴:** در صورتیکه نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات موضوع قرارداد در محل مشترک حاضر نشود، مشترک می‌بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق تلفن ۱۷۳۹ به شرکت اطلاع رسانی نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، شرکت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشترک، نسبت به راه‌اندازی و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

#### **ماده ۵: مبلغ و نحوه پرداخت**

کلیه‌ی هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی سرویس TD-LTE شرکت، طبق مندرجات وب‌سایت شرکت به نشانی ..... و در چارچوب مصوبات کمیسیون است. تعرفه‌های مصوب کمیسیون بدون در نظر گرفتن مالیات و عوارض متعلقه است -

**تبصره ۱:** در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد تا زمان تصویب و اعلام آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه‌های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می‌شود و در صورتیکه کمیسیون تعرفه‌ای تصویب نماید، برای شرکت لازم‌الاتباع است -

**تبصره ۲:** کلیه کسورات قانونی مالیاتی احتمالی مرتبط با قرارداد نیز به مبلغ قرارداد افزوده می‌شود.

#### **ماده ۶: تعهدات شرکت**

۱-۶- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۲-۶- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود، قراردادهای تنظیم و ارایه نماید.

۳-۶- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب‌سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۴-۶- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات (SLA) در هنگام عملیات شبکه را پیش‌بینی نموده و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین نماید. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شده و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.

**۵-۶- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ..... (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.**

**۶-۶- شرکت متعهد می‌شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد مگر اینکه بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.**

**۷-۶- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد. مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.**

**۸-۶- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، در صورت موافقت سازمان با این تغییرات و تایید و ابلاغ سازمان، شرکت موظف است نسبت به اعمال تغییرات در قراردادهای جدید اقدام نماید. در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به اطلاع رسانی متن جدید از طریق وب سایت رسمی شرکت است -**

**تبصره ۱: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.**

**۹-۶- شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.**

**۱۰-۶- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی از طریق خدمات مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آنها اقدام کند.**

**۱۱-۶- شرکت موظف به حفظ و محرمانگی داده‌ها و اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.**

**۱۲-۶- شرکت متعهد می‌شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است -**



۱۳-۶- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۴-۶- شرکت متعهد می‌شود بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل از طریق شماره تلفن ۱۷۳۹ و پرتال فراهم کند.

**تبصره ۲:** پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل نصب تجهیزات و یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می‌باشد.

۱۵-۶- کلیه ارتباطات با مشترک از طریق تلفن، ایمیل، پیامک و یا پرتال انجام می‌شود.

#### **ماده ۷: تعهدات مشترک**

۱-۷- مشترک متعهد می‌گردد با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پای‌بند باشد.

۲-۷- مشترک متعهد می‌گردد کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذیربط و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی «شرکت» یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۳-۷- مشترک متعهد می‌گردد از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به «شرکت» به غیر خودداری نماید. در غیر اینصورت؛ دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می‌باشد.

**۴-۷-** هر گونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط «شرکت» و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می‌باشند.

**تبصره ۱:** ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد؛ بلامانع می‌باشد.

**تبصره ۲:** در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است -

**۵-۷-** مسئولیت عواقب هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آنها می‌باشد.

**۶-۷-** مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نمی‌باشد.

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

**۷-۷-** در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها و ترمینال‌های مسافری و ...) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر لازم این اقدام، تحت مسئولیت و مدیریت «شرکت» به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین «شرکت» جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

**۸-۷-** بدیهی است «شرکت» می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۷-۷ تا ۷-۷ توسط مشترک، نسبت به صدور اخطار با مهلت



۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می‌باشد.

۹-۷- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید خود را به «شرکت» اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هر گونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می‌باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۷- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحوه مناسب نگهداری نماید.

۱۱-۷- «شرکت» هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.

۱۲-۷- حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.  
۱۳-۷- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده نماید ولی به مشترک پیشنهاد می‌گردد از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

**تبصره ۴:** خدمات پس از فروش تجهیزات لازم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۷- مشترک موظف است تمامی درخواست‌های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابجایی، فسخ قرارداد و ... را از طریق ایمیل و یا پرتال به شرکت اعلام نماید.

۱۵-۷- مراجعه مجدد کارشناسان نصب به دلیل مشکلات احتمالی مشترک و یا عدم حضور مشترک، موجب پرداخت هزینه نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می‌شود.





#### ماده ۸: شرایط فسخ قرارداد

۱-۸- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارائه درخواست از پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و «شرکت» مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ قرارداد با وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان مدت قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۸- چنانچه «شرکت» نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارهای و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات (SLA) اقدام نماید مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ و اخذ هزینه اقدام نماید و «شرکت» مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به عودت کلیه مبلغ پرداختی به مشترک اقدام نماید.

#### ماده ۹: رسیدگی به شکایتها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس ..... مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایت ثبت نماید و یا با تلفن ۱۷۳۹ تماس بگیرد. در صورت بروز هر گونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ICT.GOV.ir](mailto:195@ICT.GOV.ir) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت «شرکت» و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

**ماده ۱۰: وضعیت اضطراری**

۱-۱۰ وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از «شرکت» سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۲-۱۰ در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، «شرکت» می‌بایست بی‌درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۳-۱۰ در صورت بروز وضعیت اضطراری، «شرکت» همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۱۰ عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط «شرکت» که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات «شرکت» تلقی خواهد شد.

**ماده ۱۱: نسخ قرارداد**

این قرارداد در ۱۱ ماده و .... تبصره و در دو نسخه که هرکدام حکم واحد دارند تنظیم و پس از امضا برای طرفین لازم‌الاجرا می‌باشد.

مشترک

شرکت



# Zitel

---

مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات  
مصوبه شماره ۲، جلسه شماره ۱۷۷  
مورخ ۱۳۹۲/۸/۱۲



کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱۲ اصلاحات پیشنهادی مصوبه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۰ کمیسیون در خصوص ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده‌ها را بررسی و آن را تصویب و مفاد ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات (SLA) به شرح زیر را جایگزین مصوبه شماره ۹۰ کمیسیون کرد.

## ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده‌ها

### ۱- مقدمه

با استناد به بند ۹ ماده ۶ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و به منظور شفاف سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه‌های ارتباطات داده‌ها و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقت‌نامه‌های سطح خدمات ارتباطات داده‌ها در جلسه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۰ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات به شرح زیر مورد بررسی و تصویب قرار گرفت. رعایت ضوابط تعیین شده در این مصوبه از تاریخ تصویب لازم‌الاجراست.

### ۲- تعاریف

**کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات  
**سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی  
**خدمت دهنده:** ارائه کننده خدمات ارتباطات داده‌ها



**خدمت گیرنده:** دریافت کننده خدمات ارتباطات داده‌ها

**موافقت نامه سطح خدمات:** یک قرارداد دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده که بر اساس توافق و به منظور تضمین پارامترهای کیفیت خدمات توافق شده، منعقد می‌شود. در این قرارداد باید کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه‌گیری تخطی از سطح خدمات و ضمانت‌های اجرایی آن تعیین شود. از این پس این قرارداد (SLA) نامیده می‌شود.

**شبکه:** مجموعه نقاط و خطوط ارتباطی بین آن‌ها که برای ارائه خدمات ارتباطات داده‌ها استفاده می‌شوند.  
**دوره زمانی:** یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز -

**ساعات کاری موثر:** ۲۴ ساعت کاری در طول یک شبانه روز که در این ضوابط محاسبات مربوط به کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس ساعات کاری موثر انجام خواهد شد.

**قطعی خدمت:** قطع خدمت توافق شده از سمت شبکه خدمت دهنده -

**رسید خرابی:** اعلام وصول گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می‌شود.

**میزان تلفات بسته ها (PLR):** به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته‌های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می‌شود 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 برداری‌های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می‌شود.

**تاخیر:** متوسط زمانی که طول می‌کشد 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 روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می‌شود

**پهنای باند تضمین شده (CIR):** به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می‌شود و از تقسیم میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم کانال ارتباطی و یا بر اساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می‌شود

**میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR):** به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق می‌شود.



زمان کاهش سطح کیفیت خدمات: مجموع زمان‌های کاهش سطح کیفیت خدمات به دلیل عدم برآورده شدن یک یا چند پارامتر کیفیت خدمت مندرج در (SLA) به صورت مستقل

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 صورتی که حاصل کمتر از صفر باشد زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیر مجاز برابر صفر منظور می‌شود.

### ۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات

۱-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمت: در این حالت  $T1$  یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر برابر با مجموع زمان‌های قطعی خدمت خط خدمت دهنده در دوره زمانی می‌باشد.

۲-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از (PLR): اگر حداکثر میزان مجاز (PLR) بر اساس توافق طرفین برابر  $a$  و زمان اندازه‌گیری شده که (PLR) از میزان مجاز بیشتر شده است را  $t$  در نظر بگیریم در این حالت  $T2$  یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۱ محاسبه خواهد شد

PLR	T2
$a < PLR \leq 2a$	$T2 = 0.1t$
$2a < PLR \leq 4a$	$T2 = 0.3t$
$PLR > 4a$	$T2 = t$

جدول ۱: نحوه محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (PLR)



در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده در جدول ۱ به دست خواهد آمد.  
**تبصره:** حداکثر میزان مجاز تلفات بسته‌ها (PLR) برای شرکت ارتباطات زیرساخت  $a = 0.9\%$  می‌باشد.

**۳-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تاخیر:** اگر حداکثر میزان تاخیر مجاز بر اساس توافق طرفین برابر  $b$  باشد و زمان اندازه‌گیری شده که تاخیر از میزان مجاز بیشتر شده است را  $t$  در نظر بگیریم در این حالت  $T3$  یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۲ محاسبه خواهد شد

Latency	T3
$b < \text{Latency} \leq 4b$	$T3 = 0.05t$
$4b < \text{Latency} \leq 10b$	$T3 = 0.1t$
$\text{Latency} > 10b$	$T3 = 0.2t$

جدول ۲: نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تاخیر

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده به دست خواهد آمد.  
**تبصره:** حداکثر میزان تاخیر مجاز Latency برای شرکت ارتباطات زیرساخت  $b = 80\text{ms}$  می‌باشد.

۳-۴- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (CIR) : اگر (CIR) توافق شده برابر  $c$  و زمان اندازه‌گیری شده که (CIR) از میزان توافقی کمتر شده است را  $t$  در نظر بگیریم در این حالت  $T4$  یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول ۳ محاسبه خواهد شد

CIR	T4
$CIR \geq 0.9c$	$T4=0$
$0.75c \leq CIR < 0.9c$	$T4=0.3t$
$CIR < 0.75c$	$T4=t$

جدول ۳: نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (CIR)

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان‌های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده به دست خواهد آمد.  
تبصره: شرکت ارتباطات زیرساخت مجاز به کاهش پهنای باند تضمین شده (CIR) مورد توافق با اپراتورها نیست .





۵-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن (MTTR): در صورتی که زمان رفع خرابی بیش از زمان توافق شده باشد در این حالت - T5 یعنی زمان کاهش سطح خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از تفریق کل زمان خرابی منهای زمان توافق شده بدست می آید.  
**تبصره:** حداکثر زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR) برای شرکت ارتباطات زیرساخت 4 hours می باشد.

۶-۳- اگر T زمان کاهش سطح کیفیت خدمات و T' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز و T'' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز در نظر بگیریم T و T' از فرمول های زیر محاسبه می شوند

$$T = \sum T_i$$

$$T' = \begin{cases} \cdot & \\ T - T'' & T > T'' \end{cases}$$

که مقادیر T در جدول ۴ تعیین شده است .

#### ۴- ضریب دسترسی

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. ضریب دسترسی بر اساس سطوح خدمت مشخص شده در جدول ۴ تعیین می شود

سطح خدمت	ضریب دسترسی	زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز (T <sup>۱</sup> ) در دوره زمانی (دقیقه).	سقف تعرفه ( A تعرفه پایه )
برنزی	98%	864	A
نقره‌ای	99%	432	2A
طلایی	99/5%	216	3A
الماس	99/9%	43/2	5A

جدول ۴: سطوح خدمت پیشنهادی و ضریب دسترسی



**تبصره ۱:** حداقل ضریب دسترسی برای شرکت ارتباطات زیرساخت ۹۹٪ ( معادل سطح خدمت نقره) تعیین می‌شود.  
**تبصره ۲:** سقف تعرفه خدمات برای شرکت ارتباطات زیرساخت برای سطح نقره برابر با تعرفه پایه مصوب کمیسیون (A) و برای سطح طلا دو برابر (2A) تعرفه پایه مصوب کمیسیون و برای سطح الماس چهار برابر تعرفه پایه مصوب کمیسیون (4A) می‌باشد.

برای محاسبه جریمه، ضریب عدم دسترسی (K) به صورت رو به رو تعریف می‌شود.  $K = T' / T''$

پس از محاسبه (K) میزان جریمه بر حسب درصدی از تعرفه و بر اساس جداول ۵ و ۶ تعیین می‌شود. میزان جریمه از شارژ تعیین شده برای دوره زمانی کسر می‌شود.

- جریمه ( درصدی از تعرفه) -	- ضریب عدم دسترسی -
5%	$0 < k \leq 1$
10%	$1 < k \leq 2$
20%	$2 < k \leq 3$
35%	$3 < k \leq 5$
50%	$5 < k \leq 10$
100%	$k > 10$

جدول ۵: میزان جریمه برای (SLA) برنزی، نقره‌ای و طلا

- ضریب عدم دسترسی -	- جریمه ( درصدی از تعرفه ) -
$0 < k \leq 1$	5%
$1 < k \leq 2$	10%
$2 < k \leq 3$	20%
$3 < k \leq 5$	35%
$5 < k \leq 10$	50%
$10 < k \leq 15$	60%
$15 < k \leq 25$	80%
$k > 25$	100%

جدول ۶: میزان جریمه برای (SLA) الماس

## ۵- الزامات

۱-۵- خدمات‌دهنده موظف است سامانه لازم برای اندازه‌گیری پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در (SLA) را برای خدمت‌گیرنده فراهم سازد. سازمان در صورت لزوم مراجع و استانداردهای مربوط به اندازه‌گیری پارامترهای کیفیت خدمت را اعلام خواهد کرد و خدمت‌دهنده موظف خواهد بود براساس استانداردهای اعلام شده پارامترهای کیفیت خدمت را اندازه‌گیری کند.

۲-۵- به منظور پاسخگویی در زمان مناسب، خدمت‌دهنده موظف به ایجاد یک مرکز پاسخگویی با تعداد خطوط و اپراتورهای پاسخ‌دهنده کافی می‌باشد. ۳-۵- دوره اندازه‌گیری بصورت ۲۴ ساعته می‌باشد.

۴-۵- خدمت‌دهنده موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات (SLA) در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده شود) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time باید در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌تواند باشد.

۵-۵- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت‌گیرنده و تایید خدمت‌دهنده و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.

۶-۵- محاسبه جریمه در دوره زمانی صورت می‌پذیرد.

## ۶- مواردی که مشمول جریمه نمی‌شوند

۱-۶- قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی؛ در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی‌باشد.

۲-۶- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت‌گیرنده باشد.

۳-۶- قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.

۴-۶- قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...).



۵-۶- قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد (SLA) باشد.

۶-۶- قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورتحساب

۷-۶- 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 نمی‌باشد.

#### ۷- سایر موارد

۱-۷- خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد سرویس‌های مشابه در شرایط مساوی بین گیرنده‌ها در (SLA) قائل شود.

۲-۷- هرگونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در این مصوبه بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده، با رعایت شرایط رقابتی و حقوق طرفین بلامانع است. در این حالت سازمان نسبت به توافقات اضافی تعهدی نخواهد داشت.

۳-۷- در شرایط اختلاف سازمان مرجع داوری حل اختلاف خواهد بود.