

۳۰ خ ص

۱۴۰۸/۱۱/۲۵

شماره: ۰۲/۱۴۷۸۸

تاریخ: ۱۴۰۲/۱۰/۱

قرارداد ارائه خدمات شبکه اختصاصی VPNL^۳

مشخصات شرکت:

شرکت داده گستر عصر نوین (سهامی عام) به شماره ثبت ۷۹۲۵ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۵۴۱۰۶۵ به نمایندگی جناب آقای سید علی اکبر موسوی امیری به سمت عضو هیئت مدیره و جناب آقای داوود هادی فر به سمت عضو هیئت مدیره به نشانی تهران، بزرگراه شهید سرلشگر بابائی، بلوار ستاد نیروی زمینی ارتش، پاساژ الماس ایران، مجتمع های وب با کدپستی ۱۶۹۸۱۱۷۸۷ تلفن ۲۹۴۰۰ (۰۲۱) دارنده پروانه FCP (۱۰۰-۹۴-۱۱) از سازمان تنظیم و مقررات و ارتباطات رادیویی که مطابق ماده ۱ قرارداد نسبت به ارائه خدمات اقدام می نماید و بمنظور رعایت اختصار منبع "شرکت" نامیده می شود.

مشخصات مشترک:

اداره کل دامپزشکی استان چهارمحال و بختیاری به نمایندگی جناب آقای محمد اسدی در سمت (مدیرکل) به شناسه ملی ۱۴۰۰۲۷۷۲۰۷۴ به نشانی شهرکرد، سه راهی خوزستان، اداره کل دامپزشکی استان چهارمحال و بختیاری مطابق ماده یک قرارداد استفاده کننده از خدمات می باشد و بمنظور رعایت اختصار "مشترک" نامیده می شود.

ماده ۱: موضوع قرارداد

۱-۱ عبارت است از برقراری خدمات شبکه اختصاصی VPNL^۳ در طول مدت قرارداد برای مشترک به تعداد ۱۱ نقطه (یک شعبه اصلی و ۱۰ نقطه فرعی) مطابق جدول شماره ۳ که با سرعت ۲ مگابیت برای نقاط فرعی (زیر مجموعه ها) و ۵ مگابیت برای ستاد مرکزی ارایه می گردد.
۱-۲ سرویس کلیه شعب بر اساس میزان سرعت مورد درخواست مشترک و پوشش شبکه شرکت بر یکی از بستر های ADSL، G، Wireless ارائه خواهد شد.

ماده ۲: مدت قرارداد و زمان تحویل

مدت قرارداد ۳ ماه شمسی از تاریخ ۱۴۰۲/۱۰/۰۱ لغایت ۱۴۰۲/۱۲/۲۹ می باشد که پس از انقضاء مدت و با توافق طرفین قابل تمدید خواهد بود.

تبصره ۱: مبنای محاسبه شارژ ماهیانه جهت ارسال صورتحساب، تاریخ فرم تحویل سرویس می باشد که همزمان با تحویل سرویس اینترنت به امضای نمایندگان طرفین می رسد.

ماده ۳: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

۳-۱ مبلغ کل قرارداد جهت انجام موضوع ماده ۱ قرارداد ۲۷۹,۴۵۰,۰۰۰ (دویست و هفتاد و نه میلیون و چهارصد و پنجاه هزار) ریال برای ۳ ماه می باشد.

۳-۲ مشترک متعهد و موظف است در ابتدای هر ماه طبق صورت حساب صادره مطابق جدول شماره ۱ از سوی شرکت مبلغ ۹۳,۱۵۰,۰۰۰ (نود و سه میلیون و یکصد و پنجاه هزار) ریال پس از ارائه تاییدیه توسط اداره فناوری اطلاعات دامپزشکی استان چهارمحال و بختیاری و کسر کسورات قانونی به شرکت پرداخت نماید. بدیهی است در صورت درخواست افزایش و یا کاهش پهنای باند در طی ماه از سوی مشترک، پس از تأیید و موافقت شرکت با اعمال افزایش و یا کاهش مربوطه، صورتحساب صادره از تاریخ تغییر سرویس به صورت روز شمار محاسبه می گردد.

۳-۳ مشترک موظف است فیش پرداختی هر دوره را به فکس ۰۲۱۲۹۴۰۵۰۶۰ و یا ایمیل HCA@hiweb.ir ارسال کند.

تبصره ۲: به کلیه پرداخت ها طبق صورت حساب صادره مالیات بر ارزش افزوده اضافه می گردد. در صورت افزایش یا کاهش مالیات بر ارزش افزوده از طرف دولت جمهوری اسلامی ایران، چنین تغییراتی در صورتحساب های ارسالی اعمال و طرفین قرارداد ملزم و متعهد به اجرا تغییرات وضع شده می باشند.

۳-۴- مشترک متعهد می گردد هزینه اشتراک دوره خود را در ابتدای هر ماه پرداخت نماید، بدیهی است صورت حساب هر دوره ۱۵ روز پیش از شروع هر دوره از سوی شرکت صادر و برای مشترک ارسال می گردد و مشترک تا ۱۰ روز پس از سررسید مهلت پرداخت فرصت دارد نسبت به پرداخت صورت حساب صادره اقدام نماید، بدیهی است در صورت عدم پرداخت، بعد از یک بار یادآوری سرویس موضوع قرارداد قطع می گردد. تبصره ۳: پرداخت مالیات بر ارزش افزوده موضوع قرارداد، منوط به ارائه گواهینامه ثبت نام در نظام مالیاتی بر ارزش افزوده از سوی شرکت خواهد بود و تسویه حساب مالیات هر ماه می باشد.

تبصره ۴: در صورت درخواست افزایش و یا کاهش پهنای باند در طی ماه از سوی مشترک، پس از تأیید و موافقت شرکت اعمال افزایش و یا کاهش مربوطه، صورتحساب صادره از تاریخ تغییر سرویس به صورت روز شمار محاسبه می گردد.

ماده ۴: تعهدات شرکت

۴-۱- شرکت متعهد به انجام کامل موضوع قرارداد در طول مدت قرارداد می باشد.

۴-۲- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع سرویس ارائه شده، حسب اعلام شفاهی و یا کتبی مشترک، نسبت به رفع اشکال در اسرع وقت اقدام نماید.

۴-۳- شرکت متعهد می گردد قطعی های مربوط به نگهداری و توسعه سیستم را حداقل ۴۸ ساعت قبل به اطلاع مشترک برساند و در صورت موافقت مشترک نسبت به اعمال قطعی اقدام نماید.

۴-۴- شرکت متعهد می گردد در صورتی که اختلالات یا قطعی پهنای باند باعث مشکلات داخلی شبکه شرکت یا نقاط دسترسی مربوط به آن شرکت باشد (حسب گزارش کتبی مشترک در همان روز و تأیید شرکت) مدت قطعی را محاسبه نموده و مطابق (۹۸٪) SLA که ضمیمه قرارداد حاضر می باشد عمل نماید.

۴-۵- کلیه تنظیمات، نصب و راه اندازی تجهیزات برای اولین بار توسط شرکت بر اساس توافق اولیه انجام خواهد شد و به مشترک تحویل خواهد گردید و ظرف ۴۸ ساعت از زمان تحویل نیز در صورت بروز مشکل و یا اختلال در سیستم شرکت متعهد به رفع اختلال پیش آمده به صورت رایگان خواهد بود اما بعد از دریافت تأیید صحت عملکرد سیستم از سوی مشترک در صورت درخواست هرگونه تغییرات بعدی توسط مشترک و یا اعمال خودسرانه هر نوع تغییرات که منجر به بروز مشکل گردد، حضور نماینده شرکت جهت رفع مشکل مستلزم پرداخت هزینه خواهد بود و مشترک متعهد به پرداخت هزینه های مربوط به نصب و راه اندازی مجدد و رفع ایراد خواهد بود.

۴-۶- شرکت هیچگونه تعهد و مسئولیتی در قبال تغییر ضوابط و مقررات شرکت مخابرات ایران و سایر مراجع قانونی در خصوص استفاده مشترک از پهنای باند تخصصی و یا تجهیزات ارتباط رادیویی نخواهد داشت.

۴-۷- شرکت هیچگونه تعهدی نسبت به تأمین برق در صورت قطعی برق بیش از ۴ ساعت در یک روز توسط مشترک که از توان UPS های شرکت خارج باشد ندارد.

۴-۸- شرکت متعهد است پهنای باند موضوع این قرارداد را در مطابق جدول شماره ۳ تحویل نماید بدیهی است در صورت درخواست مشترک مبنی بر تحویل پهنای باند در بیش از آن، ترانزیت آن مستلزم اعلام کتبی و هماهنگی مشترک با شرکت بوده و شامل هزینه های مربوطه می باشد.

۴-۹- تأمین موضوع قرارداد حاضر هیچگونه تعهدی برای شرکت جهت ارائه فضای رک و استفاده مشترک از IDC شرکت ایجاد نمی نماید.

۴-۱۰- در زمان بروز مشکل و به منظور سهولت در امر پاسخگویی، مشترک می تواند با شماره تلفن ۰۲۱-۲۹۴۰۲۱۸۰ واحد NOC و همچنین واحد پشتیبانی فنی ۰۲۱۲۹۴۰۰ داخلی ۱ تماس حاصل نماید. کلیه خدمات پشتیبانی و رفع مشکل پورت های مورد قرارداد به نماینده مشترک که مستقر در پورت مرکزی است ارائه خواهد شد.

۴-۱۱- مواردی که مسئولیت آن بعهده شرکت نمی باشد:

- 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).

- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات در سمت مشترک باشد .
 - قطعی هایی که در زمان Down Time باشد .
 - قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...).
 - قطعی هایی که ناشی از تخطی مشترک از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA پیوست 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.
- ۱۲-۴- شرکت موظف است تمام اطلاعات مشترک را محرمانه تلقی نماید.
- ۱۲-۵- شرکت بدون اجازه مشترک مجاز به واگذاری تمام یا بخشی از موضوع قرارداد به غیر نمی باشد.
- ماده ۵ : تعهدات مشترک**
- ۱-۵- مشترک متعهد می گردد که حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت کاری 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 شرکت اعلام نماید در غیر اینصورت مورد به منزله تأیید انجام و تحویل قطعی موضوع قرارداد تلقی خواهد شد.
- ۲-۵- اخذ کلیه مجوزهای مورد نیاز احتمالی جهت بهره برداری و استفاده از پهنای باند تخصیصی بر اساس ضوابط و مقررات (اکنون و آینده) از مراجع ذیربط، به عهده مشترک خواهد بود.
- ۳-۵- رعایت کلیه ضوابط و مقررات (اکنون و آینده) مراجع ذی صلاح قانونی برای طرفین الزامی می باشد.
- ۴-۵- در صورت عدم رعایت ضوابط و مقررات مراجع ذیح صلاح از سوی مشترک کلیه مسئولیت های قانونی و مدنی مربوطه و جبران خسارات و زیان های ناشی از این امر بر عهده مشترک بوده و در این حالت شرکت حق قطع ارتباط و فسخ یک جانبه قرارداد را خواهد داشت.
- ۵-۵- مسئولیت هرگونه سوء استفاده از امکاناتی که در اختیار مشترک قرار داده می شود و یا استفاده غیر قانونی، غیر متعارف و یا ایجاد اختلال در شبکه اینترنت به عهده مشترک می باشد و شرکت هیچ گونه مسئولیتی در اینخصوص نخواهد داشت.
- ۶-۵- مشترک متعهد به پرداخت هزینه دوره موضوع ماده سه (بند ۲-۳) قرارداد حاضر، در ابتدای هر ماه به شرکت می باشد.
- ۷-۵- مشترک متعهد می گردد یک نفر را به عنوان نماینده فنی به صورت کتبی به شرکت معرفی نماید.
- ۸-۵- طرفین هرگاه نشانی خود را طی مدت قرارداد تغییر دهند ملزم به اعلام کتبی آن به طرف مقابل می باشند و مادامی که نشانی جدید به طرف دیگر واصل نگردیده کلیه نامه ها و اوراق و مکاتبات که به نشانی قبلی ارسال شده تماماً ابلاغ شده تلقی می گردند .
- ۹-۵- شبکه شرکت تنها انتقال دهنده ترافیک ورودی و خروجی مشترک است و به همین دلیل به کارگیری تمهیدات امنیتی لازم جهت تأمین امنیت فضای تبادل اطلاعات بر عهده مشترک است .
- ۱۰-۵- مشترک متعهد است در صورت نیاز به انجام هرگونه تغییرات در سیستم ارتباطی خود در هر یک از نقاط دسترسی شبکه موارد را حداقل سه روزکاری قبل کتباً به شرکت اعلام نماید و در صورت موافقت شرکت اعمال نماید.
- ۱۱-۵- هر گونه واگذاری خطوط، لینک ها، مدارات ارتباطی، پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به غیر جزئاً یا کلاً تحت هر عنوان حتی مشارکت، وکالت یا نمایندگی ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا پرسنل خود می باشند.
- ۱۲-۵- مسئولیت و عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً برعهده مشترک و صاحبان امتیاز آنها می باشد.
- ۱۳-۵- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکذار شده نمی باشند.

تبصره ۱: محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها، شرکت ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در بر نمی گیرد.

ماده ۶: تغییرات موضوع قرارداد

۱-۶- مشترک می تواند در طول مدت قرارداد، افزایش پهنای باند موضوع قرارداد را کتباً از شرکت درخواست نماید و شرکت پس از بررسی درخواست و توافق طرفین نسبت به اجرای آن مطابق الحاقیه قرارداد (که متعاقباً تنظیم و مبادله خواهد شد) ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز اقدام می نماید و در صورت موافقت شرکت اعمال نماید.

۲-۶- مشترک می تواند در طول مدت قرارداد، کاهش و یا قطع پهنای باند موضوع قرارداد را از یکماه قبل کتباً از شرکت درخواست نماید و شرکت پس از بررسی درخواست و توافق طرفین نسبت به اجرای آن مطابق با صدور الحاقیه قرارداد (که متعاقباً تنظیم و مبادله خواهد شد) اقدام می نماید؛ در صورتی که از سوی مشترک در رابطه با تغییر پهنای باند درخواست کتبی ارائه نگردد، مشترک ملزم به رعایت فاصله زمانی یکماهه برای درخواست کاهش و یا قطع پهنای باند خود می باشد.

۳-۶- مشترک متعهد می گردد پیش از درخواست تغییرات در حجم پهنای باند موضوع ماده ۱ قرارداد حاضر، مجدداً نسبت به استعلام هزینه ماهیانه (موضوع ماده ۳ قرارداد حاضر) اقدام نماید بدیهی است هیچ گونه مسئولیتی از این باب متوجه شرکت نمی باشد.

ماده ۷: 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.

ماده ۸: حل اختلاف

در صورت بروز اختلاف در مفاد قرارداد، طرفین بدو از طریق مذاکرات مستقیم نسبت به حل و فصل موضوع اقدام نموده و در صورت عدم حصول نتیجه، تصمیم و رای مراجع ذی صلاح قانونی برای طرفین معتبر و لازم الاجرا خواهد بود.

ماده ۹: فورس ماژور

۱-۹- منظور از «فورس ماژور» در قرارداد بروز حوادث غیر قابل پیش بینی و خارج از کنترل طرفین می باشد که با وقوع آن طرفین قادر به انجام تعهدات خود نباشند، مانند زلزله، آتش سوزی و سایر عللی است که ماهیت مشابه دارند.

۲-۹- هرگاه بملت فورس ماژور، یک طرف قرارداد نتواند تعهدات خود را طبق قرارداد انجام دهند قرارداد منعقد کماکان بقوت خود باقی است و پس از رفع شرایط فورس ماژور، طرفین متعهد به ادامه انجام تعهدات خود می باشند و چنانچه پس از مدت یک ماه، شرایط فورس ماژور برطرف نگردد دو طرف نسبت به اقاله یا ادامه قرارداد تصمیم گیری خواهند نمود.

ماده ۱۰: فسخ قرارداد

هرگاه یکی از طرفین قرارداد در اجرای تعهدات خود کوتاهی نماید و طی ۱۵ روز پس از دریافت اخطاریه کتبی 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 ۱۵ روزه نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید. فسخ قرارداد به صورت کتبی به نشانی مندرج در قرارداد اعلام می شود و در صورت اراده بر فسخ از طرف مشترک، فسخ منوط به اعاده تجهیزات امانی خواهد بود.

در موارد ذیل قرارداد از طرف مشترک قابل فسخ می باشد:

- تأخیر غیر موجه بیش از ۷ روز در انجام موضوع قرارداد.
- عدم توانایی و رعایت اصول فنی شرکت در اجرای تعهدات موضوع قرارداد به تشخیص مشترک.
- واگذاری قرارداد به غیر بدون موافقت کتبی مشترک.

داده گستر عصر نوین

شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۵۳۱۰۶۵ کد اقتصادی: ۳۱۱۱۹۳۵۳۸۳۶
تهران، بزرگراه شهید سرلشکر بابائی، بلوار ستاد نیروی زمینی ارتش
مجتمع الماس ایران، مرکز نوآوری فردا، طبقه دوم، واحد ۵
کدپستی: ۱۶۹۸۶۱۱۷۸۷ تلفن: ۰۲۱-۲۹۴۰۰۰۰ فکس: ۰۲۱-۲۹۴۰۵۰۶۰

DADE GOSTAR ASR - E NOVIN CO.

No. 5, 2nd Floor, Farda Innovation Center, Almas Iran Complex,

Nirou Zamini Artesh Blvd, Babaei Hwy, Tehran, Iran

Postal Code: 1698611787 Tel: (+98) 21 29400 Fax: (+98) 21 29405060

www.HiWEB.ir

info@HiWEB.ir

جدول شماره ۱

ردیف	شرح خدمات	مبلغ
۱	پهنای باند ارتباطی ۱Mbps	۴,۲۸۰,۰۰۰
۲	پهنای باند ارتباطی ۲Mbps	۷,۰۲۰,۰۰۰
۳	پهنای باند ارتباطی ۵Mbps	۲۲,۹۵۰,۰۰۰

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 ۱۳۸۹/۰۵/۱۰ کمیسیون در خصوص ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها را بررسی و آن را تصویب و مفاد ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) به شرح زیر را جایگزین مصوبه شماره ۹۰ کمیسیون کرد:

ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA)
خدمات ارتباطات داده ها

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 شبکه های ارتباطات داده ها و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات ارتباطات داده ها در جلسه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۰۵/۱۰ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات به شرح زیر مورد بررسی و تصویب قرار گرفت. رعایت ضوابط تعیین شده در این مصوبه از تاریخ تصویب لازم الاجراست.

۲- تعاریف

کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

خدمت دهنده: ارائه کننده خدمات ارتباطات داده ها

خدمت گیرنده: دریافت کننده خدمات ارتباطات داده ها

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 می شود. در این قرارداد باید کیفیت سطح خدمات، نحوه اندازه گیری تخطی از سطح خدمات و ضمانت های اجرایی آن تعیین شود از این پس این قرارداد SLA نامیده می شود. شبکه، مجموعه نقاط و خطوط ارتباطی بین آن ها که برای ارائه خدمات ارتباطات داده ها استفاده می شوند.

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 و 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 بسته های 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 برداری های متوالی Test Ping در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می شود.

تاخیر: 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.

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

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 می شود.

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

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 زمان های قطعی خدمت خط خدمت دهنده در دوره زمانی می باشد.

۲-۳- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از PLR: اگر حداکثر میزان مجاز PLR بر اساس توافق طرفین برابر a و زمان

اندازه گیری 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 زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی با توجه ضرایب ذکر شده در جدول ۱ به دست خواهد آمد.

توضیح: حداکثر میزان مجاز تلفات بسته ها (PLR) برای شرکت ارتباطات زیرساخت $a = 0.9\%$ می باشد.

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 اندازه گیری 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:

۴- ضریب دسترسی

این ضریب مشخص کننده امکان دسترسی خدمت گیرنده به حداکثر خدمت های ارائه شده روی پستر 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') در دوره زمانی (دقیقه)	سقف تعرفه (A تعرفه پایه)
برنزی	۹۸٪	۸۶۴	A
نقره ای	۹۹٪	۴۳۲	۲A
طلایی	۹۹/۵٪	۲۱۶	۳A
الماس	۹۹/۹٪	۴۳/۲	۵A

جدول ۴: سطوح خدمت پیشنهادی و ضریب دسترسی

- تبصره ۱: حداقل ضریب دسترسی برای شرکت ارتباطات زیرساخت ۹۹٪ (معادل سطح خدمت نقره) تعیین می شود.
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 (۲A) تعرفه پایه مصوب کمیسیون و برای سطح الماس چهار برابر تعرفه پایه مصوب کمیسیون (۴A) می باشد.
برای محاسبه جریمه، ضریب عدم دسترسی K به صورت زیر تعریف می شود.

$$K = T' / T''$$

۴-۵- خدمت دهنده موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی کند و

با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده شود) زمان Time Down را تعیین کند. عملیات Time

Down باید در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می

تواند باشد.

۵-۵- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تایید خدمت دهنده و اخذ رسید

خرابی انجام خواهد شد .

۵-۶- محاسبه جریمه در دوره زمانی صورت می پذیرد.

۶- مواردی که مشمول جریمه نمی شوند

۶- 1- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس مازور) مانند حوادث طبیعی . در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات

مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد .

۶- 2- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.

۶- 3- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.

۶- 4- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)

۶- 5- قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.

۶- ۶- قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورتحساب

۶- 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 باشد 7 .

۷- سایر موارد

۷- ۱- خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد سرویس های مشابه در شرایط مساوی بین خدمت گیرنده ها در SLA

قائل شود .

۷- ۲- هرگونه توافق اضافه بر شرایط مندرج در این مصوبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده، با رعایت شرایط رقابتی و

حقوق طرفین بلامانع است . در این حالت سازمان نسبت به توافقات اضافی تعهدی نخواهد داشت .

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

جدول شماره ۳

ردیف	استان	نام مرکز	مختصات جغرافیایی		پهنای باند
			طول	عرض	
۱	چهارمحال و بختیاری	اداره کل دامپزشکی استان چهارمحال و بختیاری	۵۰.۹۰۹۳۵۳	۳۲.۳۰۴۰۰۸	۵
۲	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان شهرکرد	۵۰.۸۶۲۵۹۰	۳۲.۳۲۴۲۳۳	۲
۳	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان بروجن	۵۱.۲۸۵۴۹۶	۳۱.۹۵۹۶۸۷	۲
۴	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان اردل	۵۰.۶۶۳۴۱۸	۳۲.۰۰۴۲۱۳	۲
۵	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان لردگان	۵۰.۸۴۲۹۴۵	۳۱.۵۲۲۵۱۸	۲
۶	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان سامان	۵۰.۹۱۰۳۹۵	۳۲.۴۵۵۶۶۸	۲
۷	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان بن	۵۰.۷۳۹۴۷۷	۳۲.۵۴۴۲۵۴	۲
۸	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان فارسان	۵۰.۵۷۴۲۲۰	۳۲.۲۴۳۴۱۵	۲
۹	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان کوهرنگ	۵۰.۱۲۷۷۴۲	۳۲.۴۶۷۶۶۲	۲
۱۰	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان کیار	۵۰.۸۱۹۲۰۶	۳۲.۰۴۵۵۱۳	۲
۱۱	چهارمحال و بختیاری	اداره دامپزشکی شهرستان خانمیرزا	۵۱.۰۶۱۱۴۱	۳۱.۵۵۷۰۱۴	۲