

توافق نامه سطح خدمات (SLA) شرکت موج بهمن

این قرارداد برای ارائه سرویس های شرکت موج بهمن تحت شرایط مندرج در مصوبه ۷۱۱ کمیسیون ذیل قرارداد آرایه سرویس مربوطه و در هنگام دریافت سرویس اعمال می گردد. این سند، حداقل سطوح کیفیت سرویس و حق "مشتری" در اقدام برای اخذ اعتبار و جبران زبان در صورت عدم دستیابی به سطوح سرویس مربوطه را مشخص می نماید. این قرارداد دو جانبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده که بر اساس توافق و به منظور تضمین پارامترها، کیفیت خدمات توافق شده، منعقد می شود. از این پس این قرارداد SLA نامیده می شود.

۱-۱ "تجهیزات مشترک" تجهیزات نصب شده در محل ارائه خدمات به مشترک (شامل مودم ADSL و جدا کننده خط تلفن Splitter).

۱-۲ "مدار مشترک" خط تلفن بین تجهیزات "موج بهمن" و "تجهیزات مشترک".

۱-۳ "حق اشتراک" هزینه ماهیانه سرویس برابر تعرفه ماهیانه اینترنت پرسرعت "موج بهمن"

۱-۴ "دوره اشتراک" مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک بر اساس تعرفه موج بهمن هزینه آن را پرداخت می نماید.

۱-۵ "ترافیک ماهیانه" حجم تبادل بسته ها اطلاعاتی ارسال و دریافت به شبکه اینترنت.

۱-۶ "وقفه در خدمات" وقفه در مبادله بسته های IP از طریق "موج بهمن" بین "تجهیزات مشترک" و هر نشانی IP بر روی شبکه عمومی اینترنت.

۱-۷ موارد زیر «وقفه در خدمات» تلقی نمی گردند:

الف) هرگونه وقفه برای سرویس و نگهداری دوره ای «موج بهمن»

ب) هرگونه وقفه به هنگام سرویس و نگهداری دوره ای و یا رفع اشکال در «تجهیزات مشترک» و یا برنامه های کاربردی وی. اشکال و اختلال در سیم کشی داخلی در محل مشترک و یا در مدار مشترک و یا هرگونه دستکاری و تغییرات در «تجهیزات مشترک» که توسط «موج بهمن» انجام نشده باشد نیز شامل این بند است.

ج) هرگونه اختلال در شبکه مخابراتی کشور و خارج از «شرکت موج بهمن».

تعهدات "شرکت موج بهمن":

شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه خدمات (SLA) به مشترک می باشد.

۲-۱ موج بهمن متعهد است که اینترنت را تا درگاه خروجی مودم تحویل مشترک نماید.

۲-۲ متوسط ماهیانه زمان رفت و برگشت بسته های اطلاعاتی در شبکه اینترنت عمومی ۷۵۰ میلی ثانیه می باشد.

۲-۳ شرکت متعهد می باشد نسبت به فعال سازی و تحویل خدمات حداکثر ۴۸ ساعت کاری پس از انعقاد قرارداد و در صورتی که مشترک نسبت به پرداخت هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک اقدام نموده حداکثر تا یک هفته پس از تاریخ این قرارداد در محل مشترک به صورت حضوری خدمات را تحویل دهد ..

۲-۴ شرکت خدمات پشتیبانی مرتبط با موضوع قرارداد را در هفت روز هفته تعهد می نماید .

شرایط بستانکاری:

۳-۱ چنانچه وقفه ای در خدمات ارائه شده به مشترک پیش بیاید و مشترک برابر مفاد فوق خود را بستانکار بداند، می بایست درخواست خود را طی حداکثر هفت روز پس از بروز وقفه به امور مشترکین به نشانی پست الکترونیک mojbahman.ir ارسال نماید.

۳-۲ پس از دریافت گزارش اشکال و تایید مدیریت شبکه موج بهمن، نسبت به محاسبه میزان بستانکاری و افزودن آن به مدت قرارداد مشترک اقدام می گردد.

تعهدات "مشترک":

۴-۱ "مشترک" متعهدست کلیه قوانین و مقررات کشور و شرکت مخابرات را در مورد موضوع قرارداد و استفاده از خدمات رعایت نماید و جهت جلوگیری از دسترسی و استفاده سایر کاربران شبکه خود به سایت ها و موضوعات خلاف اخلاق و عفت عمومی و مغایر باثئونات اسلامی، اقدامات لازم را بکار برد. در هر حال کلیه مسئولیت های اخلاقی و قانونی ناشی از استفاده "مشترک" و کاربران دیگر شبکه وی برعهده "مشترک" می باشد.

۴-۲ "مشترک" متعهدست از ایجاد هرگونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در شبکه "موج بهمن" خودداری نماید؛ در صورت عدم رعایت و یا بهره برداری نامعقول موج بهمن مختار به فسخ یکجانبه می باشد.

۴-۳ "مشترک" حق واگذاری حقوق و تعهدات مرتبط ناشی از این اشتراک منجمله IP تخصیص یافته توسط "موج بهمن" را، جزئا" و یا کلا" ندارد. "مشترک" متعهد می باشد از فروش مجدد و یا ارائه خدمات ثانوی به اشخاص ثالث به هر نحوی از انحاء خودداری نماید مگر با موافقت کتبی "موج بهمن" یا نماینده وی. در هر حال مسئولیت هرگونه استفاده غیر قانونی و غیر مجاز و یا ایجاد اختلال بعده "مشترک" می باشد.

۴-۴ چنانچه "مشترک" هرگونه تغییری در شبکه یا تجهیزات مورد استفاده خود اعمال نماید که منجر به اختلال در خدمات شود، راه اندازی مجدد منوط به پرداخت هزینه خواهد بود.

۴-۵ حفاظت از اطلاعات و امنیت شبکه مشترک به عهده وی می باشد..

۴-۶ "مشترک" متعهد به پرداخت بموقع و بدون تاخیر حق اشتراک، مالیات و عوارض قانونی مربوطه و آبونمان مخابرات می باشد.

۴-۷ جهت بهینه سازی کارآیی سیستم، مشترک ملزم به استفاده از تجهیزات مورد تایید "موج بهمن" می باشد.

شرایط فسخ، قطع و تمدید و تعدیل قرارداد:

۵-۱ چنانچه "مشترک" به هر یک از تعهدات خود عمل ننماید "موج بهمن" می تواند ارائه خدمات به مشترک را متوقف نماید و مجاز است ارتباط مربوطه را از طریق مخابرات قطع نماید. بدیهی است در این صورت مبلغ باقیمانده حق اشتراک و ودیعه پرداختی مسترد نخواهد شد و مشترک ملزم به جبران هر نوع خسارت وارده خواهد بود. برای وصل مجدد سرویس هزینه نصب از مشترک اخذ می گردد.

۵-۲ چنانچه مشترک حداکثر تا پایان هر دوره نسبت به پرداخت حق اشتراک دوره بعد اقدام ننماید، خدمات ارائه شده به مشترک به طور موقت تا ۱۵ روز قطع خواهد شد. مشترک می تواند در این مدت نسبت به تمدید اشتراک خود با پرداخت هزینه ها آن اقدام نماید. در غیراینصورت پارس پورت اختصاص یافته به مشترک را به متقاضیان دیگر واگذار کرده و تمدید مجدد اشتراک منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه دایری مجدد خواهد بود.

امکان انتقال مانده ترافیک مصرف نشده ماهیانه به ماه بعدی وجود ندارد، جز ترافیکی که اضافه از پکیج ماهیانه خریداری میشود. همچنین مسئولیت عدم استفاده از ارتباط به عهده مشترک بوده و عدم استفاده از آن موجب کاهش هزینه های ماهیانه نمی شود.

۵-۳ در صورت خاتمه دوره اشتراک و یا مصرف ترافیک ماهیانه (هرکدام که زودتر اتفاق افتد) ادامه سرویس مشترک مشروط به تمدید اشتراک بر اساس موارد فوق خواهد بود.

۵-۴ مشترک می تواند در هر زمان ارتقاء سرویس را به سرویس بالاتر درخواست نماید. در این صورت شرکت موج بهمن به شرط وجود امکانات فنی با دریافت مابه التفاوت سرویس بالاتر خدمات درخواستی را به مشترک ارائه می نماید.

۵-۵ با پرداخت حق اشتراک به صورت آنلاین یا حضوری این قرارداد خودبه خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده تمدید می گردد.

مفاد مندرج فوق به دقت خوانده شد و مورد قبول می باشد.

معیارهای کیفیت

معیارهای کیفیت به طور کلی بر اساس ضوابط ابلاغی و موافقت شده سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور خواهد بود که ذیلا به آن اشاره شده است .
پهنای باند : شرکت موظف است حداقل پهنای باند مشترک را حاصل تقسیم پهنای باند فروخته شده به وی ، بر ضریب تسهیم کانال اعلام شده به مشترک ، تضمین نماید.
تاخیر در دسترسی (Latency) متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در طول شبکه از هر درگاه روتر مشترک به سرور تست رسیده و مجدداً به نقطه دسترسی مشترک برسد میزان Latency بر اساس متوسط تاخیر بسته ها ، بر اساس میانگین نمونه برداری در طول یک ماه تعیین می شود.
قابلیت دستیابی به خدمات (Avallability) مدت زمان دسترسی مشترک به خدمات موضوع قرارداد بر حسب درصد است که بصورت زیر محاسبه می شود:

$$\text{Avallability}\% = \frac{\text{Total time} - \text{total unavailability time}}{\text{Total time}} * 100$$

عدم قابلیت دستیابی به خدمات به موارد زیر اطلاق می شود :

۱. قطع فیزیکی خط مشترک

۲. عدم امکان Ping نمودن

کم شدن بسته (PacketLoss) به مقدار متوسط افت یا کم شدن بسته های IP در طول شبکه اطلاق شده و از فرمول زیر محاسبه میشود:

$$\text{PacketLoss} = \frac{\text{Total number of packet sent} - \text{total number of packet receive}}{\text{Total number of packet sent}} * 100$$

مقادیر قابل قبول برای متغیرهای تشریح شده در جدول زیر آورده شده است :

شاخص	آستانه اندازه گیری
تأخیر در دسترسی Latency	کمتر از ۵۰۰ میلی ثانیه
قابلیت دستیابی به خدمات Avallability	بیشتر از ۹۸ درصد
حداکثر کم شدن بسته PacketLoss	کمتر از ۲ درصد

میزان خسارت	میزان اندازه گیری شده	شاخص
۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$500 \text{ ms} \geq La < 750 \text{ ms}$	تأخیر در دسترسی Latency
۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$500 \text{ ms} \geq La < 1 \text{ s}$	
۲۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$1 \text{ s} \leq La < 5 \text{ s}$	
عدم دریافت وجه از مشتری	$5 \text{ s} \leq La$	
۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$95\% < Av \leq 98\%$	قابلیت دستیابی به خدمات Avallability
۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$90\% < Av \leq 95\%$	
۱۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$80\% < Av \leq 90\%$	
عدم دریافت وجه از مشتری	$Av \leq 80\%$	
۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$2\% \leq PL < 4\%$	کم شدن بسته PacketLoss
۱۰ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$4\% \leq PL < 8\%$	
۱۵ درصد کسر از کارکرد ماهانه	$8\% \leq PL < 20\%$	
عدم دریافت وجه از مشتری	$20\% \leq PL$	