

تاریخ:
شماره:
پیوست:

«بسمه تعالی»

قرارداد تامین و ارائه خدمات دسترسی به پهنای باند اینترنت

این قرارداد به استناد ماده ۱۰ قانون مدنی فی مابین شرکت ارتباطات فرهنگ آزما (با مسئولیت محدود) ثبت شده به شماره ۱۸۵۵۴۴ دارای کد اقتصادی به شماره ۴۱۱۱۹۶۳۶۶۹۳ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۲۷۶۵۰۳ به نمایندگی آقای اکبر عظیمی به عنوان مدیرعامل و عضو هیئت مدیره به نشانی: تهران، خیابان زرتشت غربی، پلاک ۸۶، کد پستی ۱۴۱۵۶۸۳۸۹۱، تلفن: ۸۱۵۷۰۰۰۰، شماره: ۸۸۹۸۹۰۰۳ و پست الکترونیک: info@azmagroup.ir که از این پس در این قرارداد آزما نامیده می شود از یک طرف و موسسه پژوهشی فرهنگ، هنر و ارتباطات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با شناسه ملی: ۱۴۰۰۳۵۳۳۸۵۹ و کد اقتصادی ۴۱۱۴۱۴۶۶۵۸۳۷ به نمایندگی آقای دکتر محسن جوادی به سمت ریاست پژوهشگاه به نشانی: تهران، پایین تر از میدان ولیعصر، خیابان دمشق، شماره ۹، تلفن: ۸۸۹۰۳۲۱۳، شماره: ۸۸۹۳۰۷۶ و آدرس ایمیل admin@ricac.ac.ir که از این پس مشترک نامیده می شود، از طرف دیگر به شرح ذیل منعقد می گردد:

ماده ۱- تعاریف

- ۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳- اینترنت: سامانه‌ای جهانی از شبکه‌های رایانه‌ای بهم پیوسته است که از مجموعه پروتکل اینترنت برای ارتباط با یکدیگر استفاده می نمایند. به عبارت دیگر اینترنت، شبکه‌ای است که از میلیون‌ها شبکه خصوصی، عمومی، دانشگاهی، تجاری و دولتی در اندازه‌های محلی و کوچک تا جهانی و بسیار بزرگ تشکیل شده است که با آرایه وسیعی از فناوری‌های الکترونیکی و نوری به هم متصل گشته‌اند.
- ۴- وب سایت: سایت رسمی آزما به نشانی: www.azmagroup.ir

ماده ۲- موضوع قرارداد

تامین و ارائه خدمات دسترسی به پهنای باند اینترنت با سرعت ۲۴ Mbps دریافت و ۲۴ Mbps ارسال، به صورت اختصاصی (Dedicated) توسط آزما به مشترک در آدرس مذکور در پیوست قرارداد حاضر.

تبصره ۱: میزان پهنای باند ارائه شده بنا به درخواست رسمی مشترک و موافقت کتبی آزما در صورت وجود امکانات حداکثر تا ۲۵٪ قابل افزایش و یا کاهش (فقط یک بار در ماه) خواهد بود.

تبصره ۲: در صورت تغییر در میزان سرویس ارائه شده و یا مبلغ موضوع قرارداد، طرفین موظف به تنظیم و تبادل الحاقیه به یکدیگر می باشند. متعاقباً صورتحساب‌های مربوطه نیز مطابق با الحاقیه اصلاح و جهت اطلاع و پرداخت از سوی مشترک ارسال می گردد.

تبصره ۳: پیوست های قرارداد شامل پیوست ۱: فرم مشخصات و اطلاعات فنی تحویل لینک و پیوست ۲: توافقنامه سطح خدمات (SLA) بوده که جزء لاینفک این قرارداد می باشند.

۱

موسسه پژوهشی فرهنگ، هنر و ارتباطات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

شرکت ارتباطات فرهنگ آزما

آقای اکبر عظیمی

مدیرعامل و عضو هیئت مدیره

لایحه فرهنگ آزما

دارای گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت
شرکت های مشاوره ای
دارای گواهی صلاحیت
۱۰۰۰۲۰۴۵

شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۲۷۶۵۰۳
کد اقتصادی: ۴۱۱۱۹۶۳۶۶۹۳
ارائه دهنده اینترنت پرسرعت در سراسر کشور

تلفن: ۹۸ (۲۱) ۸۱۵۷۰۰۰۰
فکس: ۹۸ (۲۱) ۸۸۹۸۹۰۰۳
E-mail: info@azmagroup.ir

تهران، خیابان زرتشت غربی، پلاک ۸۶
کد پستی: ۱۴۱۵۶۸۳۸۹۱
Web: www.azmagroup.com

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۱۳۳۳

ماده ۳ - مدت قرارداد

مدت قرارداد از تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ تا تاریخ ۱۴۰۴/۱۲/۲۹ می باشد که با ابلاغ توافق کتبی طرفین، ظرف مدت زمان یک ماه قبل از پایان قرارداد، امکان تمدید قرارداد میسر خواهد بود.

ماده ۴ - مبلغ و نحوه پرداخت

۴-۱ کل مبلغ قرارداد ۵۷۶.۰۰۰.۰۰۰ ریال و مبلغ ماهیانه معادل ۴۸.۰۰۰.۰۰۰ ریال می باشد.
۴-۲ مبلغ موضوع قرارداد طی ۱۲ صورت حساب در ابتدای هر ماه از سوی آزما به مشترک ارائه می گردد، که می بایست پرداخت از این صورت حسابها با چک مشترک (آزما از پذیرش چک سایر معذور است) و یا واریز به حساب آزما نزد بانک ملی شعبه دهخدا صورت پذیرد.

۴-۳ مشترک موظف است در صورت پرداخت صورتحساب خدمات دریافتی، تصویر سند واریزی خود را به آدرس ایمیل ذیل ارسال نماید. finance@azmagroup.ir

۴-۴ بستر ارتباطی وایرلس می باشد و تجهیزات دو سمت توسط آزما به صورت امانی تأمین می گردد. لازم به تأکید است تجهیزات منصوبه به صورت امانت نزد مشترک بوده و از هر حیث تابع شرایط حقوقی و الزامات امانتداری و استرداد سالم و بموقع خواهد بود.

۴-۶ طبق ماده ۱۶ و ۳۸ قانون "مالیات بر ارزش افزوده"، مصوب ۱۳۸۷/۲/۱۷ کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی در تمامی صورتحسابهای صادره توسط آزما و برای هر مرحله پرداخت، مالیات بر ارزش افزوده طبق نرخ سال محاسبه و از مشترک اخذ می گردد.

تبصره ۴: طبق ماده ۳۸ سازمان تأمین اجتماعی، مشترک ۵٪ از هر صورتحساب ماهانه را به عنوان بیمه نزد خود سپرده می کند. مبلغ حق بیمه و آخرین قسط پس از ارائه مقاصحساب بیمه به آزما پرداخت خواهد شد. ضمناً مشترک متعهد می باشد همکاری لازم را با پرسنل آزما برای دریافت برگ مقاصحساب بیمه به عمل آورد.

ماده ۵ - تعهدات مشترک

۵-۱ مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به موارد مقرر در قرارداد پایبند باشد. نحوه پرداخت هزینه مطابق ماده ۴ این قرارداد می باشد.

۵-۲ مشترک متعهد می گردد حداکثر ظرف مدت ۷ روز پس از صدور صورتحساب نسبت به پرداخت وجه صورت حساب طبق ماده ۴ اقدام نماید. در صورت تاخیر مشترک در پرداخت صورتحساب، آزما می تواند پس از اخطار کتبی ظرف مدت اعلام شده در اخطار نسبت به تعلیق (قطع موقت) خدمات موضوع قرارداد، تا زمان تسویه حساب کامل اقدام نماید و مشترک حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب می نماید.

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۵-۳ مشترک هرگونه اعتراض نسبت به مفاد صورت حسابها را پس از ۳ روز از زمان صدور از خود سلب و ساقط می نماید. بدیهی است پرداخت هرگونه غرامت SLA در صورت حساب ماه آتی اعمال شده و مشترک موظف به پرداخت صورت حساب ماه جاری می باشد.

۵-۴ در صورت عدم استرداد به موقع و یا اعلام خرابی تجهیزات ارائه شده امانی از سوی آزما به مشترک، چنانچه بنا به تشخیص کارشناس فنی آزما، مشکل ایجاد شده از سمت مشترک باشد مبلغ خسارت توسط آزما محاسبه و در آخرین فاکتور مشترک لحاظ می شود.

۵-۵ مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذی ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی دارنده پروانه یا سایر مبادی ذی ربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۵-۶ مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به آزما به غیر، خودداری نماید. در غیر این صورت آزما مجاز به فسخ قرارداد و قطع خدمات می باشد.

۵-۷ هرگونه واگذاری خطوط و لینکها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط آزما و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) و یا انتقال ترافیک خطوط تلفن از بستر واگذار شده به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

۵-۸ مشترک متعهد می گردد از ارائه سرویس های تلفنی مانند VoIP Termination بر روی پهنای باند دریافتی از آزما بدون داشتن مجوز معتبر از مراجع ذی صلاح خودداری نماید. بدیهی است در صورت هرگونه تخلف، مسئولیت تمامی عواقب برعهده مشترک می باشد.

۵-۹ مشترک می بایست اعتراض نسبت به نارضایتی از کیفیت خدمات دریافتی را از کانال های اعلام شده در بند ۲ ماده ۷ ظرف مدت ۳ روز پس از بروز اختلال احتمالی به آزما اعلام نماید. در صورت عدم اعلام، این امر به منزله تأیید کیفیت و دریافت خدمات مطلوب از آزما می باشد و پس از گذشت مدت زمان تعیین شده حق اعتراض به کیفیت سرویس را از خود سلب می نماید.

۵-۱۰ در صورت عدم تمایل مشترک به استفاده از برند تجهیزات پیشنهادی، آزما هیچ گونه مسئولیتی در قبال تجهیزات و خود مشترک و کارایی آنها ندارد.

۵-۱۱ مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفا بر عهده مشترک می باشد.

۵-۱۲ هزینه نصب و راه اندازی رایگان می باشد. چنانچه در طول استفاده از سرویس اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد بر اساس نرخ نامه صنف مرتبط محاسبه و از مشترک اخذ خواهد شد.



تاریخ:
شماره:
پیوست:

۱۳-۵ مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی و آدرس پستی) حداکثر ظرف مدت ۳ روز اطلاعات جدید خویش را به آزما اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۴-۵ در صورت درخواست مشترک جهت قطع سرویس حداقل یک ماه قبل از تاریخ مورد نظر طبق بند فسخ قرارداد موظف به اعلام کتبی آن می باشد.

ماده ۶ - تعهدات آزما

۱-۶ آزما متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق با ضوابط مذکور در مصوبه های سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (و سایر مصوبات جدید بعدی) بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۲-۶ آزما متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۳-۶ آزما متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.

۴-۶ آزما متعهد به تحویل موضوع ماده ۱ قرارداد تا درگاه خروجی مودم و یا درگاه خروجی رادیو و Wireless و یا فیبر نوری (بسته به نوع ارتباط برقرار شده) می باشد و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی رایانه های شبکه داخلی مشترک ندارد.

۵-۶ آزما متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط، حسب گزارش مشترک بصورت تلفنی، الکترونیکی یا کتبی نسبت به رفع اشکال اقدام نماید و حداکثر تا ۴ ساعت پس از اعلام مشترک (Response Time) در ساعات اداری، مشکل را (در صورتیکه در حوزه اختیاراتش باشد) برطرف نماید.

۶-۶ هرگونه خرابی شبکه داخلی و مخابراتی مشترک خارج از تعهد آزما می باشد و مشترک شخصاً باید نسبت به رفع آن اقدام نماید.
۷-۶ IP هایی که در طول مدت قرارداد و بصورت امنی ولی تحت مسئولیت مشترک به وی واگذار شده، تحت نظر و کنترل آزما می باشد. آزما حق هرگونه 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.

۸-۶ اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت قرارداد نقل مکان داشته باشد، زمان مانده از قبل، در صورت وجود امکانات در محل جدید قابل انتقال خواهد بود.

۹-۶ آزما متعهد می گردد کلیه خدمات مربوط به قرارداد را توسط پرسنل دفتر مرکزی خود انجام داده و خدمات مربوط به تعهدات قرارداد را به غیر واگذار نمی نماید.

تاریخ:
شماره:
پیوست:

ماده ۷ - شرایط پشتیبانی

۷-۱ آزما متعهد است 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 بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.
۷-۲ مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی از طریق بخش "پشتیبانی" در پنل کاربری خود به آدرس CS.azmagroup.ir (سامانه ارتباط با مشترکین) تیکت خود را ثبت و پیگیری نماید. در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، تنها با شماره ۰۲۱-۸۱۵۷۰۰۰۰ تماس گرفته و طرح موضوع نماید.

۷-۳ آزما متعهد می باشد شاخص های کیفیت خدمت را در پنل کاربری مشترک اندازه گیری و نمایش دهد.
۷-۴ طرفین قرارداد همزمان با انعقاد قرارداد حاضر ملزم به معرفی کتبی یک نفر نماینده فنی مطلع و آگاه به یکدیگر می باشند.
۷-۵ رسیدگی به شکایت مشترکین از طریق تلفن ۸۱۵۷۰۰۰۰ ارتباط با مشتری و یا ارسال شکایت به سامانه ارتباط با مشترکین CS.azmagroup.ir قابل پیگیری است.

ماده ۸ - فسخ قرارداد

۸-۱ مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات و یا فسخ قرارداد در هر زمان و به هر علت، می بایستی با ارایه درخواست رسمی (مکتوب) و یا از پنل کاربری خود به آدرس CS.azmagroup.ir نسبت به ارسال درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است در این صورت اثر فسخ از تاریخ ارسال درخواست به مدت یک ماه آینده خواهد بود. از تاریخ فسخ قرارداد هر یک از طرفین قرارداد مکلف به تسویه حساب با یکدیگر خواهند بود.

۸-۲ فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار قرارداد نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۸-۳ هرگاه مشترک هر یک از شرایط قراردادی را نقض نماید، آزما با ارسال نامه اخطاریه مکتوب و اعلام زمان جهت رفع و اصلاح مورد نقض شده اقدام می نماید و در صورت عدم اصلاح می تواند بصورت یکطرفه قرارداد حاضر را فسخ نماید. در مواردی که عملکرد مشترک متضمن جرم یا اختلال در شبکه باشد، اختیار فسخ و قطع خدمات فوراً به اجرا در خواهد آمد، و پیگیری های حقوقی و قضائی نیز بعمل خواهد آمد.

ماده ۹ - حوادث غیر مترقبه

هرگاه به علل عوامل قهریه غیر قابل پیش بینی (فورس ماژور) از هر قبیل (و نه محدود به) سیل، زلزله، آتش سوزی، جنگ و یا تصمیمات نهادهای اجرائی بالادستی و مخابراتی که حدوث و رفع آن خارج از حیطه قدرت طرفین است و در اثر آنها هر یک از طرفین قادر به ایفای تعهدات خود نباشد، باید مراتب را بلافاصله پس از وقوع به طرف دیگر اطلاع دهد. در این صورت این قرارداد در مدت فورس ماژور به قوت و اعتبار خود باقی خواهد بود لیکن تعهدات طرفین تا رفع عامل بازدارنده مزبور به حالت تعلیق در خواهد آمد و در صورتیکه حالت فورس ماژور بیش از سه ماه بطول انجامد، طرفین نسبت به ادامه یا فسخ قرارداد مخیر خواهند بود.

تاریخ:
شماره:
پیوست:

ماده ۱۰ - اختلافات

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد در خصوص اجرای موضوع قرارداد، تفسیر و یا تعبیر هر یک از مفاد آن، بدو موضوع از طریق مذاکره فی مابین طرفین رسیدگی و حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم حصول توافق بین طرفین، مراتب از طریق مراجعه به مراجع صالح قضایی شهر تهران قابل طرح و رسیدگی بوده و حکم نهایی این مراجع برای طرفین لازم الرعایه خواهد بود. بدیهی است تا قطعیت حکم قضایی تعهدات طرفین قرارداد به قوت خود باقی است.

ماده ۱۱ - نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۱ ماده، ۴ تبصره، ۲ پیوست و ۲ نسخه، متحد المتن تنظیم گردیده که کلیه نسخ از حیث اعتبار در حکم واحد و از هر لحاظ تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران است و پس از امضا طرفین، مفاد آن برای طرفین لازم الاجراست.

پیوست شماره ۱: فرم مشخصات و اطلاعات فنی تحویل لینک

فرم مشخصات سرویس	
نام مشترک: موسسه پژوهشی فرهنگ، هنر و ارتباطات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	
نوع سرویس	☐ اینترنت ☒ اینترنت
بستر	☐ Intr@net ☐ fiber ☒ Wireless ☒
نوع تغییر	☐ جمع آوری ☐ کاهش ☐ ارتقاء ☒ برقراری-تمدید
میزان پهنای باند	۲۴ مگ متقارن
مشخصات فنی	
تاریخ تغییر لینک	-
تاریخ تحویل	
توضیحات	
رنج IP مشترک	BGP ☐ Static ☒ IP: 212.16.84.192/26

۷

موسسه پژوهشی فرهنگ، هنر و ارتباطات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

شرکت ارتباطات فرهنگ آزما



شماره ثبت ۱۸۵۵۴۴

تلفن: ۰۲۱-۸۸۹۸۹۰۰۳

فکس: ۰۲۱-۸۸۹۸۹۰۰۳

E-mail: info@azmagroup.ir

تهران، خیابان زرتشت غربی، پلاک ۸۶

کد پستی: ۱۴۱۵۶۸۳۸۹۱

Web: www.azmagroup.com

دارای گواهی رتبه بندی و احراز صلاحیت

شرکت های عضو اتحادیه

دارای گواهینامه های استاندارد دایرکت ۱۰۰۰۰۲

شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۲۷۶۵۰۳

کد اقتصادی: ۴۱۶/۱۹۶۳۶۶۹۳

ارائه دهنده اینترنت پرسرعت دو سراسر کشور

تاریخ: _____
شماره: _____
پیوست: _____

پیوست شماره ۲

ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) در داخل شبکه شرکت ارتباطات فرهنگ آزما برای ارایه

خدمات مبتنی بر IP

۱- تعاریف

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- آزما: شرکت ارتباطات فرهنگ آزما
- ۴-۱- خدمت: کلیه ارتباطات در بستر شبکه IP آزما در داخل کشور
- ۵-۱- خدمت گیرنده: دریافت کننده خدمت از شرکت ارتباطات فرهنگ آزما
- ۶-۱- موافقت نامه سطح خدمات^۱ (SLA): قراردادی دو جانبه بین آزما 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.
- ۷-۱- شبکه آزما: کلیه نقاط و خطوط ارتباطی که به عنوان شبکه آزما تعیین شده است.
- ۸-۱- قطع شدن خدمت: عدم دریافت خدمت از سمت شبکه آزما و یا کاهش مقدار پارامترهای کیفیت خدمت از سطوح آستانه تعریف شده در ماده ۳ این مصوبه
- ۹-۱- کاهش کیفیت خدمت: کاهش مقدار پارامترهای کیفیت خدمت از حدود تعیین شده در ماده ۴ این مصوبه
- ۱۰-۱- خرابی^۲: هرگونه قطع شدن و یا کاهش کیفیت خدمت
- ۱۱-۱- رسید خرابی^۳: اعلام وصول گزارش خرابی اعلام شده از طرف خدمت گیرنده توسط آزما
- ۱۲-۱- متوسط زمان بازایی یا تعمیر (MTTR)^۴: متوسط زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت
- ۱۳-۱- میزان دسترس پذیری (A)^۴: میزان در دسترس بودن خدمت ارایه شده توسط آزما برای خدمت گیرنده
- ۱۴-۱- نرخ اتلاف بسته ها (PLR)^۵: نرخ گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در شبکه آزما

^۱ Service Level Agreement

^۲ Trouble

^۳ Trouble Ticket

^۴ Availability

^۵ Packet Loss Rate

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۱-۵-۱ تاخیر (RTT)؛ متوسط زمان رفت و برگشت بسته‌های IP در شبکه آزما بین پورت‌های دسترسی مبدأ و مقصد خدمت گیرنده

۱-۶-۱ نوسانات تاخیر؛ متوسط میزان نوسانات تاخیر برای بسته‌های متوالی ارسال شده در شبکه آزما بین پورت‌های دسترسی مبدأ و مقصد خدمت گیرنده

۱-۷-۱ زمان کاهش سطح کیفیت خدمات (T): مجموع زمان‌های کاهش سطح کیفیت خدمات به دلیل عدم برآورده شدن یک یا چند پارامتر کیفیت خدمت مندرج در این مصوبه به صورت مستقل در یک ماه

۱-۸-۱ زمان مجاز کاهش سطح کیفیت خدمات (T'): حداکثر زمان مجاز کاهش سطح کیفیت خدمات در یک ماه

۱-۹-۱ حوادث غیر مترقبه: شرایطی نظیر جنگ، اعتصاب، شورش، آتش‌سوزی، سیل، انفجار، زلزله یا هر دلیل دیگری خارج از کنترل آزما.

۲-۱۰-۱ زمان عملیات؛ مدت زمانی که به واسطه عملیات شبکه از قبیل تغییر، بهبود، ارتقا، بروز رسانی و توسعه، در ارایه خدمات آزما اختلال یا قطعی ایجاد می‌شود و از قبل به اطلاع خدمت‌گیرندگان می‌رسد.

۲ نحوه اندازه‌گیری و محاسبه مقادیر پارامترهای کیفیت

۲-۱ نحوه اندازه‌گیری و محاسبه میزان دسترس پذیری: میزان دسترس‌پذیری برای یک ماه شمسی طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$A = \left(1 - \frac{\text{مجموع دقایق قطع شدن در یک ماه}}{\text{مجموع دقایق یک ماه}} \right) \times 100$$

۲-۲ نحوه اندازه‌گیری و محاسبه نرخ اتلاف بسته: نرخ اتلاف بسته با ارسال بسته‌های ICMP^۱ با اندازه ۶۴ بایت و به تعداد هزار (۱۰۰۰) عدد در شبکه آزما بین پورت‌های دسترسی مبدأ و مقصد خدمت گیرنده اندازه‌گیری می‌شود. اندازه‌گیری در بازه زمانی ۵ دقیقه ای انجام شده و چنانچه میانگین نرخ اتلاف بسته در فاصله زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی از سوی آزما، از مقادیر مجاز بیشتر بود، کل بازه زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی به عنوان زمان قطع شدن یا کاهش کیفیت خدمت محسوب خواهد شد.

^۱ RTT (Round trip Time)

^۲ Jitter

^۳ Down Time

^۴ Internet Control Message Protocol

تاریخ:
شماره:
پیوست:

۳-۲ نحوه اندازه گیری و محاسبه تاخیر: تاخیر با ارسال بسته های ICMP با اندازه ۶۴ بایت و به تعداد هزار (۱۰۰۰) عدد در شبکه آزما بین پورت های دسترسی مبدا و مقصد خدمت گیرنده اندازه گیری می شود. اندازه گیری در بازه زمانی ۵ دقیقه ای انجام شده و چنانچه میانگین تاخیر در فاصله زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی از سوی آزما، از مقادیر مجاز بیشتر بود، کل بازه زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی به عنوان زمان قطع شدن یا کاهش کیفیت خدمت محسوب خواهد شد.

۴-۲ نحوه اندازه گیری و محاسبه متوسط نوسانات تاخیر: اندازه گیری متوسط نوسانات تاخیر در بازه های زمانی ۵ دقیقه ای با ارسال ۱۰۰۰ بسته متوالی (ICMP یا UDP^{۱۰}) با اندازه ۱۶۰ بایت با فاصله زمانی ۲۰ میلی ثانیه از یکدیگر و از طریق

میانگین گیری صورت می گیرد.

اگر فاصله زمانی دریافت بسته $(i-1)$ ام و بسته i ام در مقصد برابر d_k باشد آنگاه میزان متوسط نوسانات تاخیر برای n بسته متوالی دریافت شده در مقصد از فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$Jitter = \left| \frac{\sum_{i=1}^{n-1} d_i}{n-1} - 20 \right|$$

چنانچه متوسط نوسانات تاخیر در فاصله زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی از سوی آزما، از مقادیر مجاز بیشتر بود، کل بازه زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی به عنوان زمان قطع شدن یا کاهش کیفیت خدمت محسوب خواهد شد.

۵-۲ نحوه اندازه گیری و محاسبه متوسط زمان بازیابی یا تعمیر: برای محاسبه متوسط زمان های بازیابی خرابی، میانگین فاصله های زمانی بین ثبت رسید خرابی از سوی خدمت گیرنده تا بسته شدن رسید خرابی از سوی آزما برای همه خرابیها در یک ماه محاسبه و مد نظر قرار می گیرد.

۶-۲ اگر در فاصله زمانی اندازه گیری برای چند پارامتر خدمت به طور همزمان خرابی رخ داده باشد، فقط یک بار بازه زمانی به عنوان زمان کاهش کیفیت یا قطع شدن خدمت محاسبه شده و پارامتری که موجب کاهش سطح کیفیت خدمات یا قطع شدن خدمت در زمان بیشتری شده باشد، محاسبه می شود.

۳- قطع شدن و جریمه قطع شدن خدمت

سطوح آستانه قطع شدن خدمت به شرح جدول زیر تعیین می شود.

^{۱۰} User Datagram Protocol

تاریخ:
شماره:
پیوست:

پارامتر کیفیت	آستانه قطع شدن خدمت
تاخیر (RTT)	۲۰۰ میلی ثانیه
میزان اتلاف بسته ها (PLR)	۳ درصد
نوسانات تاخیر (Jitter)	۲۰ میلی ثانیه

در صورت قطع شدن خدمت، میزان دسترس پذیری محاسبه و جریمه قطع شدن خدمت که آزمون باید به خدمت گیرنده بپردازد، بر اساس جدول زیر تعیین می شود:

جریمه (درصدی از تعرفه ماهیانه)	میزان دسترس پذیری
۰٪	$A > 99.5$
۵٪	$99.3 < A \leq 99.5$
۱۰٪	$99.1 < A \leq 99.3$
۲۰٪	$98.9 < A \leq 99.1$
۳۵٪	$98.5 < A \leq 98.9$
۵۰٪	$98 < A \leq 98.5$
به ازای هر ۰.۱ درصد کاهش دسترس پذیری معادل ۲ درصد جریمه حداکثر تا ۱۰۰ درصد	$A \leq 98$

۴- کاهش کیفیت خدمت و جریمه کاهش کیفیت خدمت

مقادیر مجاز برای پارامترهای کیفیت خدمت طبق جدول زیر تعیین میشود:

پارامتر کیفیت	مقادیر مجاز
تاخیر (RTT)	۴۲ میلی ثانیه
نرخ اتلاف بسته ها (PLR)	۳٪
نوسانات تاخیر (Jitter)	۱۰ میلی ثانیه
حداکثر زمان مجاز کاهش سطح کیفیت در ماه (T)	۸۶۴ دقیقه

تاریخ:
شماره:
پیوست:

برای محاسبه جریمه، ضریب کاهش کیفیت (k) به صورت زیر تعریف می شود.

$$k = (T - T') / T'$$

در صورتیکه حاصل $T - T'$ کمتر از صفر باشد پارامتر k صفر در نظر گرفته میشود.

پس از محاسبه k میزان جریمه بر حسب درصدی از تعرفه و بر اساس جداول زیر تعیین می شود:

جریمه (درصدی از تعرفه ماهیانه)	ضریب کاهش کیفیت
۲٪	$0 < k \leq 1$
۵٪	$1 < k \leq 2$
۱۰٪	$2 < k \leq 5$
۲۰٪	$k > 5$

۵-

جریمه ناشی از عدم ایفای تعهدات مرتبط با میانگین زمان بازیابی یا تعمیر

جریمه عدم بازیابی یا تعمیر خرابی در زمان مناسب که آزما باید به خدمت گیرنده بپردازد، براساس جدول زیر تعیین می شود:

جریمه (درصدی از تعرفه ماهیانه)	MTTR (ساعت)
۰٪	$0 < MTTR \leq 4$
۱۰٪	$4 < MTTR \leq 8$
۲۰٪	$MTTR > 8$

۶- الزامات

۱-۶ آزما موظف است به منظور پاسخگویی در زمان مناسب، یک مرکز پاسخگویی با تعداد خطوط و اپراتورهای پاسخ دهنده کافی ایجاد نماید.

۲-۶ آزما موظف است حداکثر ظرف مدت ۶ ماه از تاریخ ابلاغ این مصوبه، نسبت به راه اندازی سامانه های ثبت رسید خرابی اندازه گیری کیفیت و مدیریت و پایش موافقت نامه سطح خدمت و آرایه دسترسی به خدمت گیرندگان اقدام کند.

تاریخ:
شماره:
پیوست:

- ۳-۶- آزما باید دسترسی‌های لازم برای نظارت بر اجرای این مصوبه را در اختیار سازمان قرار دهد.
- ۴-۶- آزما موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در زمان عملیات شبکه پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۷۲ ساعت قبل اطلاع داده شود) زمان عملیات را تعیین کند.
- ۵-۶- تبصره ۱: نحوه اطلاع رسانی در خصوص زمان عملیات بر اساس توافق آزما و خدمت گیرنده بوده و باید در موافقت‌نامه سطح خدمات قید شود.
- ۶-۶- محاسبه زمان خرابی خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تایید آزما و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.
- ۷-۶- محاسبه جریمه در یک ماه صورت می پذیرد.
- ۷- مواردی که مشمول جریمه نمی شوند
- ۱-۷- خرابی‌های ناشی از شرایط غیر مترقبه، که در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.
- ۲-۷- خرابی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
- ۳-۷- خرابی‌هایی که در زمان عملیات باشد.
- ۴-۷- خرابی‌هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده از قبیل جابجایی و آزمایش شبکه داخلی باشد.
- ۵-۷- خرابی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- ۶-۷- خرابی‌هایی ناشی از عدم پرداخت صورتحساب در چارچوب قراردادهای SLA منعقد با اپراتور
- ۷-۷- خرابی‌هایی که ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح باشد.
- ۸-۷- خرابی‌های که ناشی از حملات سایبری به خدمت گیرنده باشد.
- ۸- سایر موارد
- ۱-۸- حداکثر جریمه قابل پرداخت توسط آزما به خدمت گیرنده در ماه ناشی از یک یا چند مورد از جریمه‌های تعیین شده در این مصوبه، به میزان ۱۰۰ درصد تعرفه ماهیانه خواهد بود.
- ۲-۸- شاخص‌ها و تعهدات تعیین شده در این مصوبه به عنوان شرایط حداقلی پایه بوده و هرگونه توافق برای شرایط بهتر بین آزما و خدمت گیرنده، با رعایت شرایط رقابتی و حقوق طرفین بلامانع است.
- ۳-۸- در شرایط اختلاف، در صورتی که در موافقت‌نامه سطح خدمات، سازمان به عنوان مرجع حل اختلاف تعیین شده باشد، موضوع به سازمان ارجاع و سازمان در این خصوص اقدام خواهد کرد، در غیر این صورت طرفین موظفند بر اساس شرایط تعیین شده در موافقت‌نامه سطح خدمات در خصوص شرایط اختلافی عمل کنند.