

توافقنامه سطح خدمات (SLA) شرکت ایده پردازان موج نو

۱- تعاریف:

- الف. **Availability**: درصد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه اینترنت موج نو.
- ب. **Response Time**: زمان آغاز پاسخگویی موج نو به مشکلات مشترک با توجه به مانیتورینگ شبانه روزی شبکه.
- ج. **Packet Loss**: درصد گم شدن بسته ها که با اجرای دستور Ping در زمانی مشخص قابل اندازه گیری است. (در صورتیکه پهنای باند مصرفی بیش از ۹۰٪ پهنای باند خریداری شده نباشد).
- د. **Ping**: ارسال بسته های ICMP به حجم ۱۰۰ بایت یکبار در دو ثانیه.

۲- میزان تضمین کیفیت:

- الف: **Availability**: موج نو درصد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۹.۵٪ در ماه تضمین می نماید.
- ب: **Response Time**: حداکثر ۲ ساعت کاری (در صورت بروز مشکل از بخش فنی پیگیری می گردد).
- ج: **Packet Loss**: سرویس مشترک حداکثر معادل ۳٪ در ماه دارای Packet Loss خواهد بود.
- تبصره: موارد ب و ج در خصوص مشکلاتی است که در حیطه اختیار موج نو باشد و مشکلات مرتبط با فیبر نوری سراسری کشور و پهنای باند تامین شده از طریق شرکت فناوری اطلاعات را شامل نمی شود.

۳- جریم:

- الف: **Availability**:
- در صورت عدم تحقق ۹۹.۵٪ دسترسی مشترک به سرویس ارائه شده در ماه که معادل ۷۱۶ ساعت سرویس می باشد به ترتیب ذیل جریمه به مشترک پرداخت می شود.

- ✓ جهت ۳ ساعت و ۳۶ دقیقه تا ۷ ساعت و ۱۲ دقیقه قطعی در ماه ، یک روز به مدت زمان قرارداد اضافه می شود.
- ✓ جهت ۷ ساعت و ۱۲ دقیقه تا ۲۴ ساعت قطعی در ماه ، دو روز به مدت زمان قرار داد اضافه می شود.
- ✓ جهت بیش از ۲۴ ساعت ۲.۵ برابر مدت زمان قطعی به مدت زمان قرارداد اضافه می شود.

تبصره: قطعی های ناشی از موارد ذیل شامل جریمه نمی شود .

۱. قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری سرویس های دوره ای شبکه که حداقل ۲۴ ساعت قبل به صورت کتبی یا الکترونیکی به اطلاع مشترک رسانده شود.
۲. قطعی های ناشی از حوادث قوه قهریه مانند حوادث طبیعی یا قوانین و مقررات ابلاغی کشور.
۳. قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات مشترک ایجاد می شود.
۴. قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می شود مانند تغییر محل سکونت ، تست شبکه داخلی و غیره.
۵. قطعی های ناشی از تخطی مشترک از قوانین و مقررات جاری کشور در زمینه استفاده از اینترنت.
۶. قطعی های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی ، زیر ساخت مخابراتی کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران ، تهران ، شرکت ارتباطات داده و شرکت زیر ساخت.
۷. قطعی های ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه.

ب: Packet Loss

چنانچه سرویس مشترک به طور متوسط بیش از ۳٪ در ماه دارای Packet Loss باشد دو برابر زمان متوسط اختلال در ماه در ارسال Packet های مشترک اعتبار در نظر گرفته می شود.

۴- ابزار نظارتی :

به منظور ارائه استاندارد جهت امکان نظارت بر تضمین ها و جرایم ذکر شده ، پس از نصب و راه اندازی سرویس مشترک و برای اندازه گیری و مشاهده گراف پهنای باند تحویلی، کد کاربری و رمز عبور در اختیار مشترک جهت استفاده از نرم افزار Monitoring و وضعیت Link ارائه می شود