

توافقنامه تضمین کیفیت خدمات سرویس های حجمی (SLA)

«پیوست ۱»

ارائه سرویس اینترنت با کیفیت بالا، از مهم ترین اهداف شرکت اطلاع رسان داتک وابسته به گروه شرکت های داتک می باشد. در این راستا علاوه بر آمادگی کامل و شبانه روزی متخصصین این شرکت جهت رفع اختلالات و مشکلات سرویس مشترکین، بر اساس مفاد این توافقنامه کیفیت خدمات ارائه شده نیز تضمین می گردد.

۱- تعاریف:

- الف. **Availability**: درصد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه این شرکت.
- ب. زمان پاسخگویی: بخش پشتیبانی (Contact Center) شرکت داتک به طور ۲۴ ساعته در هر هفت روز هفته (۲۴/۷) آماده پاسخگویی به سوالات همچنین رفع مشکل و ثبت مشکلات مشترکان در صورت نیاز می باشد.
- ج. زمان پی گیری رفع مشکل: به حداکثر زمان اختصاص داده شده، در صورت حل نشدن مشکل به صورت تلفنی توسط (Contact center) که منجر به آغاز پی گیری کارشناس فنی است، گفته می شود.
- د. **تنوع سرویس ADSL**: تنوع سه سرویس ۱۲۸، ۲۵۶، ۵۱۲ به صورت حجمی که (همگی بر حسب کیلو بیت بر ثانیه) توسط گروه شرکت های داتک ارائه می گردد.

۲- میزان تضمین کیفیت:

- الف. **Availability**: شرکت درصد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۶٪ در ماه تضمین می نماید.
- ب. زمان پاسخگویی بخش پشتیبانی (Contact Center): از این طریق ابتدا تا ۲ ساعت کاری سعی در رفع مشکل مشترک به صورت تلفنی می گردد.
- ج. زمان پی گیری مشکل: در صورت عدم رفع مشکل به صورت تلفنی، زمان پی گیری به صورت حضوری حداکثر تا ۷۲ ساعت کاری است.
- د. میزان ترافیک هر سرویس ADSL خریداری شده در زمان، بر حسب ساعات اوج مصرف ترافیک به کمتر از یک به شش کل پهنای باند خریداری شده نخواهد رسید. این بدین معنی است که پهنای باند سرویس های ADSL طبق موارد ذکر شده در جدول زیر، در زمان ساعات اوج مصرف تقلیل می یابد.

(حداقل مصرف)		کل پهنای باند (حداکثر مصرف)		نوع سرویس
بر حسب KBps	تقسیم ترافیک بین کاربران همزمان	بر حسب KBps	بر حسب Kbps	
۲,۷	یک به شش	۱۶	۱۲۸	سرویس ۱۲۸ کیلو بیت در ثانیه
۵,۴	یک به شش	۳۲	۲۵۶	سرویس ۲۵۶ کیلو بیت در ثانیه
۱۰,۶	یک به شش	۶۴	۵۱۲	سرویس ۵۱۲ کیلو بیت در ثانیه

Kbps: Kilo bits per second
KBps: Kilo Bytes per second

به عنوان مثال: در سرویس ۵۱۲ کیلو بیت بر ثانیه (Kbps) حداکثر مصرف ۶۴ کیلو بایت بر ثانیه و حداقل مصرف یک به شش مقدار حداکثر مصرف، یعنی ۱۰,۶ کیلو بایت بر ثانیه (KBps) است. شایان ذکر است، در هنگام دانلود اغلب نرم افزارها و مرورگرهای وب، سرعت دانلود را برحسب کیلو بایت (KBps) نمایش می دهند.

۳- نکات قابل توجه:

الف. قطعی‌های ناشی از موارد ذیل شامل تعهدات شرکت نمی‌باشد:

- ۱) قطعی‌های مربوط به تعمیر و نگهداری و تعمیرات دوره‌ای شبکه.
- ۲) قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات مشترک شامل (کامپیوتر، مودم، شبکه داخلی، خط تلفن، دستگاه تلفن) و یا اختلالات ناشی از کابل‌کشی درون محل ساختمان مشترک ایجاد شده باشد.
- ۳) قطعی‌هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می‌شود. (مانند تغییر محل مشترک، تست شبکه داخلی و غیره)
- ۴) قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه.
- ۵) قطعی‌های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی، کابل برگردان‌ها، زیرساخت مخابراتی کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران و شرکت‌های ارایه دهنده سرویس‌های عمده اینترنتی.
- ۶) قطعی‌های ناشی از تخطی مشترک از قوانین و مقررات جاری کشور در زمینه استفاده از اینترنت.
- ۷) قطعی‌های ناشی از بلایای طبیعی مانند سیل، زلزله و.....
- ۸) قطعی‌های ناشی از خط تلفن مشترک و مخابرات.

ب. پس از شروع پیگیری کارشناس فنی جهت رفع مشکل تا ۷۲ ساعت کاری، هیچگونه هزینه‌ای به عنوان جریمه از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی‌گردد.

تذکر: در زمان ارتباط کاربران با اینترنت و در لایه‌های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojan ها به وجود می‌آورند به عهده مشترک بوده و شامل تضمین امنیتی شرکت نمی‌باشد و موجب قطع احتمالی سرویس مشترک جهت جلوگیری از آسیب وارده به شبکه و سایر مشترکین نیز می‌شود.

این توافقنامه در ۳ ماده و ۸ بند تنظیم و مفاد آن توسط مشترک قرائت، مورد قبول و اقدام گردیده است.

امضای نماینده فروش

امضاء مشترک