

توافقنامه تضمین کیفیت خدمات وایمکس (SLA)

«پیوست ۱»

ارایه سرویس اینترنت با کیفیت بالا، از مهم‌ترین اهداف شرکت اطلاع رسان داتک وابسته به گروه شرکت‌های داتک است. برای این منظور علاوه بر آمادگی کامل و شبانه‌روزی متخصصان این شرکت برای رفع اختلالات و مشکلات سرویس مشترکین، بر اساس مفاد این توافقنامه، کیفیت خدمات ارائه شده نیز ضمانت می‌شود.

۱- تعاریف:

- الف. Availability:** درصد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه شرکت.
- ب. زمان پاسخگویی:** بخش پشتیبانی (Contact Center) شرکت به طور ۲۴ ساعته در هر هفت روز هفته (۲۴/۷) آماده پاسخگویی به سوالات و همچنین رفع مشکل و ثبت مشکلات مشترکان در صورت نیاز می‌باشد.
- ج. زمان پی‌گیری مشکل:** به حداکثر زمان اختصاص داده شده، در صورت حل نشدن مشکل به صورت تلفنی توسط (Contact Center) که منجر به آغاز پی‌گیری کارشناس فنی است، گفته می‌شود.
- د. تنوع سرویس وایمکس:** شش سرویس ۱۲۸، ۲۵۶، ۵۱۲، ۱۰۲۴، ۲۰۴۸ و ۴۰۹۶ (همگی بر حسب کیلو بیت بر ثانیه) توسط شرکت داتک ارائه می‌شود. میزان سرعت سرویس‌های فوق در هنگام دانلود براساس کیلو بایت بر ثانیه به ترتیب ۱۶، ۳۲، ۶۴، ۱۲۸، ۲۵۶ و ۵۱۲ است.

۲- میزان تضمین کیفیت:

- الف. Availability:** شرکت درصد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۶٪ در ماه تضمین می‌کند.
- ب. زمان پاسخگویی:** بخش پشتیبانی (Contact Center): از این طریق ابتدا تا ۲ ساعت کاری سعی در رفع مشکل مشترک به صورت تلفنی می‌شود.
- ج. زمان پی‌گیری مشکل:** در صورت عدم رفع مشکل به صورت تلفنی، زمان پی‌گیری به صورت حضوری حداکثر تا ۷۲ ساعت کاری است.
- د. سرعت هر سرویس وایمکس خریداری شده در ساعات اوج مصرف به کمتر از یک سوم پهنای باند خریداری شده نخواهد رسید. وضعیت سرعت به تفکیک پهنای باند مطابق جدول زیر است:**

ردیف	پهنای باند (کیلو بیت بر ثانیه)	حداکثر سرعت (بر حسب کیلو بایت بر ثانیه)		حداقل سرعت (بر حسب کیلو بایت بر ثانیه)	
		دانلود	آپلود	دانلود	آپلود
۱	۱۲۸ / ۶۴	۱۶	۸	۵ / ۳۳	۲ / ۶۷
۲	۲۵۶ / ۶۴	۳۲	۸	۱۰ / ۶۷	۲ / ۶۷
۳	۵۱۲ / ۱۲۸	۶۴	۱۶	۲۱ / ۳۳	۵ / ۳۳
۴	۵۱۲ / ۲۵۶	۶۴	۳۲	۲۱ / ۳۳	۱۰ / ۶۷
۵	۱۰۲۴ / ۱۲۸	۱۲۸	۱۶	۴۲ / ۶۷	۵ / ۳۳
۶	۱۰۲۴ / ۲۵۶	۱۲۸	۳۲	۴۲ / ۶۷	۱۰ / ۶۷
۷	۲۰۴۸ / ۲۵۶	۲۵۶	۳۲	۸۵ / ۳۳	۱۰ / ۶۷
۸	۲۰۴۸ / ۵۱۲	۲۵۶	۶۴	۸۵ / ۳۳	۲۱ / ۳۳
۹	۴۰۹۶ / ۵۱۲	۵۱۲	۶۴	۱۷۰ / ۶۷	۲۱ / ۳۳
۱۰	۴۰۹۶ / ۱۰۲۴	۵۱۲	۱۲۸	۱۷۰ / ۶۷	۴۲ / ۶۷

به عنوان مثال در سرویس ۵۱۲ کیلو بیت بر ثانیه، حداکثر سرعت ۶۴ کیلو بایت بر ثانیه و حداقل سرعت یک سوم مقدار حداکثر، یعنی ۲۱/۳۳ کیلو بایت بر ثانیه است.

تهران، خیابان سهروردی شمالی،

خیابان ابن‌یمین، شماره ۱۴

تلفن: ۸۱۶۸۱

فاکس: ۸۸۵۱ ۲۶۵۱

پروانه ISP سازمان تنظیم مقررات

و ارتباطات رادیویی: ۲۰۰-۱۶-۱۱

www.datak.ir

۳- نکات قابل توجه

الف: قطعی های ناشی از موارد زیر شامل تعهدات شرکت نمی باشد:

۱. قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس های دوره ای شبکه.
 ۲. قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات مشترک شامل (کامپیوتر، مودم، شبکه داخلی و غیره) ایجاد شده باشد.
 ۳. قطعی هایی که بنا به درخواست مشترک ایجاد می شود، مانند تغییر محل مشترک، تست شبکه داخلی و غیره.
 ۴. قطعی های ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه.
 ۵. قطعی های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی، کابل برگردان ها، زیر ساخت مخابراتی کشور یا سایر موارد مرتبط با شرکت مخابرات ایران و شرکت های ارائه دهنده سرویس های عمده ی اینترنتی.
 ۶. قطعی های ناشی از تخطی مشترک از قوانین و مقررات جاری کشور در زمینه استفاده از اینترنت.
 ۷. قطعی های ناشی از بلایای طبیعی مانند سیل و زلزله و غیره.
- ب: پس از شروع پی گیری کارشناس فنی جهت رفع مشکل تا ۷۲ ساعت کاری، هیچ گونه هزینه ای به عنوان خسارت از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی شود.

تذکره: در زمان ارتباط کاربران با اینترنت و در لایه های دسترسی جلوگیری از انتشار ویروس و اختلالاتی که Trojan ها به وجود می آورند، به عهده مشترک بوده و شامل تضمین امنیتی شرکت نمی باشد و موجب قطع احتمالی سرویس مشترک جهت جلوگیری از آسیب وارده به شبکه و سایر مشترکین نیز می شود.

این توافقنامه در ۳ ماده و ۷ بند تنظیم و مفاد آن توسط مشترک قرائت، مورد قبول و اقدام گردیده است.

امضای نماینده فروش

امضای مشترک