



ASIATECH
انتقال داده های آسیاتک

سیستم مدیریت کیفیت

آیین نامه ضوابط و قوانین رگولاتوری



۱- هدف :

در راستای رعایت قوانین و ضوابط رگولاتوری و اطلاع رسانی به کارکنان آسیاتک، آیین نامه ضوابط و قوانین رگولاتوری و روند پیگیری امور مرتبط با این سازمان تهیه شده است. به دلیل لزوم شفاف سازی روند پاسخگویی به سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رویه اجرایی و افراد مسئول در این حوزه به طور کامل نیز در این آیین نامه مشخص شده است.

هدف اصلی از تدوین این آیین نامه به شرح زیر است :

- ✓ آشنائی همکاران آسیاتک با مفاهیم کلی و اصول کاری رگولاتوری
- ✓ ارائه مسیر و روند پیگیری امور و اقدامات ارجاع شده از طرف سازمان

۲- دامنه کاربرد

در راستای رعایت قوانین و ضوابط رگولاتوری این آیین نامه در شرکت آسیاتک جاری شده و آگاهی از موارد مرتبط توسط کلیه کارکنان، مشتریان، نمایندگان امری ضروری می باشد.

۳- تعاریف

رگولاتوری : در معنا و کاربرد یعنی تنظیم چیزی و یا رفتاری به قصد اصلاح و رسیدن به حد مطلوب.

رگولاتور یا مقررات گذار کسی است که تلاش وی برای کنترل و به قصد اصلاح است. همه بخش های اقتصادی نیاز به تنظیم کننده قوانین یا رگولاتور دارند تا از ایجاد اغتشاش در آن حوزه جلوگیری شود ، اما Regulation معنای دیگری هم دارد. مقررات دیگر معنی این کلمه در حوزه مدیریت می باشد.

۴- مسئولیت ها

- ✓ مسئولیت دریافت قوانین و مقررات سازمان تنظیم و ابلاغ آن به کارکنان بر عهده واحد کیفیت و تعالی می باشد.
- ✓ مسئولیت اجرای آموزش های مرتبط رگولاتوری بر عهده معاونت اجرایی (آموزش) می باشد.

۵- شرح فعالیت ها

۵-۱ - تاریخچه

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (یا به زبان خودمانی رگولاتوری) (www.cra.ir) با استناد به ماده ۷ قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مصوب ۱۳۸۲/۹/۱۹ مجلس شورای اسلامی از پیوستگی معاونت امور مخابراتی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و اداره کل ارتباطات رادیویی، به منظور ایفای وظایف و اختیارات حاکمیتی، نظارتی و اجرایی تاسیس شد. این سازمان یک نهاد مستقل قانون گذار و نظارتی در حوزه ICT است و یکی از مهمترین سازمان های زیر نظر وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد، که نقش آن رقابتی کردن بازار خدمات مخابراتی، بالا بردن سطح کیفی سرویس ها و ارائه خدمات آنهاست. یکی از اصلی ترین وظایف این نهاد رونق بخشیدن به فرآیند خصوصی سازی است که به این موضوع در اساسنامه سازمان نیز اشاره شده است.

این سازمان (www.cra.ir) به منظور اجرای مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات و تحقق اهداف و ایفای وظایف مورد نظر در بخش ارتباطات رادیویی تاسیس شده و رئیس این سازمان سمت معاون وزیر را دارد.

۵-۲-اهداف اصلی رگولاتوری

- ✓ تثبیت جایگاه سیاست گذاری، نظارتی و حاکمیت کلی و فاصله گرفتن از امور تصدی گری غیر ضروری؛
- ✓ تسهیل حضور بخش خصوصی و ترغیب آن برای مشارکت بیش تر در پذیرش امور تصدی گری؛
- ✓ حفظ منافع ملی؛
- ✓ ایجاد رقابت سالم در میان فعالان؛
- ✓ ریشه کنی فساد؛

یکی از مزایای وجود رگولاتوری این است که زمینه حضور و مداخله ی هرچه بیش تر مشترکین را فراهم می کند و صرف نظر از کارکرد نظارتی این سازمان که ارائه کالا و خدمات، با کیفیت و بهای مناسب را به دنبال دارد ، از بروز شکاف میان مشترکین و حقوق آنان در این حوزه جلوگیری می نماید.

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (www.cra.ir) می تواند با اتخاذ تدابیر مناسب، در هر زمان که صلاح بداند از موضع حاکمیت وارد عمل شده و حقوق مشترکین را تامین نماید.

بر این اساس، مقررات مربوطه تحت عنوان "مقررات روابط دارنده ی پروانه با مشترکین در ارائه خدمات شبکه ی انتقال داده ها" تدوین شده و در پروانه نیز لحاظ گردیده است، این مقررات شامل :

۵-۳-ارتباط با مشترکین:

- ✚ مشخصات و نرخ خدمات باید به نحوی مناسب و کامل و بطور رایگان به اطلاع متقاضیان و مشترکین رسانده شود.
- ✚ مکانی مناسب برای پاسخگویی به مشترکین و متقاضیان با نشانی دقیق و ساعت کاری مشخص به آگاهی ایشان برسد.
- ✚ دارنده ی پروانه فقط حق ارائه ی خدماتی را دارد که در شرایط دارنده ی پروانه و ضوابط آن قید شده باشد.
- ✚ خدمات قابل ارائه از سوی دارنده پروانه منحصر به محدوده جغرافیایی تعیین شده در پروانه می باشد.
- ✚ دارنده ی پروانه ملزم به اعلام زمان شروع و مدت ثبت نام، چگونگی دریافت وجه، نحوه ی دریافت مدارک، زمان برقراری خدمات و دیگر موارد مقتضی به روش مناسب، برای مشترکین است.
- ✚ در صورت اختلاف بین دارنده پروانه و مشترکین و متقاضیان یا در صورتی که هر یک از طرفین به تعهدات خود عمل نکنند، در مرحله ی نخست از طریق مذاکره بین طرفین، نسبت به رفع اختلاف اقدام خواهد شد؛ و در صورت عدم توافق، مرجع رسیدگی طبق شرایط مندرج در پروانه عمل خواهد کرد.
- ✚ در صورتی که مشترک به کلیه تعهدات خود عمل نماید، دارنده پروانه ملزم به استمرار در ارائه ی خدمات می باشد.
- ✚ دارنده ی پروانه موظف است خرابی های ارتباط مشترکین را ظرف مدت اعلام شده رفع نماید.
- ✚ ضروری است بین دارندگان پروانه و متقاضیان، قراردادی منعقد گردد که علاوه بر موارد مورد نیاز قرارداد مواردی چون نوع و زمان برقراری خدمات، شیوه های دریافت وجه، حل اختلاف و پرداخت جریمه در صورت قطع خدمات بیش از مدت زمان مجاز، نیز در متن قرارداد ذکر شود.
- ✚ درخواست خدمات از سوی متقاضیان به هر تعداد بلامانع است.
- ✚ ارائه خدمات در محدوده امکانات فنی هر مرکز و با رعایت حق تقدم نوبت متقاضی انجام می پذیرد.
- ✚ تبصره : دارنده ی پروانه، مکلف است در جهت ایجاد امکانات فنی برای فراهم آوردن تقاضای مشترکین کوشش لازم را به عمل آورد.

<p>کدسند: Ad-IR-04 ویرایش: یک</p>	<p>صفحه ۳ از ۱۲</p>	<p>محل مهر</p>
---------------------------------------	---------------------	----------------

- ✚ قطع موقت خدمات باید با تکمیل فرم تقاضای قطع، از طرف مشترک، وکیل قانونی وی، استفاده کننده (با ارائه مدارک مندرج در دستورالعمل اجرائی) و یا هر یک از وراث انجام شود و پس از تسویه حساب آبونمان و دیون معوقه با اخذ تعهد از استفاده کننده و ورثه، مبنی بر پاسخگویی به مدعی صورت پذیرد.
- ✚ ارائه مجدد خدمات با تقاضا نامه ی کتبی صاحب امتیاز یا وکیل قانونی وی و با استناد به اسناد معتبر و ارائه برگ تسویه حساب آبونمان و سایر دیون خدمات انجام می شود.

۵-۴- موضوع پروانه

این پروانه فقط برای ارائه ی خدمات عمومی انتقال داده ها به دارنده پروانه اعطا می شود و ارایه هر نوع خدمات دیگر موکول به اعلام موافقت کتبی اعطا کننده ی پروانه و یا اخذ پروانه جداگانه خواهد بود.

۵-۴-۱) شرح خدمات:

الف- برقراری ارتباط و انتقال داده ها، به صورت باسیم یا بی سیم، دائم یا موقت، بین هر پایانه ثابت متصل به تجهیزات دارنده پروانه با پایانه های متصل به شبکه دارنده پروانه و سایر شبکه های انتقال داده ها در داخل کشور.

ب- سایر خدماتی که اعطا کننده پروانه به عنوان بخشی از خدمات عمومی انتقال داده ها محسوب شود، یا مجوز ارایه آن از اعطا کننده پروانه دریافت شده باشد.

تبصره :انجام عملیات حفاری، کانال کشی، نصب دکل به منظور کابل گذاری و نصب تاسیسات مربوطه در فضای عمومی شهری در چارچوب این پروانه ممنوع می باشد. انجام عملیات فوق الذکر به موازات شبکه زیر ساخت کشوری برای تامین ارتباط بین شهری نیز ممنوع بوده و تنها در انحصار دولت می باشد. بدیهی است استفاده از ارتباطات رادیویی تنها پس از اخذ مجوز های لازم در هر مورد امکان پذیر است.

۵-۴-۲) وظایف دارنده پروانه:

الف- تامین هر نوع تجهیزات و امکانات مورد نیاز برای موارد مذکور در شرح خدمات؛

ب- بهره برداری و نگهداری شبکه ی دارنده پروانه در چارچوب شرح خدمات؛

ج- ارایه خدمات تعریف شده مطابق با شرایط مندرج در این پروانه؛

تبصره : در اجرای وظایف مندرج در بند ب، دارنده پروانه می تواند اقدام به طراحی، نصب، راه اندازی، تعمیر، تعویض و جابجایی هر نوع دستگاه مخابراتی وابسته در ناحیه خدماتی خود نماید.

۵-۵- تعهدات دارنده پروانه:

✚ فعالیت در چارچوب پروانه و رعایت دقیق تعهدات.

✚ رعایت حقوق مشتری و اجرای دقیق توافق نامه سطح سرویس (SLA).

✚ استفاده از تجهیزات مجاز و استاندارد.

✚ جلوگیری از هرگونه فعالیت غیر مجاز در حوزه ICT .

✚ رعایت دقیق شاخص های مرزدار از قبیل فرکانس، پهنای باند فرکانسی، محدوده جغرافیایی، پهنای باند اینترنت و غیره

الف- انحصاری نبودن پروانه

به منظور جلوگیری از ایجاد انحصار و تضمین عرصه رقابتی خدمات مخابراتی، اعطا کننده پروانه حق صدور پروانه های متعدد مشابه را در یک ناحیه جغرافیایی برای خود محفوظ می دارد.

<p>کدسند: Ad-IR-04 ویرایش: یک</p>	<p>صفحه ۴ از ۱۲</p>	<p>محل مهر</p>
---------------------------------------	---------------------	----------------

ب- اصل تجارت منصفانه

دارنده پروانه باید در جریان فعالیت های خود از مبادرت به اقدام انفرادی یا گروهی غیر قانونی که منتج به تضعیف یا تقویت سایر ارایه کنندگان خدمات مخابراتی می گردد خودداری نماید.

ج- اصل پرهیز از تبعیض

دارنده پروانه نباید در خصوص مباحث مالی و فنی، اولویت بی دلیل یا تبعیض بی مورد یا خارج از روال عادی فعالیت های تجاری منصفانه را بین اشخاص خاص از هر گروه یا طبقه ای در رابطه با موارد ذیل اعمال کند:

الف- ارائه خدمات عمومی انتقال داده ها از طریق شبکه دارنده پروانه؛

ب- اتصال دستگاه ها و سامانه های مخابراتی قابل اتصال به شبکه دارنده پروانه؛

ج- صدور مجوز برای اتصال دستگاه ها و سامانه های مخابراتی قابل اتصال و ارائه ی خدمات از طریق شبکه دارنده پروانه؛

د- ارایه خدمات و به کارگیری هر دستگاه یا سامانه ای که متعلق به شبکه دارنده پروانه متصل بوده یا بعدا متصل خواهد شد، به رغم این که فقط دارنده پروانه، مجاز به ارایه چنین خدماتی می باشد.

دارنده پروانه موظف است در توزیع امکانات و ارایه خدمات خود به ارایه کنندگان سایر خدمات مخابراتی، از هر گونه تبعیض خودداری و در شرایط یکسان با آنها رفتار نماید.

اعطا کننده پروانه در مواردی که تبعیض را محقق دانست تصمیم لازم را در جهت رفع آن اتخاذ می کند و ضمن تعیین میزان خسارت وارده، موظف به جبران آن خواهد بود.

۵-۶: وظایف و اختیارات سازمان تنظیم بر اساس اساسنامه :

۱- صدور پروانه فعالیت و بهره برداری برای ارائه هرگونه خدمات مخابراتی و پستی شامل شرایط، ضوابط و چگونگی جبران خسارت ناشی از عدم اجرای آن در چارچوب مصوبات کمیسیون.

۲- اعمال استانداردها، ضوابط و نظام های کنترل کیفی و تایید نمونه تجهیزات (Approval Type) در ارائه خدمات و توسعه و بهره برداری از شبکه های مخابراتی، پستی و فناوری اطلاعات کشور.

۳- تدوین و ارائه پیشنهاد در خصوص تعیین فعالیت ها و بهره برداری های غیرمجاز پستی و مخابراتی، تعیین جریمه در هر مورد و اعلام اعمال آن در چارچوب قوانین و مقررات پس از طی مراحل قانونی.

۴- تدوین و تنظیم مقررات، آیین نامه ها، جدول های تعرفه و نرخ های کلیه خدمات در بخش های مختلف ارتباطات و فناوری اطلاعات، تعیین کف یا سقف آنها به منظور حصول اطمینان از رقابت سالم و تداوم ارائه خدمات و رشد کیفی آنها برای تصویب توسط کمیسیون در چارچوب قوانین و مقررات.

۵- وصول مبالغ حق الامتیاز صدور پروانه، هزینه استفاده از فرکانس، هزینه جبران خسارت و سایر وجوهی که طبق قوانین و مقررات مربوط به تصویب می رسد و واریز آن به حساب های خزانه.

۶- نظارت بر عملکرد دارندگان پروانه ها در چارچوب مفاد پروانه های صادر شده و رسیدگی به تخلفات و ملزم نمودن آنان به انجام تعهدات و وظایف از طریق اخطاریه یا لغو موقت یا دائم امتیازها و پروانه های بهره برداری.

۷- تدوین و پیشنهاد دستورالعمل ها و ضوابط مربوط به اتصال متقابل شبکه های مخابراتی و رایانه ای از نظر امنیت، ایمنی اتصالات و تعرفه های

آنها به کمیسیون و نظارت بر اعمال صحیح آنها.

۸- تدوین و پیشنهاد دستورالعمل‌ها به کمیسیون و اعمال مصوبات در موارد زیر:

الف- چارچوب توافق‌نامه‌های درجه و سطح خدمات به منظور شفاف‌سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن، در شبکه‌های پستی، مخابراتی و فناوری اطلاعات.

ب- نامگذاری دامنه‌ها (Domain Names) ، تعیین شماره‌ها و کدها در شبکه‌های پستی، مخابراتی و فناوری اطلاعات

پ- حمایت از حقوق استفاده‌کنندگان خدمات پستی و مخابراتی و نظارت مستمر بر اعمال صحیح آنها

ت- تدوین و پیشنهاد دستورالعمل‌های لازم به منظور تنظیم روابط ارائه‌کنندگان خدمات پستی و مخابراتی

ث- پیشنهاد اصلاح قوانین پستی، مخابراتی و ارتباطی.

۹- کلیه وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مندرج در قانون استفاده از بی‌سیم‌های اختصاصی و غیرحرفه‌ای- مصوب ۱۳۴۵- و اصلاحات بعدی آن و کلیه تعهدات بین‌المللی مرتبط که جمهوری اسلامی ایران بر اساس قانون ملزم به رعایت آنها می‌باشد.

۱۰- انجام امور تحقیقاتی و ارائه آموزش‌های تخصصی مرتبط و اطلاع‌رسانی عمومی در زمینه ارتباطات مجاز رادیویی با استفاده از توانمندی‌های بخش‌های دولتی و غیردولتی.

۱۱- تهیه و انتشار گزارشات دوره‌ای از وضعیت و کیفیت ارائه خدمات پستی و مخابراتی در کشور و مقایسه تطبیقی آن در منطقه و جهان

۱۲- حمایت از صاحبان صنایع، انجمن‌ها و اتحادیه‌های ارائه‌کنندگان خدمات مخابراتی و ارتباطی و هدایت و راهبری آن در جهت کاهش امور اجرایی سازمان

۱۳- انجام امور مرتبط که از طرف وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات ارجاع می‌گردد.

سازمان تنظیم مقررات در کنار تمامی وظایفی که برعهده‌اش گذاشته شده است، وظیفه نظارتی را نیز برعهده دارد. در واقع باید بر فعالیت اپراتورهای دیگر و یا نهادهایی که در زمینه فناوری اطلاعات فعالیت می‌کنند باید نظارت داشته باشد

۵-۶- اصول رگولاتوری:

آسیاتک اجزای مختلف اصول و مفاهیم رگولاتوری را در جای جای اسناد داخلی سازمان نهادینه کرده و به اطلاع تمامی افراد در کلیه سطوح شرکت و نمایندگان می‌رساند.

در ادامه به اصول شش‌گانه رگولاتوری اشاره می‌شود:

رقابت

شفافیت

انصاف

عدالت

اخلاق محوری

صراحت و نوآوری

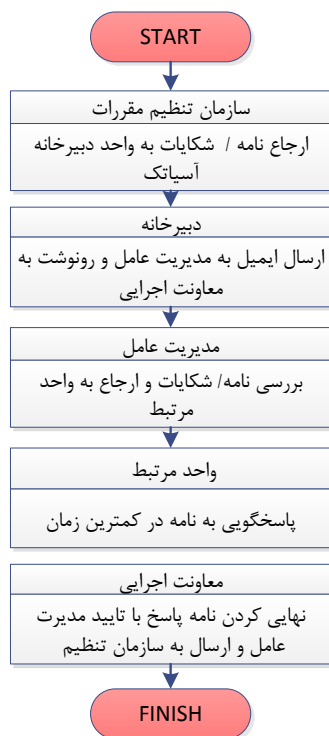
۵-۷- کانال های اطلاع رسانی و آموزش قوانین رگولاتوری به ذینفعان :

ذی نفعان	کانال های اطلاع رسانی
مشتریان	تهیه آیین نامه رگولاتوری و قرار دادن آن در CRM ، سایت آسیاتک عقد قرار دادها
نمایندگان	عقد قرارداد ها بازدید های دوره های از نمایندگان و کنترل جهت رعایت قوانین
کارکنان	برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان ارایه قوانین رگولاتوری در پکیج اطلاع رسانی همکاران جدید اطلاع رسانی های موردی در برد اطلاع رسانی طبقات ارسال ایمیل های موردی در حوزه رگولاتوری برای پرسنل
تامین کنندگان	عقد قرارداد ها

۵-۸- روند اجرائی تعامل با سازمان تنظیم

با توجه به لزوم رعایت قوانین و مقررات مصوب سازمان و تاکید مدیریت ارشد بر رسیدگی موثر به تعاملات فی ما بین، دفتر مدیریت مسئولیت پیگیری، رسیدگی، پاسخگویی به نامه های دریافتی از سازمان و گزارش های مورد نظر را بر عهده دارد. بدیهی است پس از ثبت موارد دریافتی از سازمان تنظیم در دبیرخانه آسیاتک ، موارد به دفتر مدیریت ارجاع می شوند. تمامی موارد ابتدا باید از طریق دفتر مدیریت به رویت مدیریت ارشد رسیده و سپس از مجرای مورد نظر پیگیری و مورد اقدام واقع شوند.

در خصوص مکاتبات اداری مسئولیت رسیدگی به امور به طور مستقیم بر عهده رئیس دفتر مدیر عامل بوده و مدیریت ارشد فردی (کارشناس مخابرات) را جهت پیگیری حضوری برنامه ها و اقدامات مورد نظر سازمان انتخاب و معرفی کرده است.
روال تعامل طبق فلوجارت زیر می باشد :



۵-۹: ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباط داده ها

با استناد به بند ۹ ماده ۶ اساسنامه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و به منظور شفاف سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه های ارتباطات داده ها و رعایت حقوق مشتریان، ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات ارتباطات داده ها در جلسه شماره ۹۰ مورخ ۱۳۸۹/۵/۱۰ کمیسیون تنظیم مقررات به شرح زیر مورد بررسی و تصویب قرار گرفت. رعایت ضوابط تعیین شده در این مصوبه از تاریخ تصویب لازم الاجراست.

تعاریف:

- ◀ دوره زمانی: یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز
- ◀ ساعات کاری مؤثر: ۱۲ ساعت کاری در یک شبانه روز. در این ضوابط محاسبات مربوط به کاهش سطح کیفیت خدمات ب راساس ساعات کاری مؤثر انجام خواهد شد.
- ◀ رسید خرابی: اعلام وصول گزارش خرابی و یا کاهش سطح کیفیت خدمات که از طرف خدمت گیرنده اعلام می شود.
- ◀ میزان تلفات بسته ها (PLR): Packet Loss Ratio به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می شود و به روش ارسال بسته های ICMP (Internet Control Message Protocol) به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی داخل شبکه خدمت دهنده و بر اساس میانگین نمونه برداری های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روشهای استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می شود.
- ◀ تأخیر: متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی شبکه خدمت دهنده برسد. این پارامتر بر اساس میانگین نمونه برداری در دوره زمانی و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می شود.
- ◀ پهنای باند تضمین شده (CIR): به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود و از تقسیم میانگین پهنای باند ارسال و دریافت، تقسیم بر ضریب تسهیم کانال ارتباطی و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد محاسبه می شود.
- ◀ میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR): به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت گیرنده اطلاق می شود.
- ◀ زمان کاهش سطح کیفیت خدمات: مجموع زمان های کاهش سطح کیفیت خدمات به دلیل عدم برآورده شدن یک یا چند پارامتر کیفیت خدمت مندرج در SLA به صورت مستقل.
- ◀ زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز: حداکثر زمان مجاز کاهش سطح کیفیت خدمات در طول دوره زمانی.
- ◀ زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیر مجاز: حاصل تفریق زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز از زمان کاهش سطح کیفیت خدمات. در صورتی که حاصل کمتر از صفر باشد، زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز برابر صفر منظور می شود.

(۱) زمان کاهش سطح کیفیت خدمات:

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از قطعی خدمت: در این حالت T1 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر برابر با مجموع زمان های قطعی خدمت خط خدمت دهنده در دوره زمانی می باشد.
زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از PLR: اگر حداکثر میزان مجاز PLR بر اساس توافق طرفین برابر با a و زمان اندازه گیری شده که PLR از میزان مجاز بیشتر شده است را t در نظر بگیریم، در این حالت T2 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

PLR	T2
$a < PLR \leq 2a$	$T2 = 0.1t$
$2a < PLR \leq 4a$	$T2 = 0.3t$
$PLR > 4a$	$T2 = t$

جدول شماره ۱

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی، با توجه به ضرایب ذکر شده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن تأخیر: اگر حداکثر میزان تأخیر مجاز بر اساس توافق طرفین برابر با b باشد و زمان اندازه گیری شده که تأخیر از میزان مجاز بیشتر شده است را t در نظر بگیریم، در این حالت T3 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

Latency	T3
$b < Latency \leq 4b$	$T3 = 0.05t$
$4b < Latency \leq 10b$	$T3 = 0.1t$
$Latency > 10b$	$T3 = 0.2t$

جدول شماره ۲

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی، با توجه به ضرایب ذکر شده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن CIR: اگر CIR توافق شده برابر C و زمان اندازه گیری شده که CIR از میزان توافقی کمتر شده است را t در نظر بگیریم، در این حالت T4 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، بر اساس ضرایب جدول زیر محاسبه خواهد شد:

CIR	T4
$CIR \geq 0.9c$	$T4 = 0$
$0.75c \leq CIR < 0.9c$	$T4 = 0.3t$
$CIR < 0.75c$	$T4 = t$

جدول شماره ۳

در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر از مجموع زمان های کاهش سطح خدمات رخ داده در دوره زمانی، با توجه به ضرایب ذکر شده در جدول بالا به دست خواهد آمد.

کدسند: Ad-IR-04 ویرایش: یک	صفحه ۹ از ۱۲	محل مهر
-------------------------------	--------------	---------

زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن MTTR: در صورتی که زمان رفع خرابی بیش از زمان توافق شده باشد، در این حالت T5 یعنی زمان کاهش سطح کیفیت خدمات ناشی از عدم برآورده شدن این پارامتر، از تفریق کل زمان خرابی منهای زمان توافق شده بدست می آید.

اگر T زمان کاهش سطح کیفیت خدمات و T' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات غیرمجاز و T'' را به عنوان زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز در نظر بگیریم، T و T' از فرمول های زیر محاسبه می شوند: T_i

$$T = \sum T_i$$

$$T' = \begin{cases} 0 & T \leq T'' \\ T - T'' & T > T'' \end{cases}$$

مقادیر T'' در جدول شماره ۴ تعیین شده است.

۲) ضریب دسترسی:

این ضریب مشخص کننده امکان دسترسی خدمت گیرنده به حداکثر خدمات های ارائه شده روی بستر شبکه خدمت دهنده با توجه به پارامترهای مندرج در SLA می باشد. ضریب دسترسی بر اساس سطوح خدمت مشخص شده در جدول ۴ تعیین می شود:

سطح خدمت	ضریب دسترسی	زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مجاز (T'') در دوره زمانی (دقیقه)	سقف تعرفه (A تعرفه پایه)
برنزی	٪۹۸	۴۳۲	A
نقره ای	٪۹۹	۲۱۶	A۲
طلایی	٪۹۹٫۵	۱۰۸	A۳
الماس	٪۹۹٫۹	۲۱٫۶	A۵

جدول شماره ۴

برای محاسبه جریمه، ضریب عدم دسترسی K به صورت زیر تعریف می شود.

$$K = \frac{T'}{T''}$$

پس از محاسبه K میزان جریمه بر حسب درصدی از تعرفه و بر اساس جداول ۵ و ۶ تعیین می شود. میزان جریمه از شارژ تعیین شده برای دوره زمانی کسر می شود.

جریمه (درصدی از تعرفه)	ضریب عدم دسترسی
٪۵	0 < K ≤ 1
٪۱۰	1 < K ≤ 2

$2 < K \leq 3$	٪۲۰
$3 < K \leq 5$	٪۳۵
$5 < K \leq 10$	٪۵۰
$K > 10$	٪۱۰۰

جدول شماره ۵ (جریمه برای SLA برنزی، نقره ای و طلا)

ضریب عدم دسترسی	جریمه (درصدی از تعرفه)
$0 < K \leq 1$	٪۵
$1 < K \leq 2$	٪۱۰
$2 < K \leq 3$	٪۲۰
$3 < K \leq 5$	٪۳۵
$5 < K \leq 10$	٪۵۰
$10 < K \leq 15$	٪۶۰
$15 < K \leq 25$	٪۸۰
$K > 25$	٪۱۰۰

جدول شماره ۶ (جریمه برای SLA الماس)

۳) الزامات:

- خدمت دهنده موظف است سامانه لازم برای اندازه گیری پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در SLA را برای خدمت گیرنده فراهم سازد. سازمان در صورت لزوم مراجع و استانداردهای مربوط به اندازه گیری پارامترهای کیفیت خدمت را اعلام خواهد کرد و خدمت دهنده موظف خواهد بود بر اساس استانداردهای اعلام شده پارامترهای کیفیت خدمت را اندازه گیری نماید.
- به منظور پاسخگویی در زمان مناسب، خدمت دهنده موظف به ایجاد یک مرکز پاسخگویی با تعداد خطوط و اپراتورهای پاسخ دهنده کافی می باشد.
- دوره اندازه گیری به صورت ۲۴ ساعته می باشد.
- خدمت دهنده موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده شود) زمان Down Time را تعیین نماید. عملیات Down Time باید در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام شود و تعداد آن در ماه نباید بیش از یک بار باشد.
- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تأیید خدمت دهنده و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.
- محاسبه جریمه در دوره زمانی صورت می پذیرد.

۴) مواردی که مشمول جریمه نمی شوند:

- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.
- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد.
- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد.

کدسند: Ad-IR-04 ویرایش: یک	صفحه ۱۱ از ۱۲	محل مهر
-------------------------------	---------------	---------

- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...).
- قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- قطعی های ناشی از عدم پرداخت صورتحساب.
- قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذی صلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی باشد.

۵) سایر موارد:

- خدمت دهنده نباید هیچ تبعیضی را در مورد سرویس های مشابه در شرایط مساوی بین خدمت گیرنده ها در SLA قائل شود.
- هرگونه توافق بر شرایط مندرج در این مصوبه بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده، با رعایت شرایط رقابتی و حقوق طرفین بلامانع است. در این حالت سازمان نسبت به توافقات اضافی تعهدی نخواهد داشت.
- این ضوابط پس از پایان سال ۱۳۹۰ با توجه به بازخوردهایی که از طرف خدمت دهنده ها و خدمت گیرنده ها به سازمان خواهد رسید بازنگری خواهد شد.
- در شرایط اختلاف، سازمان مرجع داوری حل اختلاف خواهد بود.

۶-مراجع :

ضوابط و بخشنامه های سازمان تنظیم مقررات

۷-مستندات مرتبط:

ندارد.

۸-ثابت و کنترل سوابق :

ندارد.