



### SLA چیست؟

توافق نامه سطح خدمات یا (SLA (Service Level Agreement امکانی است برای کاربران که با مشخص کردن سطح خدمات دریافتی، بتوانند در صورت مطابقت نداشتن کیفیت خدمات با سطح مشخص شده در قرارداد، درخواست جبران خسارت کنند.

## نحوه درخواست خسارت (SLA)

در صورتی که در آرایه سرویس، توافق نامه سطح خدمات اجرا نشود و یا کیفیت ارائه خدمات شامل نقص باشد، مشترکین میتوانند پس از تکمیل فرم ذیل، جهت برطرف شدن مشکل و یا درخواست خسارت (SLA) اقدام فرمایند که روال به شرح ذیل می باشد:

### ۱- اعلام شکایت از طرق ذیل:

- ثبت شکایت در سایت شرکت بهار سامانه شرق و از طریق فرم ذیل
- تماس تلفنی با واحد امور مشترکین و یا صدای مشتری (رسیدگی به شکایات)

### ۲- بررسی شکایت مشترک توسط کارشناسان مربوطه

در قدم اول شکایت توسط کارشناسان واحد امور مشترکین بررسی میگردد و در صورت امکان رفع، اقدامات لازم صورت خواهد گرفت و کلیه مراتب از طریق تماس تلفنی به اطلاع مشترک خواهد رسید. در صورت عدم امکان رفع مشکل و نارضایتی مشترک، شکایت توسط کارشناسان فنی شرکت بهار سامانه شرق بررسی و بر مبنای توافق نامه سطح خدمات (SLA) و مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی محاسبه و تعیین میزان جبران خسارت میگردد.

### ۳- جبران خسارت SLA

واحد کنترل کیفیت SLA محاسبه شده را به مشترک اطلاع رسانی و جبران خواهند کرد.

موافقت نامه زمان کاهش سطح کیفیت شرکت بهار سامانه شرق:

خدمات ارائه شده به مشترکین شرکت بهار سامانه شرق، مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافق نامه سطح خدمات (SLA) یا خدمات ارتباطات داده ها می شود.

شرح پارامتر	مقدار تعهد بهار سامانه شرق
مقدار حداکثر مجاز (PLR) بر اساس توافق نامه سطح خدمات - پارامتر a	۳٪
مقدار حداکثر تاخیر مجاز (Latency) بر اساس توافق نامه سطح خدمات - پارامتر b	۱۳۰ میلی ثانیه
مقدار پهنای باند تضمین شده (CIR) برابر است با میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم - پارامتر c	۰,۱۲۵
میانگین زمان بازیابی و تعمیر و برقراری مجدد خدمت (MTTR)	۷۲ ساعت

### 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 میشود و به روش ارسال بسته های ICMP به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه نهایی داخل شبکه خدمت دهنده و بر اساس میانگین نمونه برداری های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه میشود.

### تأخیر (Latency):

متوسط زمانی که طول میکشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه نهایی 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) Committed information Rate:

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.

## میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (MTTR) Mean Time To Restore or Repair:

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده اطلاق می شود.

مواردی که مشمول جریمه نمی شوند:

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

مشترکین گرامی در نظر داشته باشید:

۱- حسب ضوابط سازمان تنظیم و مقررات ارتباطات رادیویی، درخواست هایی قابل پیگیری میباشد که مشکل از طریق تماس با مراکز تماس و یا تکمیل فرم در سایت [www.baharnet.ir](http://www.baharnet.ir) به شرکت بهار سامانه شرف گزارش داده شده باشد.

۲- بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم و مقررات، محاسبه توافق نامه سطح خدمات، یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

برای دریافت اطلاعات بیش تر در زمینه قوانین و مقررات سازمان تنظیم مقررات و مواردی که شامل نقض SLA می شود به این صفحه مراجعه فرمایید.

### اطلاعات مورد نیاز در فرم مشترکین حقیقی

نام و نام خانوادگی شماره همراه

کدملی نام کاربری

شماره تماس آدرس

نوع سرویس:  TD-LTE  Wireless  ADSL  ارتباط داخلی  اینترنت برج ها و مجتمع ها

### اطلاعات مورد نیاز در فرم مشترکین حقوقی

نام و نام خانوادگی شماره همراه

سمت نام کاربری

نام شرکت آدرس

شماره تماس

نوع سرویس:  TD-LTE  Wireless  ADSL  ارتباط داخلی  اینترنت برج ها و مجتمع ها