

SLA چیست.

یکی از مهم ترین اهداف شرکت مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد ارائه سرویس با بهترین کیفیت ممکن و تامین رضایت مشتریان بوده است و همواره تلاش همه جانبه ای برای تحقق بخشیدن به این هدف صورت گرفته است.

ارایه خدمات به مشتریان مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافق نامه سطح خدمات (SLA) است. پارامترهای این موافقت نامه در جدول زیر داده شده است:

SLA: Service Level Agreement : یا موافقت نامه سطح خدمات

پارامتر	مقدار
پارامتر a (PLR :Packet Loss Ratio)	۵٪
پارامتر b (Latency)	۱۵۰ms
میانگین زمان بازیابی و یا تعمیر و برقراری مجدد (MTTR)	۷۲ ساعت

در زیر جهت اطلاع مشتریان به شرح خلاصه ای از پارامترهای ذکر شده میپردازیم

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 به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی داخل شبکه خدمت دهنده که روتر Gateway با ادرس ۱۰/۱۸۱/۵/۲۴۵ استان میباشد و بر اساس میانگین نمونه برداری های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا بر اساس سایر روش های استاندارد که اعلام خواهد شد، محاسبه می شود.

تاخیر (Latency):

متوسط زمانی که طول می کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت دهنده از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه انتهایی شبکه داخلی خدمت دهنده با ادرس ۱۰/۱۸۱/۵/۲۴۵ 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.

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

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت براساس توافق بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده اطلاق می‌شود.

توجه: مشترک گرامی؛ لطفاً توجه داشته باشید که بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، محاسبه توافق‌نامه سطح خدمات (SLA)، یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

تذکر: مواردی که مشمول جریمه نمی‌شوند.

۱. قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
۲. قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت‌گیرنده باشد.
۳. قطعی‌هایی که در زمان **Down Time** باشد.
۴. قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...). باشد.
۵. قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت‌گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
۶. قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورت‌حساب.
۷. قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این حالت زمان قطعی مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نمی‌شود.