



وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

«به نام خدا»

«قرارداد اتصال به شبکه اینترنت»

ماده ۱- طرفین قرارداد:

این قرارداد به استناد مکاتبه شماره ۲۰۱/۲۰۱/۱۱/۱۴۰۲ داخلی مورخ ۱۴۰۲/۱۱/۰۴ مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات در چارچوب معاملات جزئی برابر آیین نامه معاملات شهرداری تهران قابل تسری به مراکز استان ها و از ردیف اعتبارات ماهواره ای و اینترنت بودجه ۱۴۰۳ فی مابین شرکت داده پردازی رسپینا (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۹۲۹۱۱ و کد اقتصادی ۱۰۱۰۲۳۴۸۴۴۹ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۳۴۸۴۴۹ به آدرس تهران- خیابان ولیعصر- خیابان توانیر- خیابان نظامی گنجوی- کوچه پدران- پلاک ۱- تلفن: ۰۲۱-۹۲۰۰۰۰۰۰ و کد پستی: ۱۴۳۴۸۹۴۴۱۱ به نمایندگی آقای محمد صادقی به عنوان مدیرعامل و رئیس هیئت مدیره که از این پس در این قرارداد رسپینا نامیده می شود از یک طرف و شهرداری بیرجند به شماره ثبت ۱۹۷۲ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۶۹۶۷۸۶۷۵ و شناسه ملی ۱۴۰۰۰۳۰۳۱۶۰ به آدرس: بیرجند- میدان ابوذر- شهرداری بیرجند تلفن: ۰۵۶۳۱۸۳۰۱۰۲ و کد پستی: ۹۷۱۶۶۱۴۱۱۹ به نمایندگی آقای مهدی بهترین به عنوان شهردار بیرجند که از این پس در این قرارداد مشترک نامیده می شود از طرف دیگر به شرح مفاد ذیل منعقد می گردد.

ماده ۲- موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد عبارت است از:

۱- ۲ برقراری اتصال دوطرفه به شبکه جهانی اینترنت با سرعت 60Mbps دریافت و 60Mbps ارسال، به صورت اختصاصی (Dedicated) به همراه ۱۶ عدد IP معتبر.

۲- برقراری سرویس Back UP با سرعت 60Mbps در صورت بروز مشکل بر روی لینک اصلی به صورت وایرلس.

ماده ۳- مدت قرارداد:

مدت زمان این قرارداد از تاریخ ۱۴۰۲/۱۱/۱۲ به مدت دو سال (۱۴۰۴/۱۱/۱۲) می باشد و در پایان قرارداد با توافق طرفین برابر مقررات تمدید خواهد شد.

ماده ۴- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت:

۱- ۴ مبلغ کل قرارداد جهت انجام موضوع قرارداد بدون احتساب مالیات و عوارض ارزش افزوده مبلغ **1.380.000.000 ریال** معادل یک میلیارد و سیصد و هشتاد میلیون ریال تمام، به صورت ماهیانه مبلغ ۵۷.۵۰۰.۰۰۰ ریال که در قبال صدور فاکتور در پایان هر ماه در اسرع وقت، از طرف مشترک به یکی از حساب های بانکی رسپینا که به صورت کتبی معرفی می شود، واریز خواهد گردید.

تبعیه ۱: مبلغ ۹۸۴.۰۰۰.۰۰۰ ریال از کل مبلغ قرارداد بابت پهنای باند متقارن اینترنت، مبلغ ۱۹۲.۰۰۰.۰۰۰ ریال از کل مبلغ بابت ۱۶ عدد IP و مبلغ ۲۰۴.۰۰۰.۰۰۰ ریال بابت نگهداری لینک امنی رسپینا می باشد که مبلغ کل قرارداد برای مدت دو سال قرارداد قطعی و برای شرکت رسپینا و مشترک لازم الاجرا است.

دوینگار: ۲۲۲۶۶۲۵

تلفن: ۰۳-۲۲۲۲۲۰۰

بیرجند - میدان ابوذر - شهرداری مرکزی



وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

تبصره ۲: مالیات و عوارض ارزش افزوده در تمامی فاکتورهای ارسالی محاسبه و از مشترک اخذ خواهد گردید.
تبصره ۳: تجهیزاتی که به منظور برقراری ارتباط موضوع قرارداد مورد استفاده قرار می گیرند به صورت امانی در اختیار مشترک قرار گرفته است و مالکیت آن متعلق به رسپینا می باشد که در پایان قرارداد به رسپینا مسترد می گردد.
تبصره ۴: پرداخت کلیه کسورات قانونی به عهده رسپینا می باشد.

ماده ۵- تعهدات مشترک:

۵-۱ مشترک بدون مجوز کتبی رسپینا اجازه واگذاری و بهره برداری تمام یا بخشی از موضوع قرارداد را به غیر (اشخاص حقیقی و حقوقی) اعم از مشتریان رسپینا را نداشته و در غیر این صورت رسپینا مجاز به فسخ قرارداد و در ادامه برابر مقررات و پس از تأیید فسخ نسبت به قطع ارتباط مشترک اقدام خواهد نمود.

۵-۲ مشترک مجاز به ارائه سرویس اینترنت و یا انتقال ترافیک اینترنت از بستر اینترنت (به افراد حقیقی و حقوقی) و یا ارائه سرویس های تلفنی (مانند VOIP Termination و PSTN و ...) بدون داشتن مجوزهای مربوطه از سازمان های ذیربط را ندارد و بدیهی است تمامی مسئولیت های حقوقی و قضائی و عواقب ناشی از عدم رعایت این موضوع برعهده مشترک می باشد و در صورت ارتکاب این عمل و ابلاغ مراجع ذیربط به رسپینا، پهنای باند مشترک قطع خواهد شد و مشترک حق هیچگونه اعتراضی در این زمینه نخواهد داشت.
۵-۳ اخذ کلیه مجوزهای مورد نیاز احتمالی جهت بهره برداری و استفاده از پهنای باند تخصیصی (از جمله استفاده از VPN و یا هرگونه رمزنگاری) براساس ضوابط و مقررات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و سایر مراجع ذیربط، به عهده مشترک خواهد بود و همچنین سایر تعهدات و مسئولیت های مشترک براساس ضوابط و مقررات (اکنون و آینده) سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ایران لازم الاجرا می باشد و بدیهی است که در صورت عدم رعایت این موارد کلیه مسئولیت های قانونی و مدنی مربوطه و جبران خسارات و زیان های ناشی از این امر برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۴ مسئولیت هرگونه سوء استفاده از بندهای موضوع قرارداد و شبکه اینترنت و یا ایجاد اختلال در شبکه برعهده مشترک می باشد.

۵-۵ مشترک متعهد می گردد از انجام هرگونه فعالیت غیر مجاز و غیر قانونی کاربران خود جلوگیری نماید و کلیه مسئولیت های حقوقی و قانونی ناشی از استفاده غیر مجاز مشترک و کاربران وی برعهده مشترک می باشد، بدین منظور مشترک موظف است، سابقه (LOG) استفاده کاربران خود از سرویس ارائه شده که حداقل شامل IP Address، مشخصات شخص استفاده کننده، تاریخ و ساعت شروع استفاده و تاریخ و ساعت اتمام استفاده می باشد را برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذیصلاح در صورت لزوم نگهداری نماید.

۵-۶ مشترک متعهد می گردد با انجام تنظیمات لازم، کلیه ترافیک ارسالی پهنای باند (Send) مربوط به رنج IP هایی که دریافت ترافیک آن از سمت رسپینا می باشد را به منظور پالایش و تضمین کیفیت هر چه بهتر پهنای باند موضوع قرارداد، به سمت رسپینا ارسال نماید. بدیهی در صورت عدم رعایت، کلیه عواقب ناشی از آن برعهده مشترک می باشد.



وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

۵-۷ نظر به اینکه پشتیبانی لینک‌های Wireless به عهده رسپینا می‌باشد، مشترک می‌تواند در صورت نیاز به بررسی وضعیت تجهیزات ارتباطی خود در مقاطع خاصی در طول مدت قرارداد، Username و Password رادیویی خود را طی یک نامه کتبی از رسپینا درخواست نماید و در صورت امکان رسپینا Username و Password رادیوها را به جهت بررسی و چک کردن (Read only) در اختیار مشترک قرار خواهد داد.

۵-۸ مشترک متعهد می‌گردد که کل پهنای باند موضوع ماده ۲ قرارداد را در یک نقطه (آدرس اعلام شده در ماده یک) از رسپینا تحویل بگیرد.

۵-۹ مشترک متعهد می‌گردد مبالغ مندرج در ماده ۴ قرارداد را پس از ارسال فاکتور صادره و تأیید ناظر در اسرع وقت پرداخت نماید. در غیر این صورت، رسپینا مراتب را به صورت کتبی به مشترک اعلام تا اقدام قانونی در خصوص پرداخت توسط مشترک صورت پذیرد.
۵-۱۰ مشترک متعهد می‌گردد در زمان بروز مشکل در موضوع ماده ۲ قرارداد به منظور سهولت در امر مشاوره فنی، با شماره تلفن ۹۱۰۷۰۰۰۰ یا آدرس ایمیل Support@respina.net، نامبر شماره ۸۳۱۹۱۰۸۳ و یا به صورت نامه کتبی اعلام نماید.

۵-۱۱ مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تعهد می‌نماید تجهیزات را در پایان قرارداد به رسپینا عودت نماید، بدیهی است در صورت عدم عودت یا مفقودی و هرگونه خرابی تجهیزات که از سمت مشترک به وجود آید و شامل گارانتی نباشد، جبران خسارات مربوطه برعهده مشترک بوده و می‌بایستی خسارت وارده را به رسپینا پرداخت نماید.

ماده ۶- تعهدات رسپینا:

۶-۱ رسپینا تأمین کامل موضوع ماده ۲ قرارداد را در طول مدت قرارداد تعهد می‌نماید.

۶-۲ رسپینا موظف به تحویل موضوع قرارداد تا درگاه خروجی روتر (Router) و یا درگاه خروجی رادیو Wireless (بسته به نوع ارتباط برقرار شده) می‌باشد و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی ایستگاه‌ها و رایانه‌های شبکه داخلی مشترک ندارد.

۶-۳ رسپینا متعهد می‌گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط، حسب گزارش مشترک، نسبت به رفع اشکال حداکثر ۶۰ دقیقه پس از اعلام مشکل از طرف مشترک اقدام نماید و در صورت نیاز به حضور فیزیکی کارشناس رسپینا در محل شهرداری بیرجند، رسپینا متعهد است ظرف ۲۴ ساعت نسبت به رفع آن بدون دریافت هیچگونه هزینه‌ای اعم از ایاب و ذهاب و اسکان و غذا و ... اقدام نماید. در غیر این صورت بنا بر گزارش حوزه مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری بیرجند مبنی بر عدم رفع اختلال و یا قطع ارتباط براساس توافقنامه کیفیت خدمات (SLA پیوست) جریمه از صورتحساب ماهیانه رسپینا کسر خواهد شد.

۶-۴ رسپینا هیچگونه تعهد و مسئولیتی در قبال تغییر ضوابط و مقررات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و سایر مراجع قانونی در خصوص استفاده مشترک از پهنای باند تخصیصی و یا تجهیزات ارتباط رادیویی نخواهد داشت.

۶-۵ رسپینا متعهد می‌گردد یک پنل (Panel) برای کنترل میزان مصرف پهنای باند در اختیار مشترک قرار دهد.





وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

۶-۶ رسیدن موظف به پیگیری شکایات، انتقادات و پیشنهادات اعلام شده و پیگیری رفع قطعی به صورت ۲۴ ساعته با تلفن ۰۲۱۹۲۰۰۰۰۰ داخلی ۱ فنی بهنای باند و یا ایمیل VOC@Respina.net و همچنین بخش شکایات در وب سایت رسیدن به آدرس www.Respina.net می باشد.

ماده ۷- تغییرات:

در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک، مشترک می تواند تقاضای تغییر بهنای باند موضوع قرارداد را طی نامه رسمی درخواست نماید. بدیهی است در صورت درخواست مشترک الحاقیه جداگانه ای تنظیم خواهد گردید. به طور کلی این قرارداد تا سقف ۲۵٪ بنا به تشخیص و درخواست مشترک قابل افزایش و یا کاهش خواهد بود.
قبصر ۵: ارتقاء بهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تأیید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی رسیدن می باشد.

ماده ۸- تضامین:

رسیدن همزمان با امضا این قرارداد یک فقره ضمانتنامه بانکی به مبلغ ۱۳۸.۰۰۰.۰۰۰ ریال (ده درصد کل مبلغ قرارداد) به منظور حسن انجام تعهدات به امور مالی شهرداری تحویل تا در صورت بروز هرگونه خسارت احتمالی به کارفرما، خسارات وارده از محل ضمانتنامه مذکور وصول و در صورتی که خسارات بیشتر از ضمانت حسن انجام تعهدات باشد رسیدن مکلف به جبران خسارات می باشد. در غیر این صورت وفق مقررات در پایان مدت قرارداد و ارائه مفاد حساب مربوطه از مراجع ذیصلاح مسترد خواهد شد.

ماده ۹- شرایط عمومی و قوانین حاکم بر قرارداد:

این قرارداد از نظر شکل و ماهیت و محتوا بر طبق قوانین و مقررات کشور جمهوری اسلامی ایران تنظیم و منعقد گردیده و تفسیر و اجرای آن بر طبق قوانین و موازین جمهوری اسلامی ایران خواهد بود.

ماده ۱۰- اختلافات:

اختلافات احتمالی بین کارفرما و مشاور از طریق تشکیل جلسه با حضور نمایندگان فنی و قانونی طرفین حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم حصول نتیجه در راستای ماده ۳۸ آیین نامه معاملاتی شهرداری تهران تسری به مراکز استانها اقدام که نظریه هیئت قطعی و برای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

قبصر ۵: کلیه موارد پیش بینی نشده در این قرارداد بر اساس قوانین و مقررات و عرف فنی و تجاری حاکم بر موضوع قرارداد مورد قبول طرفین خواهد بود.

ماده ۱۱- حوادث غیر مترقبه (موارد فورس ماژور):

به هنگام بروز مصادیقی از قوای قهریه اعم از حوادث طبیعی و غیرطبیعی که حدوث و رفع آنها از حیطه توان طرفین قرارداد خارج بوده و تمام یا قسمتی از تعهدات طرفین قابل انجام نباشد و شرایط فورس ماژور به مدت ۲ ماه ادامه یابد، هر یک از طرفین می تواند ختم قرارداد را به طرف دیگر اعلام نمایند که در این صورت ظرف مدت یک ماه از تاریخ ختم قرارداد طرفین ملزم به تسویه حساب با یکدیگر خواهند بود.

موسسه خدمات مشاوره و راهبردی و آموزشی - محمد صادقی - مدیر عامل و رئیس هیئت مدیره
شرکت خدمات مشاوره و راهبردی و آموزشی
تهران - شهر دادان

موسسه خدمات مشاوره و راهبردی و آموزشی - تهران - شهر دادان
تهران - شهر دادان
تهران - شهر دادان

موسسه خدمات مشاوره و راهبردی و آموزشی - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان

تهران - شهر دادان - تهران - شهر دادان



وزارت کشور
استاندارد آموزشی خراسان جنوبی
شهر دادان

تاریخ:

شماره: ۹۵۹۱

تاریخ: ۱۹ / ۳ / ۱۴۰۳



کد: CR-FO-02

توافقنامه کیفیت خدمات

SLA

مقدمه

شرکت داده‌پردازی رسپینا جهت تضمین کیفیت خدمات خود به مشتریان، تعهداتی به شرح ذیل ارائه می‌نماید.

تعهدات در زمینه Service Quality

راه‌اندازی تجهیزات:

شرکت داده‌پردازی رسپینا متعهد می‌شود پس از انجام کلیه مراحل قانونی از قبیل پرداخت هزینه و کامل نمودن مدارک و برقراری خط ارتباطی بین مشترک و شرکت داده‌پردازی رسپینا، راه‌اندازی تجهیزات و فراهم نمودن سرویس را حداکثر ظرف مدت ۲ روز اداری به اتمام رساند که در صورت انجام نشدن تعهد فوق به ازای هر روز اداری تأخیر، ۵ ساعت به اعتبار مشترک افزوده خواهد شد.

روش اعلام مشکل:

در صورت بروز مشکل در خطوط ارتباطی و خدمات شرکت داده‌پردازی رسپینا، مشترک موظف می‌باشد اطلاعات زیر را برای حل مشکل در اختیار شرکت داده‌پردازی رسپینا بگذارد.

اطلاعات مورد نیاز:

- نام ثبت شده مشترک در شرکت داده‌پردازی رسپینا

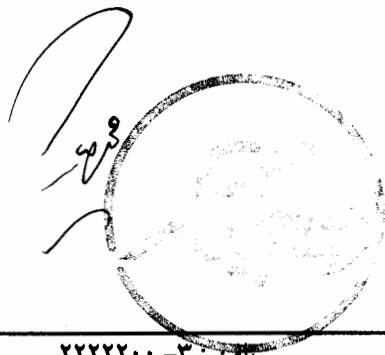
- زمان شروع مشکل

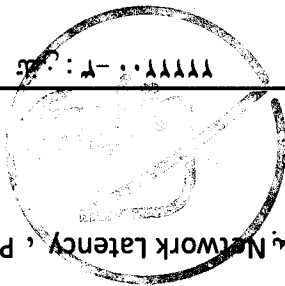
- نوع خط ارتباطی بین مشترک و شرکت داده‌پردازی رسپینا

- موضوع مشکل (قطع شدن خط ارتباطی، packet loss، routing problem و غیره)

- شرح مشکل به طور کامل

- دلیل احتمالی مشکل و راه‌حل پیشنهادی (اختیاری)





Handwritten signature and initials.

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت

مشکلات و ریسک محاسبه:

۲- Maintenance: های با مدت زمان بیشتر، حداقل ۸ ساعت قبل به اطلاع مشتری خواهد رسید.

۱- Maintenance: های کمتر از ۱۵ دقیقه، بدون اطلاع اطلاع خواهد شد.

شده تا تیرگی خواهد داشت.

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. مجموع ساعات در ماه از ۰/۵٪ کل ساعات ماه تجاوز نخواهد کرد. این است.

Maintenance:

در صورت حل نشدن مشکل توسط تیمهای مستقر در محل، مشکل توسط تیمهای متخصص تر در آن زمینه حل خواهد شد.

انجام شود.

در مراحل رفع مشکل نیاز به حضور متخصصین شرکت در دسترس خواهد بود. مشکل در محل مستقر در دسترس خواهد بود.

در صورت امکان، رفع و پیرونده مشکل را اعلام نمایند.

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. در ساعات ۵ تا ۲ روز کاری مشکل را

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت.

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. در ساعات ۵ تا ۲ روز کاری مشکل را

مشکل غیر بحرانی:

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. در ساعات ۵ تا ۲ روز کاری مشکل را

مشکل بحرانی:

مشکل بحرانی:

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. در ساعات ۵ تا ۲ روز کاری مشکل را

مشکلات مربوط به: Network Latency, Availability, Packet Loss, و ریسک در دسترس بودن خدمات شرکت. در ساعات ۵ تا ۲ روز کاری مشکل را

مشکل رفع مشکل:



شهرداری تهران
استادان جوانی
وزارت کشور

تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
شماره: ۹۵۹۱
پیوست:

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

وزارت کشور
استاندارداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند



شرکت داده‌پردازی رسینا در کلیه خطوط ارتباطی شبکه اختصاصی خود RTT کمتر از 50ms و Packet Loss کمتر از ۰/۵٪ را مطابق با روشی که ذیلاً شرح داده خواهد شد تأمین خواهد نمود.

شرکت داده‌پردازی رسینا موظف می‌شود در کلیه خطوط ارتباطی شبکه غیراختصاصی خود Network Latency و Packet Loss را مطابق جدول ۱ تأمین نماید.

Worst Packet Loss	Max Network Latency	محدود جغرافیایی
3%	350	اروپا
3%	400	آمریکا

جدول ۱

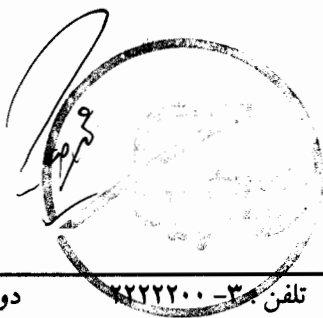
تعهدات فوق در شبکه غیراختصاصی فقط در داخل شبکه مورد قرارداد با شرکت داده‌پردازی رسینا می‌باشد و این شرکت تعهدی نسبت به خدمات و سرویس شبکه‌های متصل به شبکه مورد قرارداد را نخواهد داشت.

روش محاسبه:

Packet Loss و Network Latency و Availability از نمونه‌گیری (Cisco-style) ICMP Packet 5 (با ارسال ۱۰۰۰ عدد packet ۱۰۰ بایتی) که هر ۵ دقیقه یکبار در طول یک ماه شمسی انجام می‌شود بدست آید و متوسط این نمونه‌گیری‌ها مورد سنجش قرار می‌گیرد.

با توجه به متعدد بودن خطوط ارتباطی شرکت داده‌پردازی رسینا با خارج از کشور، متوسط نمونه‌گیری‌های انجام شده با اولین HOP با شرکت داده‌پردازی رسینا در محدوده جغرافیایی مورد نظر مورد قضاوت قرار می‌گیرد.

در هر زمانی که Packet Loss به ۱۰۰٪، یا برای بیشتر از ۱۵ دقیقه به ۵۰٪ یا برای بیشتر از ۱ ساعت به ۲۰٪ یا برای بیشتر از ۱۲ ساعت به ۱۰٪ برسد ادامه آن قطعی کامل خط ارتباطی نامیده می‌شود و طبق جدول ۲ به اعتبار مشترک افزوده می‌شود.





وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

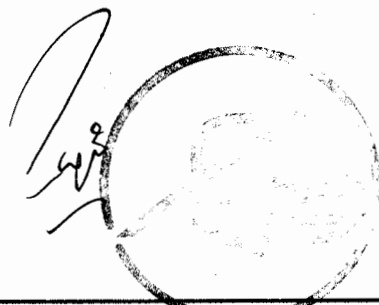
مدت زمان قطعی در ماه	جریمه
کمتر از ۳۰ دقیقه	شامل جریمه نمی شود.
۳۰ دقیقه تا ۱ ساعت	۱/۲ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می گردد.
۱ ساعت تا ۱۰ ساعت	۱/۴ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می گردد.
۱۰ ساعت تا ۲۴ ساعت	۱/۵ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می گردد.
۱ روز تا ۵ روز	۱/۸ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می گردد.
۵ روز تا ۱۵ روز	۲ برابر مدت زمان قطعی به اعتبار مشترک افزوده می گردد.
بیش از ۱۵ روز	کل شارژ ماهانه

جدول ۲

همچنین در صورت بیشتر شدن متوسط ماهیانه Network Latency از تعهد ذکر شده طبق جدول ۳ به اعتبار مشترک افزوده می شود.

Credit	Network Latency Diff.
۲۴ ساعت	1-100 ms
۴۸ ساعت	100-200 ms
۳ روز	200 ms به بالا

جدول ۳





وزارت کشور
استانداری خراسان جنوبی
شهرداری بیرجند

شماره: ۹۵۹۱
تاریخ: ۱۴۰۳/۳/۱۹
پیوست:

نکات مهم:

قطعی‌های زیر شامل جریمه نمی‌شوند:

- قطعی‌های کمتر از ۳۰ دقیقه در ماه.

- قطعی‌های مربوط به Maintenance که حداقل ۸ ساعت قبل به اطلاع مشترک رسیده باشد.

- شرکت داده‌پردازی رسپینا در قبال مشکلاتی که در اثر حوادث غیرقابل پیش‌بینی و فورس مازور که خارج از کنترل این شرکت می‌باشد از قبیل جنگ، زلزله، قطع عمومی برق هیچگونه مسئولیتی ندارد و در نمونه‌گیری‌های ماهیانه بی‌تأثیر می‌باشد. در این حالت مدت زمان قطعی شامل کسر آبونمان نمی‌شود.

- قطعی‌ها و اختلالات مربوط به مخابرات و بستر شرکت زیرساخت.

- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات مشترک باشد.

- قطعی‌هایی که بنا به درخواست مشترک باشد مانند (عملیات انتقال محل، تست شبکه داخلی و غیره).

- قطعی ناشی از عدم پرداخت صورتحساب.

- قطعی‌های ناشی از تخطی مشترک از قوانین یا مقررات مصوب یا قرارداد فیما بین.

- قطعی ناشی از صدور احکام از سوی مراجع قضائی و امنیتی کشور (مراجع ذیصلاح)، در این حالت مدت زمان قطعی شامل کسر آبونمان نمی‌شود.

- در صورتی که افزایش Packet Loss ناشی از استفاده بیش از ۹۰٪ ظرفیت سرویس مشترک باشد، مشمول جریمه نمی‌گردد.

- قطعی مربوط به تجهیزات رادیویی در صورت تاریکی هوا و عدم دید کافی جهت صعود از دکل و روزهای ابری که احتمال اصابت صاعقه به دکل وجود داشته باشد و نیز روزهای برفی و بارانی و خیلی سرد که احتمال سقوط از دکل وجود داشته باشد.

تبصره:

- جهت انجام مکاتبات فنی و اداری، مشترک موظف است تلفن، فکس، email و آدرس هر دو بخش فنی و اداری خود را اعلام دارد و در صورت تغییر کتباً مراتب را به اطلاع شرکت داده‌پردازی رسپینا برساند و همچنین نام شخص فنی و شماره تماسی که همیشه با آن در دسترس باشد نیز برای ارتباط در مواقع ضروری در اختیار شرکت داده‌پردازی رسپینا قرار دهد.

- شرکت داده‌پردازی رسپینا هیچ مسئولیتی در قبال مشکلات پیش آمده در صورت بی‌اطلاعی یا دیر مطلع شدن مشترک به دلیل در دسترس نبودن بخش فنی نخواهد داشت.

- در یک زمان بیش از یک جریمه (قطعی، Packet Loss و Network Latency) به مشترک تعلق نخواهد گرفت.

