

مقدمه:

شرکت ارتباطات مبین نت، شرایط و ضوابط ذکر شده در این سند را تنظیم و به تایید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ایران رسانده است.

ماده ۱- تعاریف

WiMAX: فناوری ارتباط بیسیم از طریق امواج میکروویو (این کلمه از حروف اول واژه‌های عبارت Worldwide Interoperability for Microwave Access گرفته شده است).

- . کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- . سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- . شرکت: شرکت ارتباطات مبین نت، ارائه دهنده خدمت اینترنت پرسرعت بی سیم با فناوری WiMAX
- . مشترک: خریدار و استفاده کننده از خدمت اینترنت پرسرعت بی سیم با فناوری WiMAX شرکت ارتباطات مبین نت.
- . قرارداد: قرارداد حاضر متضمن مفاد و شرایط مورد قبول است که توسط شرکت و مشترک امضاء شده است.
- . عوامل مجاز فروش: اشخاص حقوقی طرف قرارداد مبین نت در نقاط مختلف کشور هستند که عمل فروش CPE و خدمات وایمکس مبین نت را انجام می دهند.
- . عوامل مجاز فنی: اشخاص حقوقی طرف قرارداد مبین نت در نقاط مختلف کشور که کارشناسان فنی تایید شده آنها، عملیات بررسی مکان، نصب و رفع اشکال را انجام می دهند.
- . تجهیزات سمت مشترک: تجهیزات مورد نیاز مشترک برای برقراری ارتباط با شبکه شرکت بر مبنای فناوری WiMAX
- . دوره اشتراک: مدت زمان توافق شده برای ارائه خدمات به مشترک توسط شرکت.
- . حق اشتراک: هزینه خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.
- . ترافیک دوره اشتراک: مجموع حجم تبادل بسته‌های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره اشتراک.
- . شبکه: بسترهای ارتباطی مهیا شده توسط شرکت ارتباطات مبین نت از نقطه انتهایی سمت مشترک تا هسته مرکزی مبین نت است که از آنجا مشترک به زیرساخت‌های ارتباطی کشور و دنیا متصل می شود.
- . بسته‌های اطلاعاتی: اطلاعاتی که درون شبکه در قالب و اندازه‌های مشخص جابه‌جا می شوند.
- . خدمت پیش پرداخت: به خدمتی گفته می شود که ارائه آن مشروط به پرداخت قبلی هزینه‌ی مربوط توسط مشترک است.
- . خدمت اینترنت پرسرعت محدود: به خدمتی گفته می شود که در آن، مشترک در مدت زمانی مشخص مجاز به استفاده از حجم اطلاعات مشخصی است.
- . خدمت اینترنت پرسرعت نامحدود: به خدمتی گفته می شود که در آن، مشترک در مدت زمانی مشخص، محدودیتی در حجم استفاده از اطلاعات نداشته باشد.
- . مانده ترافیک: در خدمت اینترنت پرسرعت محدود، به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.
- . اتلاف بسته‌ها: در زمان وجود هرگونه اشکال، تعدادی از (یا همه‌ی) بسته‌های اطلاعاتی ارسالی به مقصد نمی‌رسند. به این رخداد در اصطلاح، اتلاف بسته‌ها گفته می شود.
- . درگاه شبکه‌ی تجهیزات مشترک: تجهیزات سمت مشترک (CPE) درگاه‌های گوناگونی دارند که مشترک با اتصال کابل به یکی از آنها می تواند به شبکه‌ی مبین نت متصل شود.
- . آدرس IP: آدرس پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزاتی در شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه (Nodes) استفاده می شود و در هر بار اتصال مشترک به شبکه‌ی مبین نت، به‌طور خود کار و به شکل غیر ثابت به او اختصاص داده می شود.
- . IP static: IP ثابت یک نشانی منحصر به فرد را به دامنه‌ی سرور یا فضای آن سرور اختصاص می دهد که همیشه ثابت است و در اتصال‌های مداوم به شبکه تغییر نخواهد کرد.

ماده ۲- طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین شرکت ارتباطات مبین نت دارنده پروانه WiMAX از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به شماره ثبت ۳۳۵۳۶۳ و کد اقتصادی ۴۶۱۷-۷۱۹۴-۴۱۱۳ به آدرس تهران، ابتدای خیابان مطهری، پلاک ۳۷۷ کدپستی ۱۵۹۵۷۱۳۴۶۳ و شماره تماس ۸۳۸۶۸ (۰۲۱) و (شخص حقیقی) آقای/خانم ..... دارای شناسنامه شماره ..... با کد ملی ..... صادره از ..... فرزند ..... به آدرس ..... کد پستی ..... و شماره تماس ..... به شرح زیر منعقد می گردد.

(شخص حقوقی) شرکت/موسسه/سازمان/اداره ..... ثبت شده تحت شماره ..... و کد اقتصادی ..... و شناسه ملی ..... به نشانی ..... کد پستی ..... و شماره تماس ..... و با نمایندگی آقای/خانم ..... دارای شناسنامه شماره ..... با کد ملی ..... صادره از ..... فرزند ..... به سمت ..... به شرح زیر منعقد می گردد.

ماده ۳- موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از ارائه‌ی خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت بی سیم با مشخصات درخواست شده در فرم اشتراک، بر روی بستر ارتباطی بی سیم با فناوری WiMAX توسط شرکت به مشترک.

**ماده ۴- مدت قرارداد**

مدت این قرارداد از تاریخ ..... به مدت ..... است.  
بدیهی است ارایه‌ی خدمات اینترنت پس از امضا قرارداد توسط مشترک پیش‌پرداخت و پرداخت هزینه‌های مربوطه آغاز می‌شود.

**ماده ۵- طرح‌ها و تعرفه‌ها**

کلیه‌ی هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی سرویس وایمکس میبیننت، طبق مندرجات وبسایت شرکت ارتباطات میبیننت به نشانی [www.mobinnet.ir](http://www.mobinnet.ir) و در چارچوب مصوبات کمیسیون می‌باشد.  
تعرفه‌های مصوب کمیسیون بدون در نظر گرفتن مالیات و عوارض متعلقه می‌باشد و برابر ضوابط و مقررات از حق اشتراک این قرارداد مالیات مطابق قوانین و مقررات از مشترک اخذ می‌گردد و مشترک متعهد است آن را به موقع پرداخت نموده و در صورت تأخیر شرکت مسئولیتی در خصوص مدت زمان قطعی نخواهد داشت.

**ماده ۶- معیارهای کیفیت خدمات**

معیارهای کیفیت خدمات براساس مصوبات جلسه شماره ۸۷ مورخ ۸۹/۰۳/۳۰ و شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۰۸/۱۲ کمیسیون و سایر ضوابط و مصوبات ابلاغی استخراج و سنجش گردیده و شرکت، سامانه مربوطه را مطابق مصوبات کمیسیون در این خصوص راه‌اندازی کرده و دسترسی لازم را برای مشاهده شاخص‌های کیفیت خدمت را برای مشترک فراهم می‌سازد.

**ماده ۷- تعهدات شرکت**

- شرکت حداکثر ۳ روز پس از دریافت مدارک و مبلغ قرارداد نسبت به فعال‌سازی خدمات مورد نیاز مشترک اقدام می‌کند. اگر پس از دریافت مبلغ از مشترک مشخص شد که با در نظر داشتن متغیرهای قدرت و کیفیت سیگنال، اساساً امکان ارایه خدمات WiMAX با کیفیت مطلوب در نقطه مورد تقاضای مشترک فراهم نیست، کل مبلغ پرداختی حداکثر ظرف مدت زمان یک هفته پس از تحویل مودم به شرکت با نماینده‌ی معرفی شده از طرف شرکت، به‌طور کامل به مشترک مسترد خواهد شد. بدیهی است در صورت بروز هرگونه عیب یا نقص در مودم تحویل داده شده، مشترک موظف به جبران خسارت طبق اعلام شرکت است و حق هرگونه ادعایی را در این خصوص از خود ساقط می‌کند.  
**تبصره:** فرآیند دریافت مدارک برای ارایه‌ی خدمات اینترنت و هم‌چنین مبلغ مودم و طرح درخواستی، از طریق عامل فروش معتبر شرکت انجام می‌شود.
- شرکت متعهد است ضمن محرمانه دانستن کلیه اطلاعات مشترک از افشای آنها نزد اشخاص ثالث خودداری کند. بدیهی است این بند شامل مواردی که درخواست ارایه‌ی اطلاعات از طرف مراجع قضایی، امنیتی و فعالیت‌های صرفاً نظارتی سازمان، مطابق مصوبات کمیسیون و پروانه باشد، نشده و شرکت هیچ‌گونه اعتراضی را در این خصوص از مشترک نخواهد پذیرفت.
- شرکت متعهد است متوسط دسترسی مشترک به خدمات را به میزان بیش‌تر از ۹۸ درصد تضمین کند و در صورت بروز هرگونه اشکال یا قطع ارتباط، موظف است چارچوب موافقتنامه سطح خدمات (SLA) را رعایت نماید.  
**تبصره:** شرکت متعهد به ارایه خدمات موضوع قرارداد صرفاً در آدرس ذکر شده در ماده ۲ است.
- فهرست تعرفه مربوط به استفاده از خدمات وایمکس میبیننت، در صورت حساب ارایه شده به مشترک درج شده است و مشترک می‌تواند با مراجعه به نشانی [www.mobinnet.ir/Ecare](http://www.mobinnet.ir/Ecare) از آخرین وضعیت حساب خود آگاه شود.
- مرکز پشتیبانی شرکت با شماره تلفن ۰۹۶۷۹۰، به‌طور ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته پاسخ‌گو مسائل و مشکلات مشترکان است و در صورت بروز هرگونه قطعی و اشکال، مشترک می‌تواند موارد را به‌طور الکترونیکی به نشانی [mobinnet.ir/VOC](mailto:mobinnet.ir/VOC) ارسال و یا از طریق تماس با شماره تلفن بالا شرکت را از بروز مشکل مطلع کند. شرکت پس از رفع اشکال برقراری مجدد خدمات را به‌طور تلفنی یا از طریق ارسال پیام کوتاه به مشترک اعلام می‌کند.
- در صورت درخواست مشترک برای دریافت IP Static، شرکت پس از دریافت مبلغ (مطابق با تعرفه‌های کمیسیون) از مشترک، حداکثر تا ۷۲ ساعت نسبت به ارایه این خدمات اقدام می‌کند.
- شرکت موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه‌ی پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده می‌شود) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.
- شرکت متعهد است استانداردها و مودم‌های سازگار با شبکه‌ی وایمکس خود را از طریق سایت اطلاع‌رسانی و به روز نماید.

**ماده ۸- تعهدات مشترک**

- مشترک متعهد است به‌هنگام دریافت خدمات از عامل مجاز فروش، کلیه مطالب مندرج در فرم تحویل را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات درخواست شده در زمان اشتراک، فرم را تأیید و امضاء نماید، در غیر این‌صورت کلیه عواقب ناشی از عدم اطلاع از مفاد این فرم به عهده مشترک خواهد بود.
- مشترک متعهد است در طول مدت اشتراک براساس قوانین و مقررات عمومی کشور با رعایت کلیه شئون اخلاقی و اسلامی از پهنای باند اختصاص یافته به وی استفاده کند و در صورت اعلام مراجع ذیصلاح، هیچگونه مسئولیتی به عهده شرکت نبوده و شرکت موظف است مطابق با دستور مراجع فوق اقدام نماید.
- مشترک در حیطه امکانات و اختیارات خود موظف به حفظ امنیت شبکه و جلوگیری از اقداماتی نظیر آلوده کردن شبکه به ویروس، هک کردن سایت‌ها، وارد کردن برنامه‌های مخرب به شبکه، تهدید، آزار، ایجاد مزاحمت، انجام فعالیت‌های غیر مجاز و غیرقانونی و ... می‌باشد. بدیهی است شرکت در صورت بروز هرگونه قصور و کوتاهی در این مورد، موظف است مطابق با دستور مراجع ذیصلاح اقدام نماید.
- نام کاربر و کلمه‌ی عبور تعیین شده توسط شرکت مختص مشترک است و باید توسط وی محرمانه تلقی شود و هرگونه سوءاستفاده از آنها توسط اشخاص ثالث را فوراً به شرکت اطلاع دهد. به منظور حفظ موارد امنیتی، مشترک متعهد می‌شود پس از دریافت مودم نسبت به تغییر کلمه‌ی عبور

خود و بررسی مشخصات ثبت شده اقدام کند. در هر حال، مسئولیت هرگونه سوءاستفاده از خدمات به عهده وی خواهد بود.

۵. خدمات ارایه شده صرفاً برای استفاده‌ی مشترک است لذا فروش مجدد یا اجاره یا ارایه‌ی خدمات به شخص ثالث طی مدت قرارداد، به هرنحو و در هر زمان تخلف محسوب می‌شود و منجر به قطع یک‌طرفه‌ی خدمات از جانب خواهد شد.

۶. مسئولیت کلیه‌ی محتوای نامه‌ها، پرونده‌های الکترونیکی و داده‌های ارسالی و دریافتی از خط مشترک به عهده مشترک است.

۷. مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید را در اسرع وقت به شرکت اطلاع دهد و در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز موارد اضطراری در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که مشمول اطلاع‌رسانی می‌باشد، بر عهده مشترک خواهد بود، مشترک نیز حق هیچ‌گونه اعتراضی را در این خصوص نخواهد داشت.

#### ماده ۹- شرایط تغییر

۱. شرکت متعهد است در صورت درخواست مشترک در [www.mobinnet.ir/Ecare](http://www.mobinnet.ir/Ecare) مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس قیمت‌های مصوب و منسوب در آدرس اینترنتی یاد شده به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۲. چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک (تنها از طریق پست الکترونیکی) اطلاع‌رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به‌طور کتبی و یا الکترونیکی به شرکت و یا سازمان اعلام کند.

۳. در صورت درخواست مشترک مبنی بر تغییر مالکیت مودم یا اشتراک، این اقدام باید مطابق ضوابط اعلامی شرکت (که در وبسایت رسمی شرکت [www.mobinnet.ir](http://www.mobinnet.ir) موجود است) و نزد عوامل مجاز فروش انجام شود. در غیر این صورت هرگونه ادعایی مبنی بر واگذاری مودم و یا اشتراک مردود است و مشترک حق هرگونه ادعایی را در این خصوص از خود ساقط می‌کند.

#### ماده ۱۰- شرایط تمدید

۱. در صورت اتمام دوره اشتراک و یا مصرف ترافیک، ادامه خدمات دهی مشروط به تمدید اشتراک و پرداخت حق اشتراک جدید خواهد بود. پرداخت هزینه خدمات درخواستی موضوع قرارداد توسط مشترک بمعنای درخواست و رضایت وی برای تمدید است که متناسب با هزینه دریافتی از مشترک و یا با توافق وی، توسط شرکت تمدید می‌شود. لازم به توضیح است «مانده‌ی ترافیک» دوره قبل به دوره‌ی اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

۲. چنانچه مشترک حداکثر تا پایان دوره نسبت به پرداخت حق اشتراک دوره بعد اقدام نکند، خدمات ارائه شده به مشترک بطور موقت تا هفت روز قطع خواهد شد و مشترک می‌تواند در این مدت با پرداخت هزینه‌ها نسبت به تمدید اشتراک خود اقدام نماید. در غیر این صورت تمدید مجدد اشتراک منوط به وجود امکانات فنی به تشخیص شرکت و پرداخت کلیه هزینه‌های اولیه مشابه مشترک جدید خواهد بود.

۳. در صورتیکه شرکت به هر دلیل تصمیم به عدم تمدید دوره اشتراک داشته باشد مراتب را به مشترک (بصورت کتبی و یا الکترونیکی) اعلام خواهد کرد.

#### ماده ۱۱- شرایط فسخ

۱. با توجه به ماهیت ارایه خدمات با فناوری WiMAX، چنانچه شرکت نتواند از ابتدا خدمات را با مشخصات ذکر شده در معیارهای کیفیت این قرارداد عرضه کند، مشترک می‌تواند ظرف مدت یک هفته نسبت به عدم استفاده از خدمات تصمیم گرفته و قرارداد را فسخ نماید که در این صورت شرکت ملزم به عودت هزینه خدمات و مبلغ مودم به مشترک ظرف مدت یک هفته خواهد بود.

۲. فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی نبوده و باید پاسخ‌گوی موارد استفاده‌ی غیرمجاز احتمالی در طول مدت قرارداد فسخ شده باشد.

۳. در صورت ارسال دستور قطع ارتباط مشترک از سوی مراجع قانونی ذیصلاح شرکت ملزم به اجرا بوده و هیچگونه مسوولیتی در این رابطه برعهده نخواهد داشت.

#### ماده ۱۲- وضعیت اضطراری

در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارایه خدمات (شامل وقوع یک حادثه فورس ماژور)، شرکت بی‌درنگ، کلیه‌ی اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات؛ و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمات را انجام خواهد داد.

#### ماده ۱۳- شرایط خسارت

- اگر مدت زمان‌های قطع بودن شبکه و خدمات شرکت بیش از تعهد مشخص شده در معیارهای کیفیت خدمات موضوع ماده‌ی ۶ این قرارداد باشد شرکت متعهد است در چارچوب مصوبات کمیسیون به مشترک خسارت پرداخت کند.

- محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تأیید شرکت و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.

- محاسبه خسارت در دوره زمانی صورت می‌پذیرد.

تبصره: مندرجات ذیل از جمله قطعی‌هایی است که مشمول خسارت نمی‌باشد:

- قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس‌ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت خسارت نمی‌باشد.
- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمات گیرنده باشد.
- قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.
- قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابه‌جایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)
- قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.

• قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطعی مشمول پرداخت خسارت نمی‌باشد.

#### ماده ۱۴- حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین شرکت و مشترک در خصوص اجرای موضوع قرارداد، تفسیر و یا تعبیر هر یک از مواد آن، از طریق مذاکره‌ی فی‌مابین، طرفین رسیدگی و حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم رفع اختلافات فی‌مابین، موضوع در سازمان قابل طرح است و رأی سازمان برای طرفین لازم‌الاجرا خواهد بود. بدیهی است تا قطعیت حکم، تعهدات طرفین قرارداد به قوت خود باقی است.

#### ماده ۱۵- کلیت قرارداد

این قرارداد در ۱۵ ماده و در دو نسخه که دارای اعتبار یکسان هستند بدون هرگونه خط‌خوردگی و یا حاشیه‌نویسی تنظیم و توسط طرفین قرارداد امضاء و مبادله شد. قانون حاکم بر این قرارداد، قوانین جمهوری اسلامی ایران است. امضاکنندگان قرارداد حاضر، با امضای این قرارداد تأیید می‌کنند در حدود صلاحیت‌ها و اختیارات قانونی خود اقدام به عقد قرارداد حاضر کرده‌اند و در زمان عقد قرارداد هیچ منع قانونی که صلاحیت آن‌ها را در امضای این قرارداد مورد تردید قرار دهد و یا محدود کند وجود نداشته است.

مهر و امضاء عامل مجاز

مشخصات و مهر و امضاء مشترک

مهر و امضای مبین‌نت

شرکت ارتباطات مبین نت بر اساس ضوابط ابلاغی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور موظف به ارائه سطح سرویس برنزی می باشد که این سرویس در مورد تکنولوژی وایمکس تا ۲٪ امکان کاهش سطح خدمات تعریف می نماید. (سطح سرویس برنزی برابر با استاندارد ۹۸ درصد در دسترس بودن سرویس است) این میزان امکان کاهش سطح خدمت (۲٪) برابر با ۱۴ ساعت امکان اختلال در بهره برداری از شبکه است که در طول یک ماه و به صورت برنامه ریزی نشده باشد.

وایمکس مبین نت کاهش سطح خدمت بیش از ۲٪ را ملزم به جبران خسارت و پرداخت پناالتی به مشترکین می داند و به منظور سهولت در محاسبه سطح خدمت میزان مجاز کاهش سطح خدمت را به بازه زمانی در ماه تبدیل نموده است (معادل زمانی کسر خدمت در تکنولوژی وایمکس ۱۴ ساعت در یک ماه است). در ذیل با موارد کاهش دهنده سطح خدمت و روش محاسبه سطح خدمت آشنا خواهید شد.

معیارهای کیفیت طبق مصوبات سازمان تنظیم مقررات رادیویی کشور

- میزان قطعی سرویس
- درصد تلفات بسته ها
- تاخیر در دریافت سرویس

در ادامه روش محاسبه هر یک را به اختصار توضیح داده شده و با مثالی در انتها تشریح گردیده است:

۱- میزان قطعی سرویس

مجموع زمان قطعی سرویس در طول بازه زمانی یک ماهه

به طور مثال اگر مجموع قطعی سرویس مشترک ۱۶ ساعت باشد؛ بر اساس ضوابط ابلاغی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور که تا ۱۴ ساعت قطعی سرویس را در تکنولوژی وایمکس در طول یک ماه استاندارد تعریف می نماید، ۲ ساعت قطعی سرویس بیش از حد استاندارد محاسبه و به نسبت هزینه طرح اشتراکی مستلزم جبران خسارت می گردد.

۲- درصد تلفات بسته ها

طبق قوانین ابلاغی از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور در تکنولوژی وایمکس امکان کاهش سطح کیفیت سرویس در اثر تلفات بسته ها تا ۵٪ به صورت استاندارد تعیین گردیده اسد، هرگاه این میزان بیش از ۵ درصد از کل زمان ارائه خدمت (۱ ماه) باشد مستلزم جبران خسارت براساس جدول پلکانی زیر است.

کاهش سطح خدمات	کاهش سطح کیفیت
(ساعت ۱۴) * ۰,۱	۱۰٪ < کاهش سطح کیفیت < ۵٪
(ساعت ۱۴) * ۰,۳	۲۰٪ < کاهش سطح کیفیت < ۱۰٪
(ساعت ۱۴)	۲۰٪ > کاهش سطح کیفیت

جدول ۱- نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات براساس سطح کیفیت

به طور مثال هنگامی که میزان تلفات بسته ها برابر با ۵ تا ۱۰ درصد باشد، میزان کاهش سطح کیفیت برابر است با ۰/۱ که طبق جدول بالا این میزان معادل با ۱ ساعت و ۲۴ دقیقه کاهش خدمت است.

۳- تاخیر در دریافت سرویس

استاندارد تاخیر در دریافت سرویس مطابق با ضوابط ابلاغی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور در فناوری وایمکس برابر با ۵۰۰ ms می باشد و در صورتی که میزان تاخیر بیش از عدد مذکور باشد براساس جدول ذیل با معادل زمانی خود محاسبه می گردد.

کاهش سطح خدمت	تأخیر در ارائه خدمت
(ساعت ۱۴) * ۰,۵	$۵۰۰ * ۴ < \text{تأخیر در ارائه خدمت} < ۵۰۰$
(ساعت ۱۴) * ۰,۱	$۵۰۰ * ۱۰ < \text{تأخیر در ارائه خدمت} < ۴ * ۵۰۰$
(ساعت ۱۴) * ۰,۲	$۱۰ * ۵۰۰ < \text{تأخیر در ارائه خدمت}$

### جدول ۲- نحوه محاسبه زمان کاهش سطح خدمات بر اساس میزان تأخیر در ارائه خدمت

به‌طور مثال در صورتی که میزان تأخیر در ارائه خدمت (latency) برابر ۱۵۰۰ms باشد، طبق پلکان دوم برابر ۸۴ دقیقه کاهش سطح خدمات خواهد بود.

#### محاسبه میزان کاهش سطح خدمت:

در صورتی که مجموع زمان کاهش سطح خدمت در موارد سه‌گانه بالا بیش از ۱۴ ساعت (برابر با ضوابط ابلاغی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور) باشد، بر اساس جدول ذیل و با توجه به پلکان‌های زمانی، میزان خسارت بر حسب زمان مشخص و میزان جریمه با توجه به درصد مقابل آن بر اساس طرح اشتراکی تعیین می‌گردد.

کاهش سطح خدمت	درصد جریمه (نسبت به تعرفه)
۱۴ ساعت =	۵٪
۱۴ ساعت الی ۲۸ ساعت	۱۰٪
۲۸ ساعت الی ۴۲ ساعت	۲۰٪
۴۲ ساعت الی ۷۰ ساعت	۳۵٪
۷۰ ساعت الی ۱۴۰ ساعت	۵۰٪
بیشتر از ۱۴۰ ساعت	۱۰۰٪

### جدول ۳- نحوه محاسبه درصد جریمه بر اساس زمان کاهش سطح خدمت

#### مثال

به‌طور مثال اگر مشتری دارای طرح B3116 (یک‌ماهه - سرعت ۵۱۲-۱۵ گیگ) باشد و در طول یک ماه ۱۶ ساعت قطعی داشته باشد و نیز نتایج ping test، تأخیر در ارائه خدمت (latency) معادل ۸۰۰ms را نشان دهد همچنین میزان تلفات بسته (PLR) برابر ۷٪ می‌باشد. به شکل زیر به وی پنالتی ارائه خواهد گردید:

۱۶ ساعت = قطعی خدمت

۸۴ دقیقه = ۷٪ = کاهش کیفیت در اثر تلفات بسته‌ها

۱۶۸ دقیقه = ۸۰۰ms = تأخیر در ارائه خدمت

۲۰ ساعت و ۱۲ دقیقه = دقیقه (۸۴ + ۹۶۰ + ۱۶۸) = مجموع زمان کاهش خدمات

درصد جریمه برای پلکان ۱۸ ساعت برابر است با ۱۰٪ که این میزان با توجه به هزینه‌ی طرح اشتراکی مشترک بر اساس فرمول ذیل محاسبه می‌گردد:

$$\frac{۱۰}{۱۰۰} * ۵۷۰/۰۰۰ = ۵۷/۰۰۰ \text{ ریال}$$

