

بیانیه SLA

توافقنامه سطح خدمات یا (Service Level Agreement) SLA، به توافق و یا قراردادی در مورد سطح خدمات مورد انتظار، بین یک سرویس دهنده خدمات فناوری اطلاعات از یک طرف و فرد، شرکت و یا اپراتوری که از این خدمات استفاده می‌کند در طرف دیگر اطلاق می‌گردد. SLA می‌تواند ضامن اجرای صحیح و با کیفیت خدمات ارتباطات و فناوری اطلاعات باشد و به طور معمول در یک قرارداد SLA سطح کیفیت خدمات، شاخص های کیفیت خدمت و نیز زمان و سرعت رفع اشکالات احتمالی درج شده و سرویس دهنده متعهد به رعایت آن‌ها می‌گردد. همچنین در SLA جریمه‌هایی نیز برای نقض این مفاد برای ارائه دهنده خدمت در نظر گرفته می‌شود.

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی در راستای تحقق وظایف اساسنامه و چشم انداز خود و به عنوان یک نهاد حاکمیتی، بر این باور است که تنظیم بازاری رقابتی و نوآورانه با هدف توسعه و تسهیل دسترسی به خدمات با کیفیت فاوا برای آحاد مردم ایران می‌بایست محقق شود و در این راستا بهره‌گیری و ارائه SLA می‌تواند با انجام بهتر محورهای ذیل راهگشا باشد:

- توسعه دسترسی با کیفیت به خدمات فاوا؛
- افزایش سطح رضایتمندی ذینفعان؛
- صیانت از حقوق فاوای مشترکین؛

بر این اساس سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی که نقش تنظیم‌گری بازار صنعت ارتباطات و فناوری اطلاعات را بر عهده دارد، با هدف حمایت از حقوق خدمت‌دهندگان و خدمت‌گیرندگان و همسویی با رشد سریع حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات و نیازمندی‌های جدید کاربران و تغییرات بازار، اپراتورها و شبکه‌ها، در بازارهایی که انحصاری و غیر رقابتی هستند و یا خدماتی که کیفیت سرویس آنها رضایت‌بخش نیست، اپراتورها را ملزم به ارائه SLA نماید.

مطابق این الزام که چارچوب و مفاد آن بر اساس مصوبات کمیسیون و در پروانه های صادره مشخص می‌شود، اپراتورها موظفند در روابط بین اپراتوری و همچنین در روابط اپراتور با کاربر نهایی برای خدمات مشخص شده SLA ارائه کنند. این امر موجب بهبود و ارتقای وضعیت خدماتی که دارای بازارهای انحصاری هستند و خدماتی که کیفیت سرویس آنها رضایت‌بخش نیست، شده و همچنین می‌تواند رضایت بیشتر کاربران را به دنبال داشته باشد.

برخی از مصوبان کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در خصوص موضوع SLA به شرح ذیل می‌باشند:

- **مصوبه جلسه شماره 177-2 با عنوان "ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها"** که اصلاحیه مصوبه جلسه شماره 90 کمیسیون است.

- مصوبه جلسه شماره 1-222 با عنوان " ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) در داخل شبکه زیرساخت کشور برای ارائه خدمات مبتنی بر IP "