



شرکت مخابرات استان آذربایجانغربی بعنوان متولی توسعه ارتباطات حوزه IT در راستای خدمت رسانی افزونتر و با توجه به رشد سرویس های دیتا و نیاز بازار به فناوریهای جدید ، فهرستی از خدمات قابل ارائه در این حوزه را بشرح ذیل تقدیم میدارد.



✓ (Multi Protocol Label Switching)MPLS

قابلیت برقراری ارتباط برای شعبات یک سازمان در سطح استان و حتی کشور در یک یا چند نقطه را دارد. از ویژگی های بارز این سرویس سرعت های متفاوت و امنیت بسیار بالای آن می باشد. برای مثال شعبه مرکزی استان می تواند با این سرویس با شعبه مرکزی خود در سطح کشور و پایتخت متصل شود. با ارتباط یک خط از این سرویس ، بسیاری از سازمان ها می توانند شبکه های موسوم به شبکه WAN خود را راه اندازی نمایند.

✓ (Point to Point)PTP

این سرویس برای برقراری ارتباط بین دو مرکز یا دو نقطه از یک سازمان یا شرکت با حداکثر قابلیت امنیتی مورد استفاده قرار می گیرد. برقراری این سرویس می تواند از طریق فیبر نوری ، کابل مسی و امواج رادیویی امکان پذیر شود.

✓ (Point to Multi Point)PTMP

این سرویس همان سرویس PTP است با این تفاوت که به جای ارتباط بین دو نقطه ، بین چند نقطه ارتباط برقرار می کند. این سرویس قابلیت برقراری ارتباط شعبات یک سازمان مثل بانک ها، دانشگاه ها و دانشکده ها و ... به شعبه مرکزی را به عهده دارد.

✓ اینترنت (Interanet)

اینترنت یک شبکه اطلاع رسانی داخلی، مربوط به یک سازمان (درون سازمانی) یا مجموعه خاص بر اساس پروتکل های اینترنت نظیر HTTP, TCP/ IP شکل می گیرد که بصورت منطقی یا فیزیکی از اینترنت جدا می باشد. این شبکه ها معمولاً ترکیبی از شبکه های LAN, WAN هستند (مبتنی بر بستر شبکه محلی و پر سرعت می باشد). نمونه شبکه های اینترنتی مثل: شبکه های علمی کشور، دانشگاه ها، موزه ها، سینماها، سازمان بنادر و... به عبارت دیگر در یک جمله ساده می توان گفت که اینترنت یک اینترنت خصوصی است.

✓ اینترنت (Internet)

اینترنت یک شبکه اطلاع رسانی جهانی با پروتکل های مشخص شکل می گیرد یعنی یک شبکه جهانی وب (WWW) می باشد. برخی از عملیاتی که از طریق شبکه اینترنت قابل انجام است شامل خواندن صفحات اطلاعات، تجارت الکترونیک (E-commerce)، دریافت نرم افزار (Software download)، گپ زنی (Chat)، ارسال و دریافت پیامها (E-mail) و... می باشد.

روش اتصال با اینترنت از دو طریق امکان پذیر است:

دسته اول: مشترکین تلفنی (ADSL یا Dial up) هستند و با توجه به اینکه هر خط تلفن قابلیت استفاده از دیتا با سرعت های مختلف را دارد لذا هر کدام از مشترکین تلفنی مشترکین بالقوه شبکه دیتا نیز محسوب می شوند.

دسته دوم: مشترکین خصوصی که با يك خط اختصاصی به نزدیکترین شبکه دیتا ارتباط برقرار می نمایند و سرویس های قابل ارائه شامل x.۲۸x.۲۵ PTP PTMP MPLS VPN INTERNET INTRANET می باشد.

✓ شبکه خصوصی مجازی :

امکان اعمال مدیریت بر تمامی شماره تلفن های پراکنده و متعدد يك شرکت که در مجتمع های مختلف قرار گرفته اند با این سرویس فراهم می شود. مشترکین این سرویس که تشکیل يك شبکه خصوصی مجازی (VPN) را داده اند، دارای شماره داخلی مختص خود می باشند. از جمله قابلیت های این سرویس، امکان برقراری مکالمه بین مشترکین يك VPN و نیز مشترکین خارج از VPN و همچنین مدیریت بر تعداد مکالمات ورودی و خروجی است. در این سرویس می توان هزینه مکالمه را از مشترک یا حساب خاصی کسر کرد.

✓ سرویس MPLS (Multi Protocol Label Switching)

این سرویس با شرایط ذیل به مشتریان G ارائه میشود :

۱- MPLS ویژه استانی :

۲- این سرویس برای اتصال چند نقطه مورد در خواست متقاضی با استفاده از امکانات مخابراتی و شبکه ارتباطات دیتای استانی و زیر ساخت در پهنای باندهای مختلف واگذار می گردد. با برقراری این سرویس می توان ارتباط بین شبکه های محلی بین چند نقطه را برقرار نمود، این سرویس ارتباط لایه سه شبکه ها را مطابق با مدل OSI فراهم می نماید و دارای رنج IP استانی می باشد.

۳- طیف مشتریان بهره بردار :

گروه های مشتریان مختلف تجاری مشتمل بر کلیه سازمان ها و موسسات دولتی ، خصوصی ، بانک ها، صندوق های اعتباری ، ...

MPLS کشوری :

A : هدف از ارائه سطح خدمت :

این سرویس برای تامین بستر ارتباطی جهت ایجاد سیستم های مکانیزه داخلی سازمان ها و شرکت ها در سطح کشور (مانند Paperless ، ایجاد شبکه اینترنت و ارائه سرویس های داخلی مانند Website Email FTP voip E-learning و سیستم های ویدئو کنفرانس) و همچنین جهت ایجاد شبکه های مونیترینگ ویدیویی بین مراکز کارگاهی و کارخانه های واقع در شهرستان ها با دفاتر مرکزی مستقر در تهران یا سایر شهرستان ها واکذار می گردد.با دسترسی به این سرویس مشترک می تواند بین ساختمان های خود یک شبکه مجازی و اختصاصی روی شبکه دیتای کشور برای خود ایجاد کند که غیر از کاربران آن شرکت یا سازمان ، هیچ کاربر دیگری نمی تواند به شبکه آنها دسترسی داشته باشد.

B : طیف مشتریان بهره بردار:

گروه های مشتریان مختلف تجاری مشتمل بر کلیه سازمان ها و موسسات دولتی،خصوصی ،بانک ها،صندوق های اعتباری،...

(۴) امنیت سطح خدمت:

با توجه به ضرورت تامین و حفظ امنیت کلیه سرویس های دیتا و در راستای تکریم و حفظ حقوق مشتریان ،حفظ امنیت اطلاعات در همه سطوح برای تمامی مشترکین الزامی بوده ، لذا امنیت سطح خدمت مذکور محرمانه می باشد.

(۵) الزامات قوانین و استانداردهای سطح خدمت:

تعهدات پروانه ای شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

ماده ۱ بند ۲:

ایجاد ارتباط برای ارائه سرویس در شبکه ارتباط داده بدون محدودیت در فناوری

ماده ۸ :

- دسترسی به خدمات به صورت ۲۴ ساعته

- حفظ استانداردهای کیفیت سرویس

- محرمانه بودن سرویس

- عدم تبعیض در ارائه و پشتیبانی از سرویس

- رعایت بیطرفی در موضوعات مرتبط با سرویس

- حفظ دفاع ملی و امنیت عمومی

- رقابت پذیر بودن سرویس

۶) نحوه ارائه خدمت به مشتری:

الف- مراجعه حضوری به امور مشترکین و متقاضیان شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

ب- پورتال شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

۷) نحوه پشتیبانی از خدمت :

ارتباط مشتری با شرکت مخابرات استان ها جهت برقراری و پشتیبانی سرویس MPLS

الف- بازاریابی و فروش سرویس MPLS:

- اطلاع رسانی توانمندی های قابل ارائه به مشتریان در خصوص سرویس مذکور

- شناسایی مشتریان بالقوه و پیش بینی انتظارات مربوطه

- اخذ سفارش اولیه سرویس MPLS

- تعیین شرح خدمت مورد انتظار مشتری از سرویس MPLS از طریق تعاملات حضوری و یا غیر

حضوری

- بررسی میزان برآورده سازی انتظارات مشتری با عنایت به توانمندی های موجود در شرکت

- نهایی نمودن شرح سطح خدمت فی ما بین شرکت و مشتری و تنظیم SLA

۸) حداکثر طول عمر ارایه سطح خدمت:

بستر ارایه سرویس MPLS متناسب با تکنولوژی های جدید و درخواست مشتری تغییر می کند ولی

ماهیت اصلی آن تغییر نمی کند، لذا طول عمر سرویس مبتنی بر تجهیزات حداکثر ۱۲ الی ۱۵ سال

می باشد و زمان ارتقای فناوری ۲ الی ۳ سال می باشد.

۹) تدوین استراتژی های مرتبط با سرویس:

تعیین اهداف آینده مرتبط با برترین فناوری

الف) چشم انداز:

ارایه سرویس های دیتا با برترین فناوری

ب) اهداف:

- پشتیبانی بهینه سرویس ، با کیفیت و امنیت مورد رضایت مشتریان

- افزایش درآمد به میزان ۱۰ درصد در سال

- کاهش زمان واگذاری سرویس به میزان ۱۰ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش زمان رفع خرابی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

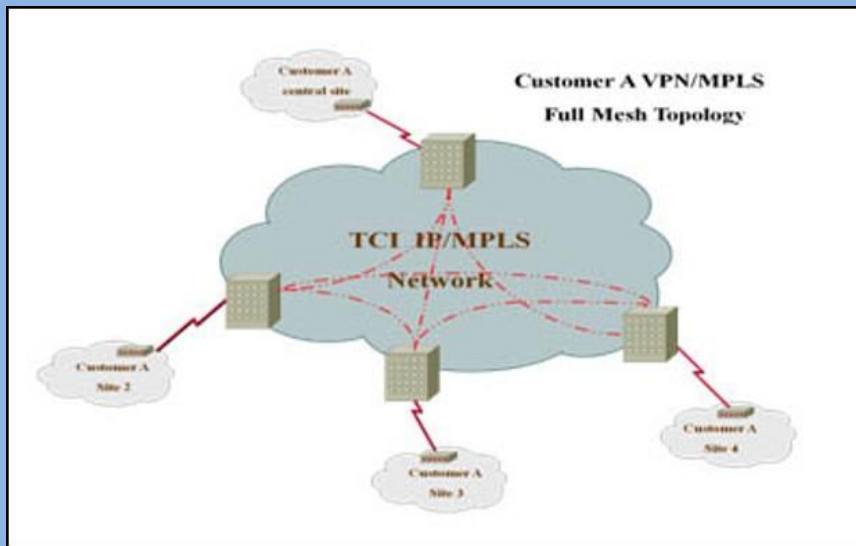
- کاهش لاوصولی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

شناسایی نقاط قوت سرویس MPLS با توجه به محیط داخلی :

ردیف	فهرست نقاط قوت
S1	نیروی انسانی متخصص و توانمند در زمینه ارائه سرویس
S2	شبکه فیبرنوری و شبکه تجمیع و دسترسی مناسب و گسترده در سطح کشور
S3	توانمندی های نرم افزاری جهت تسریع امور و مدیریت بهینه شبکه
S4	درآمد زا بودن سرویس
S5	بکارگیری پیمانکاران متخصص و با تجربه در رابطه با سرویس
S6	امنیت بالای سرویس MPLS
S7	وجود منابع مالی مطلوب به منظور سرمایه گذاری و ارتقای سطح کیفیت سرویس

شناسایی فرصت های سرویس MPLS با توجه به محیط خارجی:

ردیف	فهرست فرصت ها	توضیحات
O1	اعتماد مشتریان به خدمات دیتای شرکت مخابرات	
O2	نیاز سایر تامین کنندگان سرویس به استفاده از بستر مخابراتی	
O3	امکان جذب منابع مالی مورد نیاز از خارج سازمان	
O4	روند رو به رشد ارتباطات الکترونیک در دنیا	
O5	انجام پروژه های بزرگ مرتبط با سطح خدمت در کشور	
O6	وجود مشتریان متعدد نیازمند سرویس	
O7	ورود فناوری های نوین به بازار	



سرویس ارتباط نقطه به نقطه (PTP)

(قابل ارائه در محدوده های داخل استانی)

سرویس PTP شرکت مخابرات که قادر است ارتباط بین دو نقطه مورد درخواست (در داخل هر استان) از طریق مودمهای DSL ابتدا از محل سایت A مشتری تا نزدیکترین مرکز مخابراتی و از طریق بستر TDM و یا ATM پس از گذر از مرکز مخابراتی سایت B به نقاط انتهایی مشتری در سایت B را از طریق رسانه های انتقال (فیبر نوری- کابل مسی- امواج رادیویی) با حفظ سطح امنیت محرمانه برقرار نماید.

۱-۱- عنوان خدمت: سرویس های تجاری دیتا

۱-۲- مرجع ارائه خدمت: شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

۱-۳- عنوان سطح خدمت: سرویس دیتا نقطه به نقطه (Point To Point)

۱-۴- هدف از ارایه سطح خدمت : این سرویس برای اتصال دو نقطه مورد درخواست متقاضی با استفاده از امکانات

مخابراتی و شبکه ارتباطات دیتای استانی و زیرساخت در پهنای باندهای مختلف واگذار می گردد. با برقراری

این سرویس می توان ارتباط بین شبکه های محلی در دو نقطه را برقرار نمود. این سرویس ارتباط لایه دو شبکه را مطابق با مدل OSI فراهم می نماید.

۲) طیف مشتریان بهره بردار: گروه های مختلف مشتریان تجاری مشتمل بر کلیه سازمان ها و موسسات دولتی ، خصوصی ، اشخاص حقیقی و حقوقی و....

۳) امنیت سطح خدمت : با توجه به ضرورت تامین و حفظ امنیت کلیه سرویس های دیتا و در راستای تکریم و

حفظ حقوق مشتریان ، حفظ امنیت اطلاعات در همه سطوح برای تمامی مشترکین الزامی بوده، لذا امنیت سطح خدمت مذکور محرمانه می باشد.

شایان ذکر است حفظ امنیت و محرمانه بودن اطلاعات در بستر ارایه سرویس به عهده شرکت مخابرات بوده ولی حفظ

امنیت در سمت مشتری به عهده وی می باشد.

- الزامات ، قوانین و استانداردهای سطح خدمت :

- تعهدات شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

- ایجاد ارتباط برای ارایه سرویس در شبکه ارتباط داده بدون محدودیت در فناوری

- دسترسی به خدمات به صورت ۲۴ ساعته

- حفظ استانداردهای کیفیت سرویس

- محرمانه بودن سرویس

- عدم تبعیض در ارائه و پشتیبانی از سرویس

- رعایت بی طرفی در موضوعات مرتبط با سرویس

- حفظ دفاع ملی و امنیت عمومی

(۴) تدوین استراتژی های مرتبط با سرویس

۴-۱- تعیین اهداف آینده مرتبط با ارائه سرویس PTP:

الف) چشم انداز:

ارائه سرویس های دیتا با برترین فناوری

ب) اهداف:

- پشتیبانی بهینه سرویس ، با کیفیت و امنیت مورد رضایت مشتریان

- افزایش درآمد به میزان ۱۰ درصد در سال

- کاهش زمان واگذاری سرویس به میزان ۱۰ درصد نسبت به سال قبل

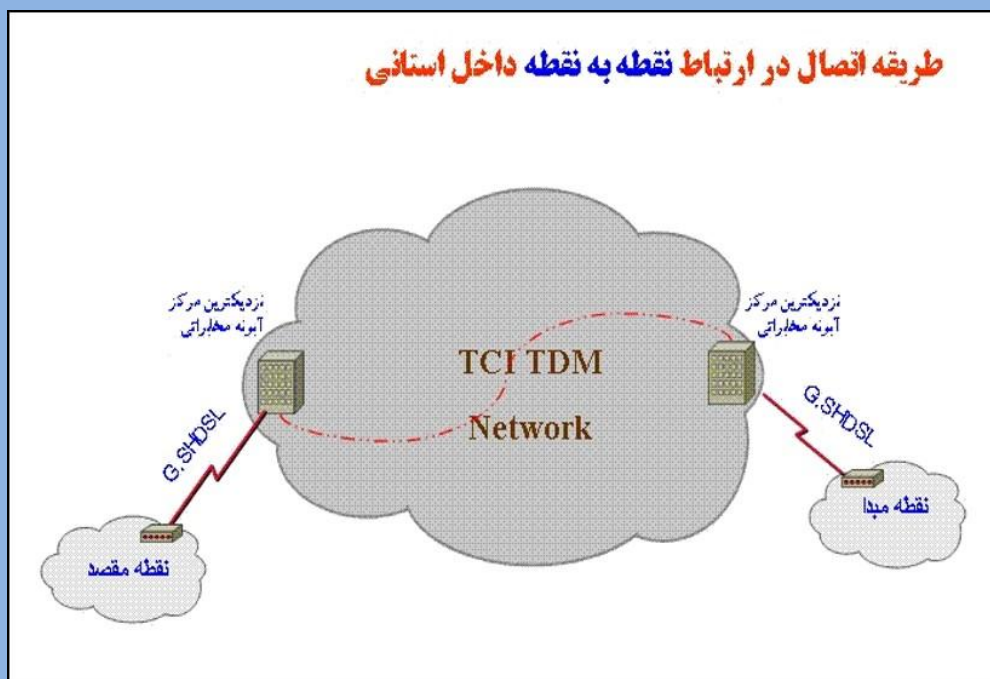
- کاهش زمان رفع خرابی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

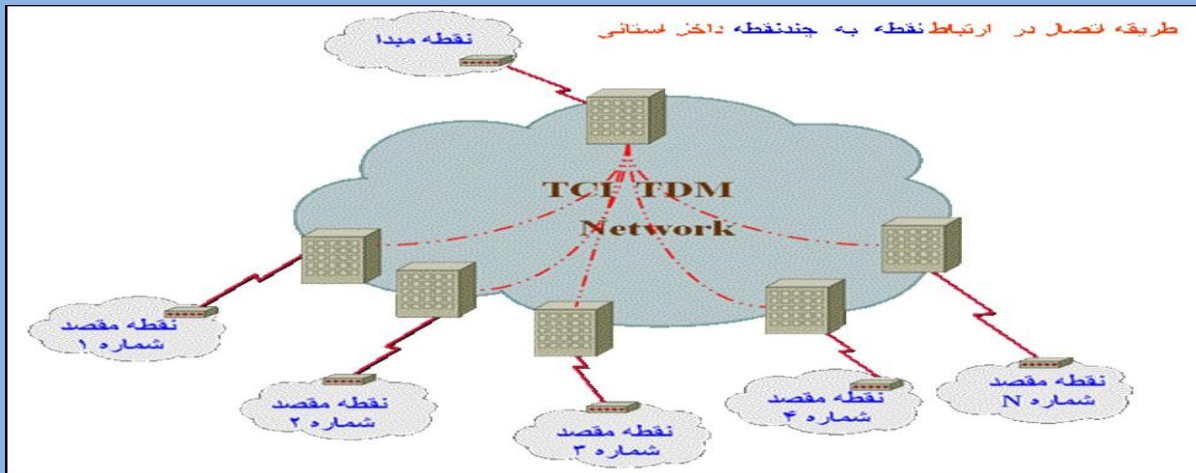
۴-۲- شناسایی نقاط قوت سرویس PTP با توجه به محیط داخلی:

ردیف	<u>فهرست نقاط قوت</u>
S1	نیروی انسانی متخصص و توانمند در زمینه ارائه سرویس
S2	شبکه فیبر نوری و شبکه تجمیع و دسترسی مناسب و گسترده در سطح کشور
S3	توانمندی های نرم افزاری جهت تسریع امور و مدیریت بهینه شبکه

۳-۴- شناسایی فرصت های سرویس PTP با توجه به محیط خارجی

ردیف	فهرست فرصت ها
S1	اعتماد مشتریان به خدمت دینای شرکت مخابرات
S2	نیاز سایر تامین کنندگان سرویس به استفاده از بستر مخابراتی
S3	امکان جذب منابع مالی مورد نیاز از خارج سازمان
S4	روند رو به رشد ارتباطات الکترونیک در دنیا
S5	انجام پروژه های بزرگ مرتبط با سطح خدمت در کشور
S6	وجود مشتریان متعدد نیازمند سرویس
S7	ورود فناوری های نوین به بازار





سرویس PTMP داخل استانی يك سرویس تعمیم یافته PTP است. در این سرویس بنا به درخواست مشتری ارتباط بین يك نقطه مرکزی با چند نقطه به صورت يك به چند برقرار می‌گردد. این سرویس مخصوص مشتریانی است که دارای يك سایت مرکزی بوده و نیازمند برقراری ارتباط با سایت های دیگر هستند. در این نوع خدمت، پهنای باند در سایت مرکزی معادل مجموع پهنای باند در نقاط مقصد بوده و در صورتیکه این پهنای باند کمتر از ۲ مگابیت باشد کلیه ارتباطات بصورت Channelized توسط یک پورت و یک زوج سیم به سایت مرکزی مشتری منتقل می‌گردد. در صورتیکه پهنای باند مورد نیاز متقاضی در نقطه مرکزی بیش از ۴ مگابیت باشد ارتباط از مرکز مخابراتی تا سایت مذکور بر روی بستر فیبر برقرار می‌گردد و با توجه به پورت رزرو شده در مرکز آبونه، متقاضی می‌بایست تجهیزات مبدل مورد نیاز بستر فیبر را تهیه نماید.

۱- تشریح کلیات سطح خدمت سرویس

- عنوان خدمت: سرویس های تجاری دیتا

- مرجع ارایه خدمت: شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

- عنوان سطح خدمت: سرویس دیتا یک نقطه به چند نقطه (PTMP) Point TO Multi point

- هدف از ارزیابی سطح خدمت:

این سرویس برای اتصال نقاط مورد درخواست متقاضی به یکدیگر (یک نقطه اصلی و چند نقطه فرعی) با استفاده از امکانات مخابراتی و شبکه ارتباطات دیتای استانی در پهنای باندهای مختلف و گذار می گردد. با برقراری این سرویس می توان ارتباط بین شبکه های محلی در چندین نقطه (تا صد نقطه) را برقرار نمود، این سرویس ارتباط لایه دو شبکه ها را مطابق با مدل OSI فراهم می نماید.

۲) طیف مشتریان بهره بردار :

گروه های مختلف مشتریان تجاری مشتمل بر کلیه سازمان ها و موسسات دولتی ، خصوصی ، اشخاص حقیقی و حقوقی مثل بانک ها ، دانشگاهها و

۳) امنیت سطح خدمت :

با توجه به ضرورت تامین و حفظ امنیت کلیه سرویس های دیتا و در راستای تکریم و حفظ حقوق مشتریان، حفظ امنیت اطلاعات در همه سطوح برای تمامی مشترکین الزامی بوده، لذا امنیت سطح خدمت مذکور محرمانه می باشد.

شایان ذکر است حفظ امنیت و محرمانه بودن اطلاعات در بستر ارزیابی سرویس به عهده شرکت مخابرات بوده ولی حفظ امنیت در سمت مشتری به عهده وی می باشد.

۴) نحوه ارزیابی خدمت به مشتری:

الف – مراجعه حضوری به امور مشترکین و متقاضیان شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

ب- پورتال شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

۵) تدوین استراتژی های مرتبط با سرویس

۵-۱- تعیین اهداف آینده مرتبط با ارائه سرویس PTMP :

الف) چشم انداز :

ارائه سرویس های دیتا با برترین فناوری

ب) اهداف :

- پشتیبانی بهینه سرویس ، با کیفیت و امنیت مورد رضایت مشتریان

- افزایش درآمد به میزان ۱۰ درصد در سال

- کاهش زمان واگذاری سرویس به میزان ۱۰ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش زمان رفع خرابی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش لاوولوی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

۵-۱- شناسایی فرصت های سرویس PTMP با توجه به محیط خارجی:

ردیف	فهرست فرصت ها
01	اعتماد مشتریان به خدمات دیتای شرکت مخابرات

نیاز سایر تامین کنندگان سرویس به استفاده از بستر مخابراتی	02
امکان جذب منابع مالی مورد نیاز از خارج سازمان	03
روند رو به رشد ارتباطات الکترونیک در دنیا	04
انجام پروژه های بزرگ مرتبط با سطح خدمت در کشور	05
وجود مشتریان متعدد نیازمند سرویس	06
ورود فناوری های نوین به بازار	07

✓ سرویس اینترنت :

✓ تشریح کلیات سطح خدمت:

✓ ۱-عنوان خدمت:سرویس های تجاری دیتا

✓ ۲-مرجع ارایه خدمت:شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

✓ ۳-عنوان سطح خدمت:سرویس اینترنت

شرکت مخابرات با استفاده از شبکه گسترده IP ایجاد شده در سراسر کشور و فراهم بودن دروازه

های پر ظرفیت بین الملل از طریق کابل های فیبر نوری در مسیرهای مختلف ارتباطی و با اتصال

مستقیم به اصلی ترین نقاط دنیا (IX)internet exchange Point قابلیت سرویس دهی به متقاضیان

اینترنت در سراسر کشور با هر میزان پهنای باند مورد تقاضا را دارا می باشد.ارتباط سایت مشتری

تا نزدیکترین مرکز مخابرات توسط مودم های DSL و از طریق یک یا دو زوج سیم مسی برقرار و از آن طریق به شبکه IP ملی کشور و در نهایت به شبکه اینترنت جهانی متصل می گردد.

در صورت نیاز به پهنای باندهای بالاتر از ۴ مگابیت این ارتباط از طریق فیبرنوری برقرار خواهد شد.

۱- طیف مشتریان بهره بردار: کلیه آمار جامعه و همینطور گروههای حقوقی و حقیقی می توانند از مشتریان این سرویس باشند. این سرویس هم بصورت dedicate و هم بصورت share قابل ارایه می باشد.

امنیت سطح خدمات

۱- با توجه به ضرورت تامین و حفظ امنیت کلیه سرویس های دیتا و در راستای تکریم و حفظ حقوق مشتریان، حفظ امنیت اطلاعات در همه سطوح برای تمامی مشترکین الزامی بوده، لذا امنیت سطح خدمت مذکور محرمانه می باشد.

۲- شایان ذکر است حفظ امنیت و محرمانه بودن اطلاعات در بستر ارایه سرویس به عهده شرکت مخابرات بوده ولی حفظ امنیت در سمت مشتری به عهده وی می باشد.

الزامات، قوانین و استانداردهای سطح خدمت :

تعهدات پروانه ای شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

ماده ۱ بند ۲:

- ایجاد ارتباط برای سرویس در شبکه ارتباط داده بدون محدودیت در فناوری

ماده ۸: دسترسی به خدمات بصورت ۲۴ ساعته

- حفظ استانداردهای کیفیت سرویس

- محرمانه بودن سرویس

- عدم تبعیض در ارائه و پشتیبانی از سرویس

- رعایت بی طرفی در موضوعات مرتبط با سرویس

- حفظ دفاع ملی و امنیت عمومی

- رقابت پذیر بودن سرویس

نحوه ارائه خدمت به مشتری:

الف- مراجعه حضوري به امور مشترکين و متقاضيان شرکت مخابرات استان آذربايجان غربي

ب- پورتال شرکت مخابرات استان آذربايجان غربي

ج- مراجعه و ثبت نام در درگاههای فروش شرکت مخابرات استان

نحوه پشتیبانی از خدمت:

ارتباط مشتري با شرکت مخابرات استانها جهت بهره برداري و پشتیباني از سرويس اينترنت در زیر

فرایندهای زیر محقق می گردد.

الف- بازاریابی و فروش سرويس اينترنت:

- اطلاع رسانی توانمندی های قابل ارایه به مشتریان در خصوص سرويس مذکور

- شناسایی مشتریان بالقوه و پیش بینی انتظارات مربوطه

- اخذ سفارش اولیه سرويس اينترنت

- تعیین شرح سطح خدمت مورد انتظار مشتري از سرويس اينترنت از طریق تعاملات حضوري و یا

غیرحضوري

- بررسی میزان برآورده سازی انتظارات مشتري با عنایت به توانمندی های موجود در شرکت

- نهايي نمودن شرح سطح خدمت في ما بين شركت و مشتري و تنظيم SLA

تدوين استراتژي هاي مرتبط با سرويس :

تعيين اهداف آينده مرتبط با ارايه سرويس اينترنت :

الف) چشم انداز :

- ارايه سرويس هاي ديتر با جديدترين فناوري

ب) اهداف :

- پشتيباني بهينه سرويس ، با كيفيت و امنيت مورد رضايتمشترين

- افزايش درآمد به ميزان ۱۰ درصد در سال

- کاهش زمان واگذاري سرويس به ميزان ۱۰ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش زمان رفع خرابي به ميزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش لاوصولي به ميزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

شناسایی نقاط قوت سرویس اینترنت با توجه به محیط داخلی:

ردیف	فهرست نقاط قوت
S1	نیروی انسانی متخصص و توانمند در زمینه ارائه سرویس
S2	شبکه تجمیع (متروانترنت) و دسترسی مناسب و گسترده در سطح کشور
S3	توانمندی های نرم افزاری جهت تسریع امور و مدیریت بهینه شبکه
S4	بکارگیری پیمانکاران متخصص و با تجربه در رابطه با سرویس
S5	وجود منابع مالی مطلوب به منظور سرمایه گذاری و ارتقای سطح کیفیت سرویس
S6	درآمد زا بودن سرویس

شناسایی فرصت های سرویس با توجه به محیط خارجی:

ردیف	فهرست فرصت ها	توضیحات
01	اعتماد مشتریان به خدمات دیتای شرکت مخابرات	
02	نیاز سایر تامین کنندگان سرویس به استفاده از بستر مخابراتی	
03	امکان جذب منابع مالی مورد نیاز از خارج سازمان	

04	رشد ارتباطات الکترونیک در دنیا
05	انجام پروژه های بزرگ مرتبط با سطح خدمت در کشور
06	وجود مشتریان متعدد نیازمند سرویس
07	ورود فناوری های نوین به بازار

تشریح کلیات سطح خدمت سرویس :

عنوان خدمت : سرویس های تجاری دیتا

مرجع ارایه خدمت : شرکت مخابرات استان آذربایجان غربی

عنوان سطح خدمت: سرویس اینترنت

هدف از ارایه سطح خدمت:

هدف از ارایه این سرویس ایجاد شبکه ای داخلی با تملک سازمانی یا خصوصی مورد درخواست

متقاضی با استفاده از امکانات مخابراتی و شبکه ارتباطات دیتای استانی و زیرساخت کشوری در

پهنای باندهای مختلف است که از پروتکل های مرتبط با اینترنت به خصوص تکنولوژی وب

(TCP/IP/HTTP/WWW) برای سازماندهی شبکه استفاده می کند.

با توجه به حجم بالای تبادل اطلاعات در سطح کشور شرکت مخابرات ایران اقدام به ایجاد بستری ارتباطی جهت برقراری ارتباط با سرویس دهندگان داخلی نموده و با این روش امکان اتصال کاربران شبکه را به اینگونه سرویس دهندگان میسر ساخته است. با ایجاد یک بستر وسیع IP در سطح کشور با گستردگی در مراکز کلیه استان ها و همچنین قابلیت دسترسی کلیه شهر ها به این شبکه از طریق شبکه های دسترسی استانی این شرکت سرویسی بنام اینترنت به متقاضیان ارائه می دهد که در این سرویس IP آدرس های Private در داخل کشور بصورت یکتا و سازمان دهی شده توسط شرکت مخابرات ایران تخصیص داده می شود.

با اتصال متقاضیان به این شبکه (با پهنای باندهای مورد نیاز) امکان دسترسی به کلیه نودها و میزبان های داخل کشور فراهم می گردد.

مزایا:

- بهره گیری از کلیه Web Host ها و سرویس دهنده های داخلی
- تامین بستر ارتباطی جهت ایجاد سیستم های مکانیزه داخلی سازمانها و شرکت ها در سطح کشور
- مانند Paperless و بطور کلی سیستم های اتوماسیون اداری

- تامین بستر ارتباطی جهت ایجاد شبکه متقاضیان و ارائه سرویس های داخلی E_mail Web FTP

Messaging و ... برای سازمانها و شرکتهای

طیف مشتریان بهره بردار :

گروه های مختلف مشتریان تجاری مشتمل بر کلیه سازمانها و موسسات دولتی ، خصوصی ، اشخاص

حقیقی و حقوقی و ...

تدوین استراتژی های مرتبط با سرویس

تعیین اهداف آینده مرتبط با ارائه سرویس اینترنت:

الف) چشم انداز :

ارائه سرویس های دیتا با برترین فناوری

ب) اهداف :

- پشتیبانی بهینه سرویس ، با کیفیت و امنیت مورد رضایت مشتریان

- افزایش درآمد به میزان ۱۰ درصد در سال

- کاهش زمان واگذاری سرویس به میزان ۱۰ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش زمان رفع خرابی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

- کاهش لائوسولی به میزان ۵ درصد نسبت به سال قبل

شناسایی نقاط قوت سرویس اینترنت با توجه به محیط داخلی:

فهرست نقاط قوت	ردیف
نیروی انسانی متخصص و توانمند در زمینه آرایه سرویس	S1
شبکه تجمیع (مترو اترنت) و دسترسی مناسب و گسترده در سطح کشور	S2
توانمندی های نرم افزاری جهت تسریع در امور و مدیریت بهینه شبکه	S3
درآمد زا بودن سرویس	S4
بکارگیری پیمانکاران متخصص و با تجربه در رابطه با سرویس	S5
وجود منابع مالی مطلوب به منظور سرمایه گذاری و ارتقای سطح کیفیت سرویس	S6

شناسایی فرصت های سرویس اینترنت با توجه به محیط خارجی:

ردیف	فهرست نقاط ضعف
01	اعتماد مشتریان به خدمات دیتای شرکت مخابرات
02	نیاز سایر تامین کنندگان سرویس به استفاده از بستر مخابراتی
03	امکان جذب منابع مالی مورد نیاز از خارج سازمان
04	روند رو به رشد ارتباطات الکترونیک در دنیا
05	انجام پروژه های بزرگ مرتبط با سطح خدمت در کشور
06	وجود مشتریان متعدد نیازمند سرویس
07	ورود فناوری های نوین به بازار

۳- امنیت سطح خدمت:

با توجه به ضرورت تامین و حفظ امنیت کلیه سرویس های دیتا و در راستای تکریم و حفظ حقوق

مشتریان ، حفظ امنیت اطلاعات در همه سطوح برای تمامی مشترکین الزامی بوده ، لذا امنیت سطح

خدمت محرمانه می باشد.

شایان ذکر است حفظ امنیت و محرمانه بودن اطلاعات در بستر رایحه سرویس به عهده شرکت

مخابرات بوده ولی حفظ امنیت در سمت مشتری به عهده وی می باشد.