

این قرارداد وفق ماده ۱۰ قانون مدنی بین شرکت مهندسی صفر و یک پرداز (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۴۵۲۸۹ و شناسه ملی/کد اقتصادی ۱۰۱۰۱۸۸۲۲۳۹ به نمایندگی آقای مجید فتاحی اردکانی با سمت مدیرعامل و عضو هیئت مدیره و خانم آسیه مددی با سمت نایب رییس هیئت مدیره به نشانی تهران، خیابان آیت الله کاشانی، خیابان وفا آذر شمالی، کوچه پانید، ساختمان آرین، واحد ۲ و تلفن ۴۸۶۵۰ که از این پس "سرویس دهنده" نامیده می شود از یک طرف و شرکت به شماره ثبت شناسه ملی/کد اقتصادی به نمایندگی آقای..... به نشانی : و شماره تلفن: و پست الکترونیکی که منبع "مشترک" نامیده می شود از طرف دیگر، به شرح زیر در تهران منعقد گردید.

کلیه مکاتبات طرفین به نشانی اعلام شده فوق تا زمانی که تغییر آن بصورت رسمی و کتبی به طرف مقابل اعلام نگردیده، قانونی تلقی میگردد.

ماده یک (موضوع قرارداد:

عبارتست از بهره برداری از سرور مجازی آنی..... و مطابق با فاکتور پیوست شده (...../...../..... BSS).

ماده دو (مدت قرارداد:

مدت زمان این قرارداد ۱۲ ماه و از تاریخ/...../..... الی/...../..... خواهد بود که در پایان قرارداد و با توافق طرفین قابل تمدید می باشد. در صورتیکه هیچکدام از طرفین حداکثر یکماه قبل از انقضای مدت قرارداد با درخواست کتبی، فسخ و یا تغییری در آن را اعلام ننمایند، برای یک دوره بعد تمدید صورت خواهد پذیرفت.

ماده سه (مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت آن :

مبلغ جهت انجام موضوع ماده ۲ قرارداد، سالیانه ریال (مبلغ ماهیانه قرارداد ریال) که مالیات و عوارض ارزش افزوده طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران به آن اضافه خواهد گردید . مشترک در ابتدای هر پس از دریافت صورتحساب، طی حداکثر یک هفته به حساب سرویس دهنده واریز و یا از طریق چک با سرویس دهنده تسویه خواهد کرد.

تبصره ۱: طبق ماده ۱۶ و ۳۸ قانون مالیات بر ارزش افزوده مصوب ۱۳۸۷/۲/۱۷ کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، در تمامی صورتحساب های صادره توسط سرویس دهنده و برای هر مرحله پرداخت، مالیات بر ارزش افزوده طبق نرخ سال محاسبه و از مشترک اخذ میگردد. در ضمن سایر کسورات قانونی محتمل در چارچوب قرارداد نیز بعهده مشترک می باشد.

تبصره ۲: مشترک متعهد است در ابتدای هر دوره پرداخت فاکتور صادر شده را انجام دهد. در غیر اینصورت سرویس به صورت معلق در می آید و بعد از دوهفته در صورت عدم پرداخت سرویس مشترک جمع آوری می گردد و شرکت مسئولیتی در خصوص نگهداری دیتا مشترک بعد از دو هفته تعلیق نخواهد داشت.

تبصره ۳: برقراری مجدد خدمات در صورت وجود امکانات واگذاری مجدد، منوط به پرداخت کلیه بدهی های معوقه و هزینه های برقراری خدمات فنی به تشخیص سرویس دهنده، توسط مشترک می باشد.

تبصره ۴: مبلغ مندرج در ماده ۳، صرفاً مربوط به اشتراک در مدت زمان قرارداد می باشد و در صورت نیاز به تهیه و تأمین تجهیزات نرم افزاری یا ارائه هرگونه خدمات مازاد، صورتحساب آن جداگانه صادر و مشترک متعهد به پرداخت آن می باشد.

ماده چهارم) تعهدات سرویس دهنده:

- ۴-۱) تحویل خدمات به صورت الکترونیکی و از طریق پرتال کاربری به کاربر خواهد بود.
- ۴-۲) در صورت بروز عوامل فورس مازور و یا ابلاغ نهادهای ذی صلاح، سرویس موقتا متوقف و پس از رفع آن ادامه می‌یابد.
- ۴-۳) کلیه ابلاغیه‌ها، اخطارها، و مکاتبات از طریق پتل کاربری و ایمیل ثبت شده صورت می‌گیرد و سفر و یک پرداز مسئولیتی در خصوص عدم توجه و یا عدم مشاهده پیام‌ها توسط کاربر نخواهد داشت.
- ۴-۴) مشخصات سفارشات در هر لحظه برای کاربر از طریق پتل کاربری قابل مشاهده می‌باشد.
- ۴-۵) پشتیبانی ۲۴ ساعته از طریق پاسخگویی به تیکت‌های ثبت شده توسط تیم پشتیبانی خدمات مرکز داده (IDC) صورت می‌گیرد و مشترک می‌تواند در شرایط خاص و یا برای پیگیری با شماره ۰۲۱۴۸۶۵۰ تماس گیرد.
- ۴-۶) IP هایی که در طول مدت قرارداد و بصورت امانی ولی تحت مسئولیت مشترک به وی واگذار شده، تحت نظر و کنترل سرویس دهنده می‌باشد. سرویس دهنده حق هر گونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را تنها در مواقع ضروری برای خود محفوظ داشته و البته این تغییرات طی اطلاع کتبی در زمان مناسب قبل از اجرا با مشترک هماهنگ خواهد شد.
- تبصره ۵:** واگذاری بیش از ۱ عدد شناسه فیزیکی (IP Address) با ارایه توجیه فنی و تأیید آن توسط کارشناسان فنی سرویس دهنده و در صورت پرداخت هزینه‌های مربوطه قابل انجام است.
- تبصره ۶:** درگاه ارتباطی تامین شده حداکثر به میزان ۵ درصد توسط متقاضیان خارج از کشور و یا مصرف کنندگانی که با آدرس IP غیر ایرانی به شبکه وصل هستند، قابل مصرف خواهد بود.
- ۴-۷) چنانچه به هر علت پهنای باند تأمین شده از طرف سرویس دهنده به سطحی پایین تر از مقدار معین شده در بند ۴-۳ تقلیل یابد، سرویس دهنده موظف است در صورت افت از سطح ۹۹٪ ضریب پایداری در شبکه سرویس دهنده، معادل زمان قطعی بعلاوه ۳۰٪ به زمان سرویس مشترک اضافه نماید.
- ۴-۸) سرویس دهنده در حدود متعارف شامل، امنیت اطلاعات، همکاری فنی و تخصصی جهت مقابله با حملات DDOS با مشترک خواهد داشت.
- ۴-۹) هرگونه دستورات مقامات قضایی، انتظامی و امنیتی، مستقیماً و بدون نیاز به هماهنگی و اطلاع رسانی به مشترک اعمال و اجرا خواهد شد یا اینکه بنا به صلاحدید سرویس دهنده، دستورات عیناً جهت اجرا به مشترک ابلاغ خواهد شد. در صورت عدم پیگیری مشترک، سرویس دهنده موظف به قطع ارایه خدمات تا زمان مرتفع شدن موارد پیش آمده می‌باشد.

ماده پنجم) تعهدات مشترک:

- ۵-۱) مشترک موظف است به ثبت اطلاعات و ارائه مدارک درخواستی صفر و یک پرداز می‌باشد. در غیر اینصورت شرکت مجاز به قطع سرویس دهی به مشترک می‌باشد.
- ۵-۲) مشترک مسئول حفاظت از نام کاربری و رمز عبور پتلی که به او اختصاص داده شده می‌باشد و مسئولیت تمام فعالیت‌هایی که با نام کاربری او انجام گردیده است بر عهده خواهد داشت.
- ۵-۳) مشترک متعهد به رعایت کلیه قوانین جمهوری اسلامی ایران می‌باشد و هرگونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق توسط مشترک و یا کاربران وی و پاسخگویی به نهادهای بالا دستی به عهده مشترک بوده و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.
- ۵-۴) در سرورهای مجازی با توجه به حجم بالای اطلاعات و محدودیت‌های نرم افزاری، بک آپ گیری توسط صفر و یک پرداز انجام نمی‌شود و مشترک موظف به تهیه بک آپ دوره ای طبق صلاحدید خود در محل غیر از سرورهای صفر و یک پرداز می‌باشد. در صورت ایجاد مشکل نرم افزاری، سخت افزاری و از بین رفتن اطلاعات صفر و یک پرداز هیچ گونه مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.
- ۵-۵) با توجه به ضرورت کنترل کیفیت خدمات و منابع در مرکز داده‌های سرویس دهنده، سرویس دهنده می‌تواند هر زمان که صلاح بداند جهت انجام این امر اقدام نماید و مشترک نیز موظف به انجام هر گونه همکاری‌های لازم می‌باشد. در صورت عدم همکاری، عواقب فنی و یا مسئولیت‌های قانونی یا قراردادی بر عهده خود مشترک خواهد بود.
- ۵-۶) مشترک حق ارسال نامه‌های الکترونیکی در حجم زیاد و نیز ارسال هرزنامه (spamming) خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و ایجاد فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در خدمات سایر مشترکین را ندارد. در صورت اثبات انجام این امر، مشترک می‌بایستی براساس

نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شواری عالی انفورماتیک نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورت حساب ارسالی به وی اقدام نماید.

۷-۵) مشترک حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد و یا به هر نحو مشمول عناوین مجرمانه نظیر توهین، تهمت و افترا باشد را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده مشترک بوده و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۸-۵) مشترک حق نگهداری یا انتشار هرگونه بدافزار (نه محدود به ویروس، تروجان، کرم اینترنتی و در پشتی (Backdoor) و نیز انجام امور مخرب (Crack) و نفوذ (Hack) را ندارد. در صورت اثبات انجام این امر، مشترک می بایستی براساس نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شواری عالی انفورماتیک نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورت حساب ارسالی به وی اقدام نماید.

۹-۵) در صورت وقوع هر یک از موارد فوق به تشخیص سرویس دهنده، بلافاصله خدمت مشترک قطع و مشترک موظف به جبران خسارت وارده می باشد.

۱۰-۵) در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر ارتقاء خدمات و به شرط وجود امکان واگذاری خدمات درخواستی، مراتب پس از پرداخت هزینه های مربوطه تا پایان مدت قرارداد توسط مشترک، انجام خواهد پذیرفت.

۱۱-۵) مشترک اجازه استفاده از خدمات موضوع قرارداد برای راه اندازی پراکسی، VPN و دیگر سرویس های عمومی برای دور زدن سیستم پالایش محتوای کشوری (فیلترینگ) را ندارد.

۱۲-۵) مشترک متعهد می گردد که میزان پهنای باند مصرفی به صورت نامتقارن و با نسبت ۱۰ به ۱۰ باشد، به طوریکه مصرف پهنای باند در ارسال (Send) حداقل ۱۰ برابر دریافت (Receive) به سمت شبکه صفرویک پرداز باشد. در غیر اینصورت مشترک موظف به پرداخت هزینه مطابق با صورتحساب صادره از سمت صفرویک پرداز مطابق با تعرفه روز می باشد.

۱۳-۵) طرف دوم تعهد می نماید در پایان مدت قرارداد و در صورت رضایت از سرویس و خدمات ارائه شده نسبت به ارائه نامه حسن انجام کار به طرف اول اقدام نماید.

ماده شش (حوادث غیر مترقبه:

به هنگام بروز حوادث غیرمترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار سرویس دهنده از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، اشکالات ناشی از تصمیمات و عملیات داخلی وزات ارتباطات و فناوری اطلاعات و شرکت های تابعه (از جمله شرکت های مخابرات)، محدودیت صادرات و واردات، محدودیت تبادل ارزی با خارج، وضع قوانین و مقررات و دستورالعمل های جدید دولتی تا زمانی که وضعیت فوق العاده و تبعات آن برطرف نشده باشد، به گونه ای که انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را با اشکال مواجه کند مسئولیتی متوجه سرویس دهنده نخواهد بود.

ماده هفت (مرجع حل اختلاف :

در صورت بروز اختلاف در تعبیر و تفسیر و یا نحوه ی اجرای قرارداد، طرفین در ابتدا سعی خواهند نمود از طریق مذاکرت دوستانه نسبت به حل و فصل اختلاف اقدام نمایند. در صورت عدم حصول توافق، هر یک از طرفین مجاز و مختار می باشند که به مراجع ذیصلاح قانونی جمهوری اسلامی ایران (واقع در شهر تهران) مراجعه نمایند.

ماده هشت (توزیع نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۸ ماده و ۶ تبصره و ۲۷ بند در دو نسخه تهیه شده است که هر دو نسخه دارای اعتبار یکسان می باشند. امضاء کنندگان زیر طبق آخرین روزنامه رسمی، مجاز به امضاء اسناد شرکت های متبوع خویش می باشند.

آقای مجید فتاحی اردکانی

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

مشترک

آقای/خانم.....

خانم آسیه مددی
نایب رییس هیئت مدیره

فرم توافقنامه سطح خدمات (SLA)

تعاریف:

- Availability:** در صد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه پیمانکار
- Response Time:** زمان آغاز پاسخگویی پیمانکار به مشکلات کارفرما با توجه به مانیتورینگ شبانه روزی شبکه
 - سرویس فوق با پشتیبانی ۲۴ ساعته، ۷ روز هفته در کل ایام سال از طریق تلفن، تیکت و ایمیل به صورت رایگان در اختیار مشترکین محترم قرار خواهد گرفت.
 - دسترسی کامل مشتری به سرور خود با هماهنگی قبلی با واحد فروش در ساعات اداری و همچنین در مواقع خاص و اورژانسی با هماهنگی از طریق تماس و یا ارسال تیکت با واحد فنی امکانپذیر می باشد.
- Packet Loss:** درصد گم شدن بسته ها که با اجرای دستور Ping در زمانی مشخص قابل اندازه گیری است. (در صورتیکه پهنای باند مصرفی بیش از ۹۰٪ پهنای باند خریداری شده نباشد)
- Ping:** ارسال بسته های ICMP به حجم ۱۰۰ بایت یکبار در دو ثانیه.

میزان تضمین کیفیت:

- Availability:** پیمانکار درصد برقراری ارتباط کارفرما را تا ۹۹/۹٪ در ماه تضمین می نماید.
- Response Time:** حداکثر ۲ ساعت کاری (در صورت بروز مشکل از بخش فنی پیگیری می گردد).
- Packet Loss:** سرویس کارفرما حداکثر معادل ۳٪ در ماه دارای Packet Loss خواهد بود.

جرایم:

الف. **Availability:** در صورت عدم تحقق ۹۹/۹٪ دسترسی کارفرما به سرویس ارائه شده در ماه که معادل ۷۰۵ ساعت سرویس میباشد به ترتیب ذیل جریمه به کارفرما پرداخت میشود.

میزان قطعی	مدت زمان مرجع	میزان جبران خسارت
۱۵ دقیقه تا نیم ساعت	در ماه	۲ ساعت اضافه سرویس
نیم ساعت تا ۱ ساعت	در ماه	۴ ساعت اضافه سرویس
۱ ساعت تا ۲ ساعت	در ماه	۱ روز اضافه سرویس

قرارداد خدمات مرکز داده (سرور مجازی)

تاریخ:
شماره:

۲ روز اضافه سرویس	درماه	۳ ساعت به بالا
-------------------	-------	----------------

* تبصره: قطعی های ناشی از موارد ذیل شامل جریمه نمی شود:

- (۱) قطعی های مربوط به تعمیر و نگهداری و سرویس های دوره ای شبکه که حداقل ۲۴ ساعت قبل و به صورت کتبی یا الکترونیکی به اطلاع کارفرما رسانده شود.
- (۲) قطعی های ناشی از حوادث قوه قهریه مانند حوادث طبیعی یا قوانین و مقررات ابلاغی کشور.
- (۳) قطعی هایی که بنا به درخواست کارفرما ایجاد می شود مانند تغییر محل سکونت، تست شبکه داخلی و غیره.
- (۴) قطعی های ناشی از تخطی کارفرما از قوانین و مقررات جاری کشور در زمینه استفاده از اینترنت
- (۵) قطعی های ناشی از اختلالات اینترنت جهانی، زیر ساخت مخابراتی کشور
- (۶) قطعی های ناشی از عدم پرداخت شارژ ماهیانه.

ب. Packet Loss :

چنانچه سرویس کارفرما به طور متوسط بیش از ۳٪ در ماه دارای Packet Loss باشد دو برابر زمان توسط اختلال در ماه در ارسال Packet های کارفرما اعتبار در نظر گرفته می شود.

➤ ابزار نظارتی:

به منظور ارائه استاندارد جهت امکان نظارت بر تضمین ها و جرایم ذکر شده، پس از نصب و راه اندازی سرویس کارفرما و برای اندازه گیری و مشاهده گراف پهنای باند تحویلی، کد کاربری و رمز عبور در اختیار کارفرما جهت استفاده از نرم افزار مانیتورینگ و وضعیت لینک ارائه می شود.

آقای مجید فتاحی اردکانی
مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

خانم آسیه مددی
نایب رییس هیئت مدیره