

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

خدمات مرکز داده (سرور اختصاصی)

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 پانیزد، ساختمان آرین، واحد ۲ و تلفن ۴۸۶۵۰ که از این پس "سرویس دهنده" نامیده می شود از یک طرف و به شماره ثبت، شناسه ملی/کد اقتصادی به نمایندگی به نشانی : و شماره تلفن: کد پستی : و پست الکترونیکی که منبهد "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 ارائه خدمات مرکز داده و بهره داری از ۱ دستگاه سرور اختصاصی و خدمات جانبی طرح به مشخصات مندرج در پیوست شماره (۱) و مطابق با پیش فاکتور ارائه شده.

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 خالص جهت انجام موضوع ماده ۱ 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 برارزش 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 صورتحساب های صادر شده را تا یک هفته پس از تاریخ صدور آن، در وجه سرویس دهنده پرداخت نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده محق است کلیه امکانات واگذار شده و خدمات مربوطه را قطع نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

تبصره ۳: برقراری مجدد خدمات در صورت وجود امکانات واگذاری مجدد، منوط به پرداخت کلیه بدهی‌های معوقه و هزینه‌های برقراری خدمات فنی به تشخیص سرویس دهنده، توسط مشترک می‌باشد.

تبصره ۴: مبلغ مندرج در ماده ۳، صرفاً مربوط به اشتراک در مدت زمان قرارداد می‌باشد و در صورت نیاز به تهیه و تأمین تجهیزات سخت‌افزاری، نرم‌افزاری یا ارایه هرگونه خدمات مزاد، صورتحساب آن جداگانه صادر و مشترک متعهد به پرداخت آن می‌باشد.

تبصره ۵: طرفین در صورت توافق بر سر تهاوت خدمات، مجدداً با مبادله الحاقیه ای توافق خود را مکتوب خواهند نمود.

ماده چهارم) تعهدات سرویس دهنده:

۴-۱) ارایه خدمات مربوط به موضوع قرارداد، ظرف مدت سه روز کاری پس از امضاء قرارداد و دریافت مبلغ قرارداد طبق ماده ۳ می‌باشد.

۴-۲) سرویس دهنده در مرکز داده های خود خدمات زیر را برای مشترک تأمین می نماید:

۴-۲-۱) تأمین تعداد درخواستی سرور اختصاصی مندرج در ماده ۱ قرارداد جهت بهره برداری

۴-۲-۲) تأمین نیروی برق (DC) دایم و بدون انقطاع از طریق باتری خانه، UPS و ژنراتور یا برق (AC) با پشتوانه

۴-۲-۳) تأمین شرایط محیطی استاندارد دیتاسنتر جهت بهره برداری مناسب از سرور (های) اختصاصی

۴-۲-۴) تأمین امنیت فیزیکی در حدود متعارف که در صورت تمایل به رویت مشترک می رسد.

۴-۲-۵) تأمین تجهیزات (Power Management or ILO or KVM)

۴-۲-۶) تأمین یک پورت از Switch

تبصره ۶: درگاه ارتباطی تأمین 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.

۴-۳) تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات (در شبکه سرویس دهنده) با ضریب اطمینان ۹۹٪ می باشد. در صورت کاهش کیفیت خدمات ارائه شده بطوریکه بهره برداری از این خدمات امکان پذیر نباشد و یا قطع احتمالی آن مطابق توافق نامه سطح خدمات (SLA) (پیوست) جریمه به مشترک پرداخت می شود.

تبصره ۷: سرویس دهنده نمی تواند هیچگونه مسئولیتی در قبال مشکلات زیرساختی، شرکت ارتباطات زیرساخت، شبکه مخابرات و غیره بپذیرد.

۴-۴) پشتیبانی ۲۴ ساعته توسط بخش فنی سرویس دهنده (NOC). در زمان بروز مشکل و بمنظور سهولت در امر پاسخگویی، مشترک می تواند از طریق ثبت تقاضای پشتیبانی فنی در نرم افزار بخش پشتیبانی فنی که اطلاعات آن در هنگام تحویل خدمات داده می شود مشکل خود را اعلام نماید همچنین مشترک می تواند مراتب را به پست الکترونیک fdc@0-1.ir ارسال و یا با تلفن مستقیم ۴۸۶۵۰ (بخش NOC) تماس حاصل نماید تا متعاقباً از زمان تقریبی رفع اشکال، مطلع گردد.

۴-۵) کنترل خدمات موضوع قرارداد بصورت ۲۴ ساعته از طریق سیستم مانیتورینگ سرویس دهنده انجام می گردد.

۴-۶) مشترک یک نفر را به عنوان نماینده فنی خود کتباً (پیوست ۳) به سرویس دهنده معرفی می نماید. بدیهی است هر گونه هماهنگی و توافق با وی در امور فنی مورد قبول طرفین خواهد بود.

۴-۷) IP هایی که در طول مدت قرارداد و بصورت امنی ولی تحت مسئولیت مشترک به وی واگذار شده، تحت نظر و کنترل سرویس دهنده می باشد. 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.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

تبصره ۸: واگذاری بیش از.....عدد شناسه فیزیکی (IP Address) با ارایه توجیه فنی و تأیید آن توسط کارشناسان فنی سرویس دهنده و در صورت پرداخت هزینه های مربوطه قابل انجام است.

۴-۸) 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.

۴-۹) سرویس دهنده در حدود متعارف بر اساس امکانات ارائه شده: ارائه پهنای باند با قابلیت DDoS Protection، فایروال اختصاصی، نصب آنتی ویروس بر روی سرور و همچنین امنیت اطلاعات، همکاری فنی، فیزیکی و تخصصی جهت مقابله با حملات DDOS با مشترک خواهد داشت.

۴-۱۰) 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 می باشد.

ماده پنج (تعهدات مشترک):

۵-۱) مشترک موظف است اقدامات فنی و حراستی لازم جهت جلوگیری از بروز هرگونه اختلال در شبکه سرویس دهنده را انجام دهد. در صورت اثبات بروز اختلال از ناحیه مشترک در شبکه سرویس دهنده، مشترک میبایستی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری (که توسط سرویس دهنده و از میان کارشناسان فعال در کانون کارشناسان رسمی دادگستری انتخاب خواهد شد) نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورتحساب بعدی خود اقدام نماید و در صورت عدم جبران خسارت، خدمات قراردادی تا وصول خسارت و سایر طلب ها قطع و چنانچه بازم مشترک اقدام به تأیید خسارت و بدهی ها ننماید، برابر ماده ۶ (جبران خسارت) اقدام خواهد شد.

۵-۲) مشترک حق واگذاری حقوق و تعهدات ناشی از این قرارداد را به صورت جزئی و یا کلی بغیر ندارد مگر با موافقت کتبی سرویس دهنده، در هر حال مسئولیت هر گونه استفاده غیر قانونی و غیر مجاز بعهده مشترک می باشد.

۵-۳) مشترک متعهد به رعایت کلیه قوانین جمهوری اسلامی ایران می باشد و هرگونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق توسط مشترک و یا کاربران وی و پاسخگویی به نهادهای بالادستی به عهده مشترک بوده و سرویس دهنده هیچگونه مسئولیتی در این زمینه نخواهد داشت.

۵-۴) مشترک موظف به رعایت قوانین مخابراتی و مقررات و مصوبات سازمان تنظیم مقررات و دیگر مراجع ذیربط می باشد. چنانچه بعلت قصور یا تقصیر مشترک یا مشتریان ایشان سرویس موضوع قرارداد قطع گردد و یا به هر صورتی از قابلیت انتفاع خارج گردد، مشترک مسئول جبران خسارات وارده به سرویس دهنده طبق اعلام وی خواهد بود. این خسارات ممکن است از طرق قضایی یا نهادهای بالادستی مخابراتی مورد حکم قرار گیرد که در این صورت نیز برابر ماده ۶ (جبران خسارت) اقدام خواهد شد.

۵-۵) با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز داده های سرویس دهنده، سرویس دهنده می تواند هر زمان که صلاح جهت انجام این امر و ایجاد تغییرات، جابجایی و هرگونه بهینه سازی لازم در ساختار دیتا سنتر با اطلاع رسانی از ۱ تا ۳ روز کاری جلوتر که به اطلاع مشترک از طریق درگاه های اطلاع رسانی سرویس دهنده صورت میپذیرد، اقدام نماید و مشترک نیز موظف به انجام هر گونه همکاری های لازم می باشد. در صورت عدم همکاری، عواقب فنی و یا مسئولیت های قانونی یا قراردادی بر عهده خود مشترک خواهد بود.

۵-۶) مشترک حق ارسال نامه های 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 می بایستی براساس

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

نظر کارشناس رسمی دادگستری مورد تایید شورای 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، محدودیت از سمت سرویس دهنده اعمال خواهد شد و مشترک میبایستی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری منتخب سرویس دهنده نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورتحساب بعدی خود اقدام نماید.

۹-۵) در صورت تمایل مشترک به فسخ قرارداد (قبل از پایان مدت قرارداد)، می بایست درخواست خود را حداقل ۲ ماه قبل به سرویس دهنده اعلام نماید و در غیر اینصورت طبق تبصره ۲ عمل خواهد شد.

۱۰-۵) مشترک حق واگذاری حقوق و تعهدات ناشی از این قرارداد را جزئاً و یا کلاً به غیر ندارد، مگر با موافقت کتبی سرویس دهنده، در هر حال مسئولیت هرگونه استفاده غیرقانونی و غیرمجاز به عهده مشترک می باشد.

۱۱-۵) 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.

۱۲-۵) مشترک اجازه استفاده از تجهیزات موضوع قرارداد برای راه اندازی پراکسی، VPN و دیگر سرویس های عمومی برای دور زدن سیستم پالایش محتوای کشوری (فیلترینگ) را ندارد.

۱۳-۵) مشترک موظف است امنیت و بیمه تجهیزات و سرویس ها و برنامه های خود را برقرار نموده و همچنین باید از سوء استفاده اشخاص ثالث برای راه اندازی شبکه های بات، انجام نفوذ به سیستمهای دیگر و حملات DDOS پیشگیری نماید. در غیر اینصورت جبران خسارات وارده به تشخیص سرویس دهنده و بر اساس تعرفه های تعیین شده از سوی سرویس دهنده می باشد.

۱۴-۵) مشترک برای ارسال تجهیزات جانبی مانند هارد دیسک، فلش مموری و می بایست درخواست کتبی طی تیکت ارسال نماید و پس از تایید سرویس دهنده، نسبت به ارسال آنها اقدام نماید. تجهیزات ارسال شده (طبق پیوست شماره ۲) در سه نسخه ثبت می شود و یک نسخه از آن به تحویل دهنده تسلیم می گردد. مشترک می بایست حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان ارسال تجهیزات، جهت دریافت پس از ارسال تیکت و تایید سرویس دهنده، شخصی را به عنوان نماینده به همراه معرفی نامه (طبق پیوست شماره ۳) جهت دریافت به محل شرکت اعزام نماید. پس از زمان مذکور، سرویس دهنده مسئولیتی در قبال حفظ و نگهداری تجهیزات مشترک نخواهد داشت.

۱۵-۵) مشترک می بایست اعتراض نسبت به عدم دریافت سرویس یا نارضایتی از کیفیت آن را به صورت کتبی به همراه مستندات فنی ظرف مدت ۷ روز بعد از پرداخت صورتحساب به سرویس دهنده اعلام نماید. در صورت عدم اعلام این امر به منزله تایید کیفیت و تایید سرویس سرویس دهنده می باشد.

۱۶-۵) 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.

۱۷-۵) مشترک 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 سرویس دهنده اقدام نماید.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

۵-۱۸) وظیفه بک آپ گیری از اطلاعات به عهده مشترک بوده مگر اینکه سرویس بک آپ را خریداری نماید.
 ۵-۱۹) مشترک حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد و نیز ارسال هرزنامه (Spam)، 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، سرویس از سمت سرویس دهنده محدود می گردد و مشترک میبایستی بر اساس نظر کارشناس رسمی دادگستری منتخب سرویس دهنده نسبت به جبران خسارت و پرداخت آن در صورتحساب بعدی خود اقدام نماید.

ماده شش) جبران خسارت:

۶-۱) مشترک موظف است صورتحساب های پیش پرداخت صادره خود را پس از صدور، حداکثر تا یک هفته، در وجه سرویس دهنده پرداخت نماید. در غیر اینصورت سرویس دهنده محق است کلیه امکانات واگذار شده و خدمات مربوطه را قطع نماید و نسبت به متوقف کردن کلیه خدمات سرویس دهی بدون رعایت تشریفات قانونی اقدام نماید و چنانچه وصول طلب به هر علت نیازمند صرف هزینه های قانونی، منجمله طرح دعوی در مراجع ذیصلاح باشد، کلیه ی هزینه های دادرسی و حقل الوکاله ی وکیل و مشاور حقوقی، خسارات دادرسی و سایر هزینه ها (اعم از اداری و قضائی و اجرائی) تا زمان وصول طلب، بر عهده ی مشترک خواهد بود. همچنین در طی مدت عملیات متوقف کردن کلیه خدمات سرویس دهی، هزینه سرویس مربوطه طبق روال و تعرفه های سرویس دهنده محاسبه شده و قابل دریافت خواهد بود. ضمناً مشترک با درک صحیح این ماده و اعطای نیابت استیال حق هرگونه ادعای حقوقی یا شکایت کیفری منجمله سرقت، تخریب، خیانت در امانت و نه منحصر به اینها را از خود ساقط نموده است.

۶-۲) تمامی موارد مربوط به مالیات مطابق با قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران تنظیم و اجرایی می گردد.

۶-۳) قصور در انجام تعهدات از سوی مشترک «صرفاً بنا به تشخیص سرویس دهنده» حسب شرایط منجر به فسخ قرارداد و جبران کلیه خسارات از سوی قصور کننده می گردد.

ماده هفت) 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 و محدودیت های ناشی از تصمیمات و عملیات سازمان ها، ارگان ها، شرکت ها و نهادهای بالادستی (از جمله شرکت های ارتباطات زیرساخت، مخابرات و غیره)، 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 هشت) موارد فسخ:

۸-۱) این قرارداد از تاریخ امضاء و مبادله برای طرفین معتبر و لازم الاجرا می باشد. چنانچه حوادث غیر مترقبه و دیگر عوامل خارج از اختیار سرویس دهنده (به شرح ماده ۷) بیش از یکماه به طول انجامد، مشترک می تواند قرارداد را فسخ نماید. در این صورت تسویه حساب به میزان زمان استفاده از خدمات و تا تاریخ فسخ انجام خواهد شد.

۸-۲) طرفین قرارداد می توانند با رعایت فاصله زمانی ۲ ماهه و از طریق مکاتبه رسمی نسبت به قطع کامل سرویس خود اقدام نمایند، بدیهی است در صورت عدم رعایت این فاصله زمانی، مشترک متعهد به پرداخت یک ماه خسارت می باشد.

ماده نه) 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.

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

ماده ده) توزیع نسخ قرارداد:

این قرارداد در ۱۰ ماده، ۸ تبصره و ۴۶ 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

مشترک

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

آقای/خانم.....

خانم آسیه مددی

نایب رییس هیئت مدیره

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

پیوست شماره (1)

سرور با مشخصات زیر:

IP Address:	
مدل سرور	
پردازنده	مدل پردازنده X تعداد پردازنده
رم	GB
هارد دیسک	مدل دیسک X تعداد دیسک
ترافیک ماهانه	نامحدود بر اساس الگوی مصرف ذکر شده در بند (۱۶-۵)
پورت شبکه	
IP	
Firewall <input type="checkbox"/>	Switch Port <input type="checkbox"/>
مشترک	آقای مجید فتاحی اردکانی
آقای /خانم.....	مدیر عامل و عضو هیئت مدیره
	خانم آسیه مددی
	نایب رییس هیئت مدیره

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

پیوست شماره (۲)

فرم تحویل و خروج تجهیزات

شماره سند: SA-F-0511 شماره بازنگری: ۰-۰	فرم تحویل و خروج تجهیزات مشترک	 شرکت مهندسی صنایع پرداز
مشخصات مشترک:		
نام شرکت :		
نام نماینده فنی:		
شماره تماس:		
تجهیزات : <input type="checkbox"/> فلش <input type="checkbox"/> هارد <input type="checkbox"/> CD-DVD <input type="checkbox"/> غیره <input type="checkbox"/>		
مشخصات :		
توضیحات :		
نام فرد تحویل دهنده :	نام فرد تحویل گیرنده :	
تاریخ و امضاء :	تاریخ و امضاء :	

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

(پیوست شماره ۳)

(معرفی نماینده)

مدیریت محترم شرکت

موضوع: ارسال معرفی نامه نماینده رسمی

با عرض سلام و احترام

به استحضار می رساند، در حساب کاربری آن شرکت در پنل مدیریتی شرکت صفر و یک، آقای/ خانم با کد ملی به عنوان نماینده رسمی معرفی شده است. لذا خواهشمند است، جهت ثبت مستندات مربوطه در سیستم مدیریت امنیت اطلاعات داخلی این شرکت، معرفی نامه رسمی به همراه جدول پرشده ذیل (در سربرگ رسمی و مهر شده) در اسرع وقت برای این شرکت ارسال بفرمایید.

بدیهی است در صورت درخواست آن شرکت جهت معرفی نفر جایگزین به جای نماینده کنونی، می بایست مشخصات کامل فرد جدید در این معرفی نامه ذکر و ارسال شود.

پیشاپیش از بذل توجه و همکاری شما سپاسگزاریم.

	نام و نام خانوادگی مدیرعامل
	شماره همراه مدیرعامل
	نام و نام خانوادگی نماینده رسمی تام الاختیار
	کد ملی نماینده به همراه اسکن کارت ملی
	تاریخ تولد نماینده
	شماره همراه نماینده
	شماره شناسنامه نماینده
	نام پدر نماینده
	پست الکترونیک نماینده

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

فرم توافقنامه سطح خدمات (SLA)

➤ تعاریف:

۱. **Availability**: در صد برقراری ارتباط و دسترسی به شبکه سرویس دهنده
۲. **Response Time**: زمان آغاز پاسخگویی سرویس دهنده به مشکلات مشترک 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.
۳. **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)
۴. **Ping**: ارسال بسته های ICMP به حجم ۱۰۰ بایت یکبار در دو ثانیه.

➤ میزان تضمین کیفیت:

۱. **Availability** سرویس دهنده در صد برقراری ارتباط مشترک را تا ۹۹٪ در ماه (بر اساس مصوبه ۹۰ سازمان تنظیم مقررات) تضمین می نماید.
۲. **Response Time**: حداکثر ۲ ساعت کاری (در صورت بروز مشکل از بخش فنی پیگیری می گردد).
۳. **Packet Loss**: سرویس مشترک حداکثر معادل ۳٪ در ماه دارای Packet Loss خواهد بود.

➤ جرایم:

الف. **Availability**: در صورت عدم تحقق ۹۹٪ دسترسی مشترک به سرویس ارائه شده در ماه که معادل ۷۱۲ ساعت سرویس میباشد به ترتیب ذیل جریمه به مشترک پرداخت می شود. (بر اساس مصوبه ۹۰ سازمان تنظیم مقررات)

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
۳ ساعت به بالا	در ماه	۲ روز اضافه سرویس

شماره:.....

تاریخ:

پیوست:

کد سند: SA-F-0508

شماره بازنگری: 7-4

* 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، تغییر و جابجایی و یا بهینه سازی ساختارهای دیتاسنتر که حداقل ۲۴ ساعت قبل و به صورت کتبی یا الکترونیکی به اطلاع مشترک 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 مشترک ایجاد می شود مانند تغییر محل سکونت، تست شبکه داخلی و غیره.
- (۴) قطعی های ناشی از تخطی مشترک 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 مشترک به طور متوسط بیش از ۳٪ در ماه دارای Packet Loss باشد دو برابر زمان توسط اختلال در ماه در ارسال Packet های مشترک 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 شرکت و برای اندازه گیری و مشاهده گراف پهنای باند تحویلی، کد کاربری و رمز عبور در اختیار شرکت جهت استفاده از نرم افزار مانیتورینگ و وضعیت لینک ارائه می شود.