

فهرست مندرجات

| | |
|----|--|
| ۲ | توافقنامه فروش آنلاین سرور اختصاصی مجازی (VPS)..... |
| ۷ | پیوست شماره یک- توافقنامه سطح خدمات (SLA)..... |
| ۱۰ | توافقنامه فروش آنلاین سرور اختصاصی ابری (Hybrid Server)..... |
| ۱۵ | پیوست شماره یک- توافقنامه سطح خدمات (SLA)..... |
| ۱۸ | توافقنامه فروش آنلاین سرور ابری (Cloud server)..... |
| ۲۳ | پیوست شماره یک- توافقنامه سطح خدمات (SLA)..... |

توافقنامه فروش آنلاین سرور اختصاصی مجازی (VPS)

این توافقنامه فیما بین شرکت افرا نت (سهامی عام) به شماره ثبت ۱۳۵۴۵۷، کد اقتصادی ۱۹۹۱-۱۱۳۵-۴۱۱۱ و شناسه ملی: ۱۰۱۷۸۶۶۰۱ به نشانی: تهران، خیابان شهید بهشتی- خیابان سهند- ساختمان شماره ۱۲ که در این توافقنامه افرا نت نامیده میشود به نمایندگی آقای دکتر فریدون قاسم زاده به عنوان مدیر عامل از یکطرف و خریداران سرویس سرور مجازی از طریق پورتال شرکت افرا نت از طرف دیگر می باشد.

۱- خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده اعم از آدرسها، شماره تماس و اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و همواره در به روز نگه داشتن آنها در پورتال کاربران می کوشد. در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص و یا غیر واقعی باشد، کلیه سرویس های خریدار به حالت تعلیق درآمده و هزینه خدمات قابل برگشت نمی باشد. و تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، خدمات ارائه شده از حالت تعلیق خارج و مجددا فعال می گردد.

۲- خریدار موظف است تصویر مدارک شناسایی خویش را ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از خرید، از طریق ارسال Ticket به افرا نت اعلام نماید، در غیر اینصورت افرا نت محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد.

۳- سرویس خریداری شده پس از تایید پرداخت خریدار، حداکثر ظرف دو روز کاری به خریدار تحویل داده خواهد شد.

۴- قیمتی که در هنگام سفارش خریدار در صورتحساب منظور گردیده است، معتبر می باشد.

۵- دو هفته قبل از اتمام دوره سرویس، فاکتور دوره بعد بصورت الکترونیکی جهت خریدار ارسال می گردد.

۶- خریدار متعهد است در خصوص پرداخت فاکتورهای ارسال شده، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اتمام دوره اقدام نماید. در غیر اینصورت افرا نت محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع این توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد. پس از ۴۸ ساعت در صورت عدم انجام اقدامات لازم در خصوص پرداخت هزینه، سرویس خریدار بصورت دائم قطع می شود و مسئولیتی در خصوص دیتای موجود، متوجه افرا نت نخواهد بود.

۷- در صورت درخواست خریدار مبنی بر لغو سرویس حداکثر تا ۱۰ روز پس از تاریخ راه اندازی سرویس، هزینه پرداخت شده مسترد خواهد شد. بدیهی است پس از این تاریخ امکان استرداد هزینه ها وجود ندارد. همچنین هزینه راه اندازی بهیچوجه مسترد نمی گردد. ضمنا برگشت هزینه ها تنها با درخواست کتبی خریدار و توسط بخش مالی شرکت افرا نت امکان پذیر خواهد بود. خریدار متعهد است درخواست لغو سرویس خود را از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اعلام نماید.

- ۸- به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحسابهای صادره توسط افرانت، درصد تعیین شده توسط سازمان امور مالیاتی بعنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از خریدار اخذ می گردد.
- ۹- کلمه رمز عبور سرویس پس از انجام مراحل پرداخت و خرید سرویس تا دو روز کاری جهت خریدار ارسال خواهد گردید و محافظت از آن پس از تحویل به عهده خریدار خواهد بود.
- ۱۰- در صورت وجود هرگونه مغایرت در سرویس ارائه شده با مشخصات سرویس خریداری شده، خریدار موظف است مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ارسال تیکت به بخش پشتیبانی شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت موظف است مراتب اصلاح را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت به عمل آورد. در غیر اینصورت مسئولیت افرانت صرفا محدود به اصلاح سرویس پس از تاریخ اعلام شده توسط خریدار و تا پایان دوره سرویس می باشد و زمان سرویس دهی افزایشی نخواهد یافت.
- ۱۱- در صورت عدم فعال سازی سرویس در مدت زمان تعیین شده، خریدار می بایست مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ارسال Ticket در ناحیه کاربری داخل پورتال و یا ایمیل و یا تلفن ۸۱۱۸۹ به شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت متعهد است در اسرع وقت نسبت به فعال سازی سرویس اقدام نماید.
- ۱۲- در صورت ارتقا سرویس، فاکتور مربوطه صادر و جهت پرداخت به خریدار ارسال می گردد. بدیهی است پس از تایید پرداخت فاکتور، ارتقا سرویس صورت خواهد پذیرفت.
- ۱۳- کلیه مکاتبات با خریدار اعم از موارد فنی، مالی و... از طریق پست الکترونیک خریدار و یا ارسال Ticket در ناحیه کاربری صورت خواهد پذیرفت. خریدار نیز متعهد است بمنظور مکاتبه با افرانت و جهت تسهیل در امر پشتیبانی از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اقدام نماید.
- ۱۴- نحوه جبران خسارات ناشی از هرگونه اشکال و یا قطع ارتباط بر مبنای SLA (توافقنامه سطح خدمات) که در انتهای همین توافقنامه آمده است، خواهد بود و سقف آن حداکثر معادل ۱۰٪ مدت زمان کل سرویس دهی می باشد.
- ۱۵- تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات با ضریب اطمینان ۹۹/۹٪ می باشد و نحوه محاسبه آن در پیوست یک همین توافقنامه ذکر شده است.
- ۱۶- بخش پشتیبانی افرانت بطور ۲۴ ساعته آماده پاسخگویی به مشکلات خریدار می باشد. افرانت جهت تسریع در پاسخگویی از سیستم Ticketing در ناحیه کاربری استفاده نموده و مدت زمان تقریبی اشکال را به اطلاع خریدار می رساند.
- ۱۷- هرگونه مکاتبه مبنی بر اعمال تغییرات و یا ارسال اطلاعات محرمانه باید از طریق ثبت Ticket بطور مستقیم در نرم افزار Ticketing و یا ارسال نامه کتبی با امضاء خریدار (یا نماینده وی) که در نرم افزار Ticketing ضمیمه میگردد، صورت پذیرد.
- ۱۸- مالکیت و کنترل شماره های IP تحت نظر افرانت می باشد و افرانت حق هرگونه تغییر و جابه جایی هر شماره IP را در هر زمان برای خود حفظ می نماید و این تغییرات طی اطلاع کتبی از طریق ارسال ایمیل و یا درج Ticket در ناحیه کاربری با خریدار هماهنگ خواهد شد.

- ۱۹- در صورت تهیه فضای ذخیره سازی مستقل (Storage) توسط خریدار، یک فضای FTP در سرور جداگانه ای در اختیار خریدار قرار خواهد گرفت که خریدار می تواند در هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای فوق ارسال نماید. ارسال فایل های نسخه پشتیبان به این فضا بعهد خود خریدار می باشد.
- ۲۰- افرانت موظف است نسبت به حفظ محرمانگی اطلاعات خریدار اقدامات مقتضی را انجام دهد.
- ۲۱- خریدار متعهد می گردد اقدامات لازم جهت جلوگیری از هر گونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در سرویس مربوطه را انجام دهد. بدیهی است کلیه مسئولیت های حقوقی و قانونی ناشی از ایجاد اختلال بر عهده خریدار می باشد. در صورت بروز اختلالات فوق افرانت مجاز است بدون اخطار قبلی و تا رفع مشکل اقدام به مسدود کردن سایت خریدار نماید. در برخی موارد اتصال مجدد با جریمه همراه خواهد بود.
- ۲۲- خریدار موظف به رعایت شئون و قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد. هر گونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۲۳- افرانت در صورت دریافت اخطار از مبادی قانونی به دلیل عدم رعایت موارد قانونی مجاز به قطع سرویس بدون اطلاع قبلی خواهد بود و در اینصورت هیچگونه مسئولیتی متوجه افرانت نخواهد بود.
- ۲۴- خریدار موظف به رعایت قوانین مقررات و مصوبات مربوطه می باشد.
- ۲۵- استفاده از سرویس اینترنت موجود بر روی سرورها و سرویس IDC در محل دیگر به هر نحو (اعم از استفاده از Tunneling و VPN و PPTP و ...) مجاز نمی باشد و در غیر اینصورت افرانت مجاز به قطع سرویس خریدار می باشد.
- ۲۶- در صورت بروز هر گونه خسارت به افرانت و یا اشخاص حقیقی و حقوقی ثالث دیگر که ناشی از اعمال خریدار و یا عدم رعایت مفاد این توافقنامه توسط خریدار باشد، خریدار متعهد و موظف به جبران خسارت وارده و پاسخگویی به مراجع قضایی خواهد بود.
- ۲۷- با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز دادهای افرانت، افرانت می تواند هر زمان که صلاح بداند با هماهنگی با خریدار جهت انجام امور کنترل کیفیت اقدام نماید خریدار نیز موظف به انجام همکاری های لازم می باشد.
- ۲۸- خریدار موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده های خود می باشد و افرانت هیچگونه مسئولیتی در خصوص آن نخواهد داشت.
- ۲۹- افرانت مالک سرور یا سرورها است و پس از نصب و راه اندازی اولیه سرور یا سرورها، خریدار خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرورهای مزبور از طریق دسترسی که در اختیار او قرار گرفته، می باشد.
- ۳۰- پشتیبانی و نگهداری از برنامه ها و داده های سرور یا سرورها پس از راه اندازی اولیه به عهده خریدار می باشد.
- ۳۱- خریدار حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد (Spamming)، که خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و موجب فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در سرویس سایر خریداران می گردد، را ندارد.

تبصره: ملاک تشخیص Spam و تعاریف کامل آن مطابق استانداردهای بین المللی در سایت

<http://spam.abuse.net/overview/whatisspam.shtml> می باشد.

۳۲- خریدار حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۳۳- خریدار اجازه ندارد هیچگونه ویروس از قبیل (Internet Viruses, Worms, Trojan Horses) و یا هرگونه ویروس که در آینده نمایان شود ارسال نماید و اجازه کارهای تخریبی دیگر مانند (Hacking) را ندارد.

۳۴- افرانت هیچگونه تعهدی در مقابل قانون کپی رایت، علامتهای تجاری و همچنین ثبت شدن و یا حق ثبت سرویس ها و تجهیزات و نرم افزار های مربوط به خریدار را چه در ایران و چه در کشورهای دیگر به عهده نخواهد داشت و کلیه مسئولیت ها به عهده خریدار می باشد.

۳۵- خریدار متعهد است برای سرویس دهی بهتر در مواقع لزوم دسترسی های لازم را برای تغییر در تجهیزات و تنظیمات آنها در اختیار افرانت قرار دهد و همچنین همکاری های لازم جهت برآورده سازی آن را با افرانت داشته باشد.

۳۶- خریدار اجازه ندارد تجهیزات منصوبه در افرانت را بدون توافق و درخواست کتبی افرانت قطع و یا وصل نماید.

۳۷- خریدار اجازه تغییر در هیچ یک از تجهیزات و اتصالات در دیگر Rack های موجود در دیتا سنتر را ندارد.

۳۸- در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده خریدار در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر خریداران گردد، خریدار مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به عهده وی می باشد.

۳۹- مشتری می تواند در صورت عدم امکان ارتباط از راه دور و نیاز به دسترسی کنسول با هماهنگی قبلی و ارائه معرفی نامه به افرانت مراجعه نماید. افرانت می تواند مطابق بندهای ذیل از حضور نماینده خریدار جلوگیری نماید:

- در صورتی که نماینده خریدار در هنگام ورود به هر علتی قابل شناسایی و احراز هویت نباشد. (مانند به همراه نداشتن اوراق هویت)
- در صورتی که افرانت تشخیص دهد از پذیرش افراد در زمانی خاص معذور است.
- در صورتی که نماینده خریدار وسائل ذخیره سازی (USB Storage HDD...) به همراه داشته باشد. مگر با هماهنگی قبلی

۴۰- تمامی افراد مراجعه کننده باید توسط خریدار قبلاً به صورت کتبی معرفی شده باشند و حضور آنها فقط در صورت همراه داشتن کارت شناسایی معتبر و معرفی نامه قابل قبول می باشد.

۴۱- ارسال CD/DVD/Flash/Hard تنها در شروع و پایان سرویسدهی مقدور می باشد. خریداران می بایست حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان ارسال CD/DVD/Flash/Hard خود به افرانت، جهت عودت آنها اقدام نمایند. در غیر اینصورت افرانت مسئولیتی در قبال حفظ و نگهداری آنها ندارد.

۴۲- در صورت بروز هر گونه حادثه غیر مترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار افرانت از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، وضع قوانین و مقررات و دستور العمل های دولتی، قطع خطوط مخابراتی شهری، هیچگونه مسئولیت در قبال قطع و نیز سایر موارد متوجه طرفین نمی باشد و طرفین حق هر گونه ادعایی نسبت به یکدیگر را از خود سلب می نمایند.

۴۳- در صورتیکه تحریم و یا بحران های اقتصادی و سیاسی در اجرای مفاد این قرارداد به هر نحو موثر باشد، بطوریکه انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را برای افرانت غیرممکن نموده و یا با اشکال مواجه نماید، افرانت می تواند با اطلاع رسانی قبلی به خریدار، اقدام به تغییر در مفاد تاثیر پذیر قرارداد نماید.

۴۴- تمامی کالاها و خدمات این سایت، حسب مورد دارای مجوزهای لازم از مراجع مربوطه می باشند و فعالیت های این سایت تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران است.

۴۵- در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر و یا اجراء توافقنامه حاضر ابتدا موضوع اختلاف از طریق مذاکره مسالمت آمیز مورد بحث و گفتگو قرار می گیرد در صورت عدم حصول نتیجه هر یک از طرفین میتواند رسماً به مراجع صالحه قضایی جمهوری اسلامی ایران برای رسیدگی به اصل موضوع اختلاف مراجعه نماید.

پیوست شماره یک
توافقنامه سطح خدمات (SLA)

متن ذیل شامل تعهداتی در قبال خریداران شرکت افرانت می باشد که از خدمات Co-Location، Dedicated Server، سرور اختصاصی مجازی و Data Center این شرکت استفاده می کنند.

ضمانت های ذیل تنها شامل خدماتی هستند که از داخل Data Center شرکت افرانت ارائه می شوند و سرویس های خارج از Data Center را دربر نمی گیرند.

قسمت ۱

در دسترس بودن سرویس ها:

الف- ضمانت های سخت افزاری:

شرکت افرانت تضمین می کند که تمام سخت افزارهای متعلق به شرکت که از طرف خریدار در حال استفاده هستند در هر ماه حداقل در ۹۹/۹٪ زمان قابل دسترسی و استفاده باشند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره در دسترس نبودن یا قابل استفاده نبودن سخت افزارها برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ب- ضمانت های منبع تغذیه:

شرکت افرانت تضمین می کند که منبع تغذیه AC طبق قرارداد را با حداقل قابلیت در دسترس بودن ۹۹/۹٪ برای سرویس خریدار فراهم کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی قابل استفاده نبودن منبع تغذیه برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ج) ضمانت های شبکه ای:

شرکت افرانت تضمین می کند برای خریداران اتصال شبکه ای Data Center افرانت را با قابلیت استفاده ۹۹/۹٪ فراهم کند. منظور از اتصال شبکه ای Data Center افرانت، ارتباطی است که شرکت افرانت بین یک نقطه تعریف شده در شبکه خریدار (لوازم و تجهیزات شامل نمی شوند) و یک نقطه تعریف شده در شبکه Back Bone افرانت از طریق شبکه Data Center افرانت فراهم می کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی در دسترس نبودن اتصال شبکه ای Data Center برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

د) Service Credit:

برای در دسترس نبودن سرویس ها، در صورتیکه خریدار در هر ماه در دسترس بودن سرویس های زیر ساخت افرانت را کمتر از

۹۹/۹٪ تضمین شده تجربه کند، خریدار مربوطه پس از اعلام کتبی، Service Credit دریافت خواهد کرد. میزان دریافت Service

Credit طبق موارد ذیل تعیین می شوند:

۱- در دسترس نبودن بیش از ۴۰ دقیقه و کمتر از ۴ ساعت در یک ماه: یک روز Service Credit

۲- در دسترس نبودن بیش از ۴ ساعت و کمتر از ۸ ساعت در یک ماه: یک هفته Service Credit

قسمت ۲

ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

شرکت افرانت تضمین می کند که در صورت بروز قطعی که تغییری در دسترسی به سرویس ها ایجاد کند و Downtime کامل سرویس برای خریدار مربوطه ایجاد شود، تا حداکثر یک ساعت از طریق تلفن یا Email (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به افرانت داده شده است) به خریدار اطلاع رسانی کند. در صورتیکه شرکت افرانت نتواند تا حداکثر یک ساعت به خریدار اطلاع رسانی کند یک روز Service Credit به خریدار تعلق می گیرد. برای اطلاعات بیشتر به قسمت ۴ مراجعه شود.

قسمت ۳

تعاریف:

شارژ تکرار پذیر ماهانه به معنای پول ماهیانه ای است که خریدار سرویس Data Center به افرانت پرداخت می کند.

در دسترس نبودن برای ضمانت های در دسترس بودن که در قسمت ۱ بیان شد شامل قطعی به علل زیر نمی باشد:

- در دسترس نبودن به علت تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده
- در دسترس نبودن به علت قطعی از پیش برنامه ریزی شده
- درخواست خریدار
- لوازم و تجهیزات، سخت افزار، نرم افزار و Code خریدار
- اقدامات خریدار یا کاربران خریدار
- قطعی سرویس به علت عدم تسویه حساب توسط خریدار
- از بین رفتن اطلاعات خریدار در صورت عدم تهیه نسخه پشتیبان از طرف خریدار
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند.
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند و نیز موارد فورس مازور و حوادث غیرمترقبه به شرح بند ۴۲ توافقنامه.

قطعی یا تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده بیشتر از ۴۸ ساعت قبل از قطعی و یا تغییرات از پیش برنامه ریزی شده، شرکت افرانت به بخش فنی شرکت مربوطه (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به شرکت افرانت داده شده است) از طریق Email اطلاع رسانی خواهد کرد. شرکت افرانت در صورت بی توجهی قسمت فنی خریدار مربوطه چه در خواندن Email و چه در دریافت Email به دلیل اشتباه بودن آدرس داده شده یا خراب بودن سیستم Email شرکت خریدار مسئولیتی را در برابر عدم اطلاع رسانی بر عهده ندارد و قطعی یا تعمیرات از پیش تعیین شده صورت خواهد گرفت.

خریدار متعهد است تا در دوره های زمانی مناسب نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود اقدام نماید و در صورتی که مطابق قرارداد تهیه نسخه پشتیبان جزء خدمات افرانت باشد، خریدار می بایست دسترسی به فایل های مورد نظر را به افرانت اعطا نماید.

قسمت ۴

پروسه مطالبه سرویس:

برای مطالبه Service Credit در حوزه اختلالات ناشی از شرکت افرانت، خریدار می بایست تاریخ و مدت زمان قطعی سرویس خود را بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به افرانت اعلام نماید. افرانت پس از بررسی های فنی و در صورتیکه بروز اختلال در سرویس از سمت این شرکت باشد، اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. به غیر از مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده است، خریدار می بایست موارد قطعی را فوراً به شرکت افرانت از طریق شماره ۸۱۱۸۹-۰۲۱ اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت Service Credit تنها شامل اختلالاتی است که جزاً یا کلاً متاثر از سرویس دهی افرانت بوقوع پیوسته باشند.

قسمت ۵:

اعتبار سرویس:

در صورتیکه مشخص گردد بروز وقفه متاثر از سرویسدهی افرانت بوده است، افرانت طبق بند د قسمت ۱ همین پیوست اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. ارائه Service Credit شامل مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده، نمی گردد. در هر حال مسئولیتی بیش از Service Credit ذکر شده متوجه افرانت نخواهد بود.

توافقنامه فروش آنلاین سرور اختصاصی ابری (Hybrid Server)

این توافقنامه فیما بین شرکت افرانت (سهامی عام) به شماره ثبت ۱۳۵۴۵۷، کد اقتصادی ۱۹۹۱-۱۱۳۵-۴۱۱۱ و شناسه ملی: ۱۰۱۷۸۶۶۰۱ به نشانی: تهران، خیابان شهید بهشتی- خیابان سهند- ساختمان شماره ۱۲ که در این توافقنامه افرانت نامیده میشود به نمایندگی آقای دکتر فریدون قاسم زاده به عنوان مدیر عامل از یکطرف و خریداران سرویس سرور اختصاصی ابری از طریق پورتال شرکت افرانت از طرف دیگر می باشد.

۱- خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده اعم از آدرسها، شماره تماس و اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و همواره در به روز نگه داشتن آنها در پورتال کاربران می کوشد. در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص و یا غیر واقعی باشد، کلیه سرویس های خریدار به حالت تعلیق درآمده و هزینه خدمات قابل برگشت نمی باشد. و تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، خدمات ارائه شده از حالت تعلیق خارج و مجددا فعال می گردد.

۲- خریدار موظف است تصویر مدارک شناسایی خویش را ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از خرید، از طریق ارسال Ticket به افرانت اعلام نماید، در غیر اینصورت افرانت محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد.

۳- سرویس خریداری شده پس از تایید پرداخت خریدار، ظرف دو روز کاری به خریدار تحویل داده خواهد شد.

۴- قیمتی که در هنگام سفارش خریدار در صورتحساب منظور گردیده است، معتبر می باشد.

۵- دو هفته قبل از اتمام دوره سرویس، فاکتور دوره بعد بصورت الکترونیکی جهت خریدار ارسال می گردد.

۶- خریدار متعهد است در خصوص پرداخت فاکتورهای ارسال شده، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اتمام دوره اقدام نماید. در غیر اینصورت افرانت محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع این توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد. پس از ۴۸ ساعت در صورت عدم انجام اقدامات لازم در خصوص پرداخت هزینه، سرویس خریدار بصورت دائم قطع می شود و مسئولیتی در خصوص دیتای موجود، متوجه افرانت نخواهد بود.

۷- در صورت درخواست خریدار مبنی بر لغو سرویس حداکثر تا ۱۰ روز پس از تاریخ راه اندازی سرویس، هزینه پرداخت شده مسترد خواهد شد. بدیهی است پس از این تاریخ امکان استرداد هزینه ها وجود ندارد. همچنین هزینه راه اندازی بهیچوجه مسترد نمی گردد. ضمناً برگشت هزینه ها تنها با درخواست کتبی خریدار و توسط بخش مالی شرکت افرانت امکان پذیر خواهد بود. خریدار متعهد است درخواست لغو سرویس خود را از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اعلام نماید.

۸- به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحسابهای صادره توسط افرانت، درصد تعیین شده توسط سازمان امور

مالیاتی بعنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از خریدار اخذ می گردد.

۹- کلمه رمز عبور سرویس پس از انجام مراحل پرداخت و خرید سرویس تا دو روز کاری جهت خریدار ارسال خواهد گردید و

محافظت از آن پس از تحویل به عهده خریدار خواهد بود.

۱۰- در صورت وجود هرگونه مغایرت در سرویس ارائه شده با مشخصات سرویس خریداری شده، خریدار موظف است مراتب را حداکثر

ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ارسال تیکت به بخش پشتیبانی شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت موظف است

مراتب اصلاح را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت به عمل آورد. در غیر اینصورت مسئولیت افرانت صرفا محدود به اصلاح سرویس پس از تاریخ

اعلام شده توسط خریدار و تا پایان دوره سرویس می باشد و زمان سرویس دهی افزایشی نخواهد یافت.

۱۱- در صورت عدم فعال سازی سرویس در مدت زمان تعیین شده، خریدار می بایست مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ

خرید از طریق ارسال Ticket در ناحیه کاربری داخل پورتال و یا ایمیل و یا تلفن ۸۱۱۸۹ به شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت

متعهد است در اسرع وقت نسبت به فعال سازی سرویس اقدام نماید.

۱۲- در صورت ارتقا سرویس، فاکتور مربوطه صادر و جهت پرداخت به خریدار ارسال می گردد. بدیهی است پس از تایید پرداخت فاکتور،

ارتقا سرویس صورت خواهد پذیرفت.

۱۳- کلیه مکاتبات با خریدار اعم از موارد فنی، مالی و ... از طریق پست الکترونیک خریدار و یا ارسال Ticket در ناحیه کاربری صورت خواهد

پذیرفت. خریدار نیز متعهد است بمنظور مکاتبه با افرانت و جهت تسهیل در امر پشتیبانی از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اقدام نماید.

۱۴- نحوه جبران خسارات ناشی از هرگونه اشکال و یا قطع ارتباط بر مبنای SLA (توافقنامه سطح خدمات) که در انتهای همین توافقنامه آمده

است، خواهد بود و سقف آن حداکثر معادل ۱۰٪ مدت زمان کل سرویس دهی می باشد.

۱۵- تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات با ضریب اطمینان ۹۹/۹٪ می باشد و نحوه محاسبه آن در پیوست یک همین توافقنامه ذکر

شده است.

۱۶- بخش پشتیبانی افرانت بطور ۲۴ ساعته آماده پاسخگویی به مشکلات خریدار می باشد. افرانت جهت تسریع در پاسخگویی از سیستم

Ticketing در ناحیه کاربری استفاده نموده و مدت زمان تقریبی اشکال را به اطلاع خریدار می رساند.

۱۷- هرگونه مکاتبه مبنی بر اعمال تغییرات و یا ارسال اطلاعات محرمانه باید از طریق ثبت Ticket بطور مستقیم در نرم افزار Ticketing و

یا ارسال نامه کتبی با امضاء خریدار (یا نماینده وی) که در نرم افزار Ticketing ضمیمه میگردد، صورت پذیرد.

۱۸- مالکیت و کنترل شماره‌های IP تحت نظر افرانت می باشد و افرانت حق هرگونه تغییر و جابه جایی هر شماره IP را در هر زمان برای

خود حفظ می نماید و این تغییرات طی اطلاع کتبی از طریق ارسال ایمیل و یا درج Ticket در ناحیه کاربری با خریدار هماهنگ خواهد

شد.

- ۱۹- در صورت تهیه فضای ذخیره سازی مستقل (Storage) توسط خریدار، یک فضای FTP در سرور جداگانه ای در اختیار خریدار قرار خواهد گرفت که خریدار می تواند در هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای فوق ارسال نماید. ارسال فایل های نسخه پشتیبان به این فضا بعهد خود خریدار می باشد.
- ۲۰- افرانت موظف است نسبت به حفظ محرمانگی اطلاعات خریدار اقدامات مقتضی را انجام دهد.
- ۲۱- خریدار متعهد می گردد اقدامات لازم جهت جلوگیری از هر گونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در سرویس مربوطه را انجام دهد. بدیهی است کلیه مسئولیت های حقوقی و قانونی ناشی از ایجاد اختلال بر عهده خریدار می باشد. در صورت بروز اختلالات فوق افرانت مجاز است بدون اخطار قبلی و تا رفع مشکل اقدام به مسدود کردن سایت خریدار نماید. در برخی موارد اتصال مجدد با جریمه همراه خواهد بود.
- ۲۲- خریدار موظف به رعایت شئون و قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد. هر گونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۲۳- افرانت در صورت دریافت اخطار از مبادی قانونی به دلیل عدم رعایت موارد قانونی مجاز به قطع سرویس بدون اطلاع قبلی خواهد بود و در اینصورت هیچگونه مسئولیتی متوجه افرانت نخواهد بود.
- ۲۴- خریدار موظف به رعایت قوانین مقررات و مصوبات مربوطه می باشد.
- ۲۵- استفاده از سرویس اینترنت موجود بر روی سرورها و سرویس IDC در محل دیگر به هر نحو (اعم از استفاده از Tunneling و VPN و PPTP و ...) مجاز نمی باشد و در غیر اینصورت افرانت مجاز به قطع سرویس خریدار می باشد.
- ۲۶- در صورت بروز هر گونه خسارت به افرانت و یا اشخاص حقیقی و حقوقی ثالث دیگر که ناشی از اعمال خریدار و یا عدم رعایت مفاد این توافقنامه توسط خریدار باشد، خریدار متعهد و موظف به جبران خسارت وارده و پاسخگویی به مراجع قضایی خواهد بود.
- ۲۷- با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز دادهای افرانت، افرانت می تواند هر زمان که صلاح بداند با هماهنگی با خریدار جهت انجام امور کنترل کیفیت اقدام نماید خریدار نیز موظف به انجام همکاری های لازم می باشد.
- ۲۸- خریدار موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده های خود می باشد و افرانت هیچگونه مسئولیتی در خصوص آن نخواهد داشت.
- ۲۹- افرانت مالک سرور یا سرورها است و پس از نصب و راه اندازی اولیه سرور یا سرورها، خریدار خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرورهای مزبور از طریق دسترسی که در اختیار او قرار گرفته، می باشد.
- ۳۰- پشتیبانی و نگهداری از برنامه ها و داده های سرور یا سرورها پس از راه اندازی اولیه به عهده خریدار می باشد.
- ۳۱- خریدار حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد (Spamming)، که خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و موجب فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در سرویس سایر خریداران می گردد، را ندارد.

تبصره: ملاک تشخیص Spam و تعاریف کامل آن مطابق استانداردهای بین المللی در سایت <http://spam.abuse.net/overview/whatisspam.shtml> می باشد.

۳۲- خریدار حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۳۳- خریدار اجازه ندارد هیچگونه ویروس از قبیل (Internet Viruses, Worms, Trojan Horses) و یا هرگونه ویروس که در آینده نمایان شود ارسال نماید و اجازه کارهای تخریبی دیگر مانند (Hacking) را ندارد.

۳۴- افرانت هیچگونه تعهدی در مقابل قانون کپی رایت، علامتهای تجاری و همچنین ثبت شدن و یا حق ثبت سرویس ها و تجهیزات و نرم افزار های مربوط به خریدار را چه در ایران و چه در کشورهای دیگر به عهده نخواهد داشت و کلیه مسئولیت ها به عهده خریدار می باشد.

۳۵- خریدار متعهد است برای سرویس دهی بهتر در مواقع لزوم دسترسی های لازم را برای تغییر در تجهیزات و تنظیمات آنها در اختیار افرانت قرار دهد و همچنین همکاری های لازم جهت برآورده سازی آن را با افرانت داشته باشد.

۳۶- خریدار اجازه ندارد تجهیزات منصوبه در افرانت را بدون توافق و درخواست کتبی افرانت قطع و یا وصل نماید.

۳۷- خریدار اجازه تغییر در هیچ یک از تجهیزات و اتصالات در دیگر Rack های موجود در دیتا سنتر را ندارد.

۳۸- در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده خریدار در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر خریداران گردد، خریدار مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به عهده وی می باشد.

۳۹- افرانت می تواند مطابق بندهای ذیل از حضور نماینده خریدار جلوگیری نماید:

- در صورتی که نماینده خریدار در هنگام ورود به هر علتی قابل شناسایی و احراز هویت نباشد. (مانند به همراه نداشتن اوراق هویت)

- در صورتی که افرانت تشخیص دهد از پذیرش افراد در زمانی خاص معذور است.

- در صورتی که نماینده خریدار وسائل ذخیره سازی (USB Storage HDD...) به همراه داشته باشد. مگر با هماهنگی قبلی

۴۰- تمامی افراد مراجعه کننده باید توسط خریدار قبلاً به صورت کتبی معرفی شده باشند و حضور آنها فقط در صورت همراه داشتن کارت شناسایی معتبر و معرفی نامه قابل قبول می باشد.

۴۱- خریداران می بایست حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان ارسال Flash/Hard خود به افرانت، جهت عودت آنها اقدام نمایند. در غیر اینصورت افرانت مسئولیتی در قبال حفظ و نگهداری آنها ندارد.

۴۲- در صورت بروز هرگونه حادثه غیر مترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار افرانت از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، ، وضع قوانین و مقررات و دستور العمل های دولتی، قطع خطوط مخابراتی شهری، هیچگونه

مسئولیت در قبال قطع و نیز سایر موارد متوجه طرفین نمی باشد و طرفین حق هر گونه ادعایی نسبت به یکدیگر را از خود سلب می نمایند.

۴۳- در صورتیکه تحریم و یا بحران های اقتصادی و سیاسی در اجرای مفاد این قرارداد به هر نحو موثر باشد، بطوریکه انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را برای افرانت غیرممکن نموده و یا با اشکال مواجه نماید، افرانت می تواند با اطلاع رسانی قبلی به خریدار، اقدام به تغییر در مفاد تاثیر پذیر قرارداد نماید.

۴۴- تمامی کالاها و خدمات این سایت، حسب مورد دارای مجوزهای لازم از مراجع مربوطه می باشند و فعالیت های این سایت تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران است.

۴۵- در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر و یا اجراء توافقنامه حاضر ابتدا موضوع اختلاف از طریق مذاکره مسالمت آمیز مورد بحث و گفتگو قرار می گیرد در صورت عدم حصول نتیجه هر یک از طرفین میتواند راساً به مراجع صالحه قضایی جمهوری اسلامی ایران برای رسیدگی به اصل موضوع اختلاف مراجعه نماید.

پیوست شماره یک توافقنامه سطح خدمات (SLA)

متن ذیل شامل تعهداتی در قبال خریداران شرکت افرانت می باشد که از خدمات Co-Location، Dedicated Server، سرور اختصاصی مجازی و سرور اختصاصی ابری این شرکت استفاده می کنند.

ضمانت های ذیل تنها شامل خدماتی هستند که از داخل Data Center شرکت افرانت ارائه می شوند و سرویس های خارج از Data Center را دربر نمی گیرند.

قسمت ۱

در دسترس بودن سرویس ها:

الف- ضمانت های سخت افزاری:

شرکت افرانت تضمین می کند که تمام سخت افزارهای متعلق به شرکت که از طرف خریدار در حال استفاده هستند در هر ماه حداقل در ۹۹/۹٪ زمان قابل دسترسی و استفاده باشند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره در دسترس نبودن یا قابل استفاده نبودن سخت افزارها برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ب- ضمانت های منبع تغذیه:

شرکت افرانت تضمین می کند که منبع تغذیه AC طبق قرارداد را با حداقل قابلیت در دسترس بودن ۹۹/۹٪ برای سرویس خریدار فراهم کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی قابل استفاده نبودن منبع تغذیه برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ج) ضمانت های شبکه ای:

شرکت افرانت تضمین می کند برای خریداران اتصال شبکه ای Data Center افرانت را با قابلیت استفاده ۹۹/۹٪ فراهم کند. منظور از اتصال شبکه ای Data Center افرانت، ارتباطی است که شرکت افرانت بین یک نقطه تعریف شده در شبکه خریدار (لوازم و تجهیزات شامل نمی شوند) و یک نقطه تعریف شده در شبکه Back Bone افرانت از طریق شبکه Data Center افرانت فراهم می کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی در دسترس نبودن اتصال شبکه ای Data Center برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

د) Service Credit:

برای در دسترس نبودن سرویس ها، در صورتیکه خریدار در هر ماه در دسترس بودن سرویس های زیر ساخت افرانت را کمتر از

۹۹/۹٪ تضمین شده تجربه کند، خریدار مربوطه پس از اعلام کتبی، Service Credit دریافت خواهد کرد. میزان دریافت Service

Credit طبق موارد ذیل تعیین می شوند:

۱- در دسترس نبودن بیش از ۴۰ دقیقه و کمتر از ۴ ساعت در یک ماه: یک روز Service Credit

۲- در دسترس نبودن بیش از ۴ ساعت و کمتر از ۸ ساعت در یک ماه: یک هفته Service Credit

۳- در دسترس نبودن بیش از ۸ ساعت در یک ماه: یک ماه Service Credit

قسمت ۲

ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

شرکت افرانت تضمین می کند که در صورت بروز قطعی که تغییری در دسترسی به سرویس ها ایجاد کند و Downtime کامل سرویس برای خریدار مربوطه ایجاد شود، تا حداکثر یک ساعت از طریق تلفن یا Email (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به افرانت داده شده است) به خریدار اطلاع رسانی کند. در صورتیکه شرکت افرانت نتواند تا حداکثر یک ساعت به خریدار اطلاع رسانی کند یک روز Service Credit به خریدار تعلق می گیرد. برای اطلاعات بیشتر به قسمت ۴ مراجعه شود.

قسمت ۳

تعاریف:

“شارژ تکرار پذیر ماهانه” به معنای پول ماهیانه ای است که خریدار سرویس Data Center به افرانت پرداخت می کند.
“در دسترس نبودن” برای ضمانت های در دسترس بودن که در قسمت ۱ بیان شد شامل قطعی به علل زیر نمی باشد:

- در دسترس نبودن به علت تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده
- در دسترس نبودن به علت قطعی از پیش برنامه ریزی شده
- درخواست خریدار
- لوازم و تجهیزات، سخت افزار، نرم افزار و Code خریدار
- اقدامات خریدار یا کاربران خریدار
- قطعی سرویس به علت عدم تسویه حساب توسط خریدار
- از بین رفتن اطلاعات خریدار در صورت عدم تهیه نسخه پشتیبان از طرف خریدار
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند.
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند و نیز موارد فورس مائور و حوادث غیرمترقبه به شرح بند ۴۲ توافقنامه.

قطعی یا تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده بیشتر از ۴۸ ساعت قبل از قطعی و یا تغییرات از پیش برنامه ریزی شده، شرکت افرانت به بخش فنی شرکت مربوطه (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به شرکت افرانت داده شده است) از طریق Email اطلاع رسانی خواهد کرد. شرکت افرانت در صورت بی توجهی قسمت فنی خریدار مربوطه چه در خواندن Email و چه در دریافت Email به دلیل اشتباه بودن آدرس داده شده یا خراب بودن سیستم Email شرکت خریدار مسئولیتی را در برابر عدم اطلاع رسانی بر عهده ندارد و قطعی یا تعمیرات از پیش تعیین شده صورت خواهد گرفت.

خریدار متعهد است تا در دوره های زمانی مناسب نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود اقدام نماید و در صورتی که مطابق قرارداد تهیه نسخه پشتیبان جزء خدمات افرانت باشد، خریدار می بایست دسترسی به فایل های مورد نظر را به افرانت اعطا نماید.

قسمت ۴

پروسه مطالبه سرویس:

برای مطالبه Service Credit در حوزه اختلالات ناشی از شرکت افرانت، خریدار می بایست تاریخ و مدت زمان قطعی سرویس خود را بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به افرانت اعلام نماید. افرانت پس از بررسی های فنی و در صورتیکه بروز اختلال در سرویس از سمت این شرکت باشد، اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. به غیر از مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده است، خریدار می بایست موارد قطعی را فوراً به شرکت افرانت از طریق شماره ۸۱۱۸۹-۰۲۱ اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت Service Credit تنها شامل اختلالاتی است که جزاً یا کلاً متاثر از سرویس دهی افرانت بوقوع پیوسته باشند.

قسمت ۵:

اعتبار سرویس:

در صورتیکه مشخص گردد بروز وقفه متاثر از سرویسدهی افرانت بوده است، افرانت طبق بند د قسمت ۱ همین پیوست اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. ارائه Service Credit شامل مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده، نمی گردد. درهرحال مسئولیتی بیش از Service Credit ذکر شده متوجه افرانت نخواهد بود.

توافقنامه فروش آنلاین سرور ابری (Cloud Server)

این توافقنامه فیما بین شرکت افرا نت (سهامی عام) به شماره ثبت ۱۳۵۴۵۷، کد اقتصادی ۱۹۹۱-۱۱۳۵-۴۱۱۱ و شناسه ملی: ۱۰۱۷۸۶۶۰۱۰۱ به نشانی: تهران، خیابان شهید بهشتی- خیابان سهند- ساختمان شماره ۱۲ که در این توافقنامه افرا نت نامیده میشود به نمایندگی آقای دکتر فریدون قاسم زاده به عنوان مدیر عامل از یکطرف و خریداران سرویس سرور اختصاصی ابری از طریق پورتال شرکت افرا نت از طرف دیگر می باشد.

۴۶- خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده اعم از آدرسها، شماره تماس و اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و همواره در به روز نگه داشتن آنها در پورتال کاربران می کوشد. در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص و یا غیر واقعی باشد، کلیه سرویس های خریدار به حالت تعلیق درآمده و هزینه خدمات قابل برگشت نمی باشد. و تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، خدمات ارائه شده از حالت تعلیق خارج و مجددا فعال می گردد.

۴۷- خریدار موظف است تصویر مدارک شناسایی خویش را ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از خرید، از طریق ارسال Ticket به افرا نت اعلام نماید، در غیر اینصورت افرا نت محق است کلیه امکانات و گذاری و خدمات مربوط به موضوع توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد.

۴۸- سرویس خریداری شده پس از تایید پرداخت خریدار، بصورت اتوماتیک و خودکار حداکثر ظرف ۳۰ دقیقه به مشتری ارائه می گردد.

۴۹- قیمتی که در هنگام سفارش خریدار در صورتحساب منظور گردیده است، معتبر می باشد.

۵۰- دو هفته قبل از اتمام دوره سرویس، فاکتور دوره بعد بصورت الکترونیکی جهت خریدار ارسال می گردد.

۵۱- خریدار متعهد است در خصوص پرداخت فاکتورهای ارسال شده، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اتمام دوره اقدام نماید. در غیر اینصورت افرا نت محق است کلیه امکانات و گذاری و خدمات مربوط به موضوع این توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد. پس از ۴۸ ساعت در صورت عدم انجام اقدامات لازم در خصوص پرداخت هزینه، سرویس خریدار بصورت دائم قطع می شود و مسئولیتی در خصوص دیتای موجود، متوجه افرا نت نخواهد بود.

۵۲- در صورت درخواست خریدار مبنی بر لغو سرویس حداکثر تا ۱۰ روز پس از تاریخ راه اندازی سرویس، هزینه پرداخت شده مسترد خواهد شد. بدیهی است پس از این تاریخ امکان استرداد هزینه ها وجود ندارد. همچنین هزینه راه اندازی بهیچوجه مسترد نمی گردد. ضمناً برگشت هزینه ها تنها با درخواست کتبی خریدار و توسط بخش مالی شرکت افرا نت امکان پذیر خواهد بود. خریدار متعهد است درخواست لغو سرویس خود را از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اعلام نماید.

۵۳- به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحسابهای صادره توسط افرانت، درصد تعیین شده توسط سازمان امور

مالیاتی بعنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از خریدار اخذ می گردد.

۵۴- کلمه رمز عبور سرویس پس از انجام مراحل پرداخت و خرید سرویس در ناحیه کاربری جهت خریدار قابل مشاهده بوده و

محافظت از آن پس از تحویل به عهده خریدار خواهد بود.

۵۵- در صورت وجود هرگونه مغایرت در سرویس ارائه شده با مشخصات سرویس خریداری شده، خریدار موظف است مراتب را حداکثر

ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ارسال تیکت به بخش پشتیبانی شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت موظف است

مراتب اصلاح را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت به عمل آورد. در غیر اینصورت مسئولیت افرانت صرفا محدود به اصلاح سرویس پس از تاریخ

اعلام شده توسط خریدار و تا پایان دوره سرویس می باشد و زمان سرویس دهی افزایشی نخواهد یافت.

۵۶- در صورت عدم فعال سازی سرویس در مدت زمان تعیین شده، خریدار می بایست مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ

خرید از طریق ارسال Ticket در ناحیه کاربری داخل پورتال و یا ایمیل و یا تلفن ۸۱۱۸۹ به شرکت افرانت اعلام نماید و این شرکت

متعهد است در اسرع وقت نسبت به فعال سازی سرویس اقدام نماید.

۵۷- در صورت ارتقا سرویس، فاکتور مربوطه صادر و جهت پرداخت به خریدار ارسال می گردد. بدیهی است پس از تایید پرداخت فاکتور،

ارتقا سرویس بصورت خودکار صورت خواهد پذیرفت.

۵۸- کلیه مکاتبات با خریدار اعم از موارد فنی، مالی و... از طریق پست الکترونیک خریدار و یا ارسال Ticket در ناحیه کاربری صورت خواهد

پذیرفت. خریدار نیز متعهد است بمنظور مکاتبه با افرانت و جهت تسهیل در امر پشتیبانی از طریق ارسال Ticket و یا ایمیل اقدام نماید.

۵۹- نحوه جبران خسارات ناشی از هرگونه اشکال و یا قطع ارتباط بر مبنای SLA (توافقنامه سطح خدمات) که در انتهای همین توافقنامه آمده

است، خواهد بود و سقف آن حداکثر معادل ۱۰٪ مدت زمان کل سرویس دهی می باشد.

۶۰- تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات با ضریب اطمینان ۹۹/۹٪ می باشد و نحوه محاسبه آن در پیوست یک همین توافقنامه ذکر

شده است.

۶۱- بخش پشتیبانی افرانت بطور ۲۴ ساعته آماده پاسخگویی به مشکلات خریدار می باشد. افرانت جهت تسریع در پاسخگویی از سیستم

Ticketing در ناحیه کاربری استفاده نموده و مدت زمان تقریبی اشکال را به اطلاع خریدار می رساند.

۶۲- هرگونه مکاتبه مبنی بر اعمال تغییرات و یا ارسال اطلاعات محرمانه باید از طریق ثبت Ticket بطور مستقیم در نرم افزار Ticketing و

یا ارسال نامه کتبی با امضاء خریدار (یا نماینده وی) که در نرم افزار Ticketing ضمیمه میگردد، صورت پذیرد.

۶۳- مالکیت و کنترل شماره‌های IP تحت نظر افرانت می باشد و افرانت حق هرگونه تغییر و جابه جایی هر شماره IP را در هر زمان برای

خود حفظ می نماید و این تغییرات طی اطلاع کتبی از طریق ارسال ایمیل و یا درج Ticket در ناحیه کاربری با خریدار هماهنگ خواهد

شد.

۶۴- در صورت تهیه فضای ذخیره سازی مستقل (Storage) توسط خریدار، یک فضای FTP در سرور جداگانه ای در اختیار خریدار قرار خواهد گرفت که خریدار می تواند در هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای فوق ارسال نماید. ارسال فایل های نسخه پشتیبان به این فضا بعهد خود خریدار می باشد.

۶۵- افرانت موظف است نسبت به حفظ محرمانگی اطلاعات خریدار اقدامات مقتضی را انجام دهد.

۶۶- خریدار متعهد می گردد اقدامات لازم جهت جلوگیری از هر گونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در سرویس مربوطه را انجام دهد. بدیهی است کلیه مسئولیت های حقوقی و قانونی ناشی از ایجاد اختلال بر عهده خریدار می باشد. در صورت بروز اختلالات فوق افرانت مجاز است بدون اخطار قبلی و تا رفع مشکل اقدام به مسدود کردن سایت خریدار نماید. در برخی موارد اتصال مجدد با جریمه همراه خواهد بود.

۶۷- خریدار موظف به رعایت شئون و قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد. هر گونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۶۸- افرانت در صورت دریافت اخطار از مبادی قانونی به دلیل عدم رعایت موارد قانونی مجاز به قطع سرویس بدون اطلاع قبلی خواهد بود و در اینصورت هیچگونه مسئولیتی متوجه افرانت نخواهد بود.

۶۹- خریدار موظف به رعایت قوانین مقررات و مصوبات مربوطه می باشد.

۷۰- استفاده از سرویس اینترنت موجود بر روی سرورها و سرویس IDC در محل دیگر به هر نحو (اعم از استفاده از Tunneling و VPN و PPTP و ...) مجاز نمی باشد و در غیر اینصورت افرانت مجاز به قطع سرویس خریدار می باشد.

۷۱- در صورت بروز هر گونه خسارت به افرانت و یا اشخاص حقیقی و حقوقی ثالث دیگر که ناشی از اعمال خریدار و یا عدم رعایت مفاد این توافقنامه توسط خریدار باشد، خریدار متعهد و موظف به جبران خسارت وارده و پاسخگویی به مراجع قضایی خواهد بود.

۷۲- با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز دادهای افرانت، افرانت می تواند هر زمان که صلاح بداند با هماهنگی با خریدار جهت انجام امور کنترل کیفیت اقدام نماید خریدار نیز موظف به انجام همکاری های لازم می باشد.

۷۳- خریدار موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده های خود می باشد و افرانت هیچگونه مسئولیتی در خصوص آن نخواهد داشت.

۷۴- افرانت مالک سرور یا سرورها است و پس از نصب و راه اندازی اولیه سرور یا سرورها، خریدار خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرورهای مزبور از طریق دسترسی که در اختیار او قرار گرفته، می باشد.

۷۵- پشتیبانی و نگهداری از برنامه ها و داده های سرور یا سرورها پس از راه اندازی اولیه به عهده خریدار می باشد.

۷۶- خریدار حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد (Spamming)، که خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و موجب فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در سرویس سایر خریداران می گردد، را ندارد.

تبصره: ملاک تشخیص Spam و تعاریف کامل آن مطابق استانداردهای بین المللی در سایت <http://spam.abuse.net/overview/whatisspam.shtml> می باشد.

۷۷- خریدار حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده خریدار بوده و افرانت هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.

۷۸- خریدار اجازه ندارد هیچگونه ویروس از قبیل (Internet Viruses, Worms, Trojan Horses) و یا هرگونه ویروس که در آینده نمایان شود ارسال نماید و اجازه کارهای تخریبی دیگر مانند (Hacking) را ندارد.

۷۹- افرانت هیچگونه تعهدی در مقابل قانون کپی رایت، علامتهای تجاری و همچنین ثبت شدن و یا حق ثبت سرویس ها و تجهیزات و نرم افزار های مربوط به خریدار را چه در ایران و چه در کشورهای دیگر به عهده نخواهد داشت و کلیه مسئولیت ها به عهده خریدار می باشد.

۸۰- خریدار متعهد است برای سرویس دهی بهتر در مواقع لزوم دسترسی های لازم را برای تغییر در تجهیزات و تنظیمات آنها در اختیار افرانت قرار دهد و همچنین همکاری های لازم جهت برآورده سازی آن را با افرانت داشته باشد.

۸۱- خریدار اجازه ندارد تجهیزات منصوبه در افرانت را بدون توافق و درخواست کتبی افرانت قطع و یا وصل نماید.

۸۲- خریدار اجازه تغییر در هیچ یک از تجهیزات و اتصالات در دیگر Rack های موجود در دیتا سنتر را ندارد.

۸۳- در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده خریدار در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر خریداران گردد، خریدار مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به عهده وی می باشد.

۸۴- افرانت می تواند مطابق بندهای ذیل از حضور نماینده خریدار جلوگیری نماید:

- در صورتی که نماینده خریدار در هنگام ورود به هر علتی قابل شناسایی و احراز هویت نباشد. (مانند به همراه نداشتن اوراق هویت)

- در صورتی که افرانت تشخیص دهد از پذیرش افراد در زمانی خاص معذور است.

- در صورتی که نماینده خریدار وسائل ذخیره سازی (USB Storage HDD...) به همراه داشته باشد. مگر با هماهنگی قبلی

۸۵- تمامی افراد مراجعه کننده باید توسط خریدار قبلاً به صورت کتبی معرفی شده باشند و حضور آنها فقط در صورت همراه داشتن کارت شناسایی معتبر و معرفی نامه قابل قبول می باشد.

۸۶- خریداران می بایست حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از زمان ارسال Flash/Hard خود به افرانت، جهت عودت آنها اقدام نمایند. در غیر اینصورت افرانت مسئولیتی در قبال حفظ و نگهداری آنها ندارد.

۸۷- در صورت بروز هرگونه حادثه غیر مترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار افرانت از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، ، وضع قوانین و مقررات و دستور العمل های دولتی، قطع خطوط مخابراتی شهری، هیچگونه

مسئولیت در قبال قطع و نیز سایر موارد متوجه طرفین نمی باشد و طرفین حق هر گونه ادعایی نسبت به یکدیگر را از خود سلب می نمایند.

۸۸- در صورتیکه تحریم و یا بحران های اقتصادی و سیاسی در اجرای مفاد این قرارداد به هر نحو موثر باشد، بطوریکه انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را برای افرانت غیرممکن نموده و یا با اشکال مواجه نماید، افرانت می تواند با اطلاع رسانی قبلی به خریدار، اقدام به تغییر در مفاد تاثیر پذیر قرارداد نماید.

۸۹- تمامی کالاها و خدمات این سایت، حسب مورد دارای مجوزهای لازم از مراجع مربوطه می باشند و فعالیت های این سایت تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران است.

۹۰- در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر و یا اجراء توافقنامه حاضر ابتدا موضوع اختلاف از طریق مذاکره مسالمت آمیز مورد بحث و گفتگو قرار می گیرد در صورت عدم حصول نتیجه هر یک از طرفین میتواند راساً به مراجع صالحه قضایی جمهوری اسلامی ایران برای رسیدگی به اصل موضوع اختلاف مراجعه نماید.

پیوست شماره یک توافقنامه سطح خدمات (SLA)

متن ذیل شامل تعهداتی در قبال خریداران شرکت افرانت می باشد که از خدمات، سرور مجازی و سرور ابری این شرکت استفاده می کنند.

ضمانت های ذیل تنها شامل خدماتی هستند که از داخل Data Center شرکت افرانت ارائه می شوند و سرویس های خارج از Data Center را دربر نمی گیرند.

قسمت ۱

در دسترس بودن سرویس ها:

الف- ضمانت های سخت افزاری:

شرکت افرانت تضمین می کند که تمام سخت افزارهای متعلق به شرکت که از طرف خریدار در حال استفاده هستند در هر ماه حداقل در ۹۹/۹٪ زمان قابل دسترسی و استفاده باشند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره در دسترس نبودن یا قابل استفاده نبودن سخت افزارها برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ب- ضمانت های منبع تغذیه:

شرکت افرانت تضمین می کند که منبع تغذیه AC طبق قرارداد را با حداقل قابلیت در دسترس بودن ۹۹/۹٪ برای سرویس خریدار فراهم کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی قابل استفاده نبودن منبع تغذیه برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

ج) ضمانت های شبکه ای:

شرکت افرانت تضمین می کند برای خریداران اتصال شبکه ای Data Center افرانت را با قابلیت استفاده ۹۹/۹٪ فراهم کند. منظور از اتصال شبکه ای Data Center افرانت، ارتباطی است که شرکت افرانت بین یک نقطه تعریف شده در شبکه خریدار (لوازم و تجهیزات شامل نمی شوند) و یک نقطه تعریف شده در شبکه Back Bone افرانت از طریق شبکه Data Center افرانت فراهم می کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت Service Credit، دوره زمانی در دسترس نبودن اتصال شبکه ای Data Center برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد.

د) Service Credit:

برای در دسترس نبودن سرویس ها، در صورتیکه خریدار در هر ماه در دسترس بودن سرویس های زیر ساخت افرانت را کمتر از

۹۹/۹٪ تضمین شده تجربه کند، خریدار مربوطه پس از اعلام کتبی، Service Credit دریافت خواهد کرد. میزان دریافت Service

Credit طبق موارد ذیل تعیین می شوند:

۱- در دسترس نبودن بیش از ۴۰ دقیقه و کمتر از ۴ ساعت در یک ماه: یک روز Service Credit

۲- در دسترس نبودن بیش از ۴ ساعت و کمتر از ۸ ساعت در یک ماه: یک هفته Service Credit

۳- در دسترس نبودن بیش از ۸ ساعت در یک ماه: یک ماه Service Credit

قسمت ۲

ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

شرکت افرانت تضمین می کند که در صورت بروز قطعی که تغییری در دسترسی به سرویس ها ایجاد کند و Downtime کامل سرویس برای خریدار مربوطه ایجاد شود، تا حداکثر یک ساعت از طریق تلفن یا Email (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به افرانت داده شده است) به خریدار اطلاع رسانی کند. در صورتیکه شرکت افرانت نتواند تا حداکثر یک ساعت به خریدار اطلاع رسانی کند یک روز Service Credit به خریدار تعلق می گیرد. برای اطلاعات بیشتر به قسمت ۴ مراجعه شود.

قسمت ۳

تعاریف:

“شارژ تکرار پذیر ماهانه” به معنای پول ماهیانه ای است که خریدار سرویس Data Center به افرانت پرداخت می کند.
“در دسترس نبودن” برای ضمانت های در دسترس بودن که در قسمت ۱ بیان شد شامل قطعی به علل زیر نمی باشد:

- در دسترس نبودن به علت تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده
- در دسترس نبودن به علت قطعی از پیش برنامه ریزی شده
- درخواست خریدار
- لوازم و تجهیزات، سخت افزار، نرم افزار و Code خریدار
- اقدامات خریدار یا کاربران خریدار
- قطعی سرویس به علت عدم تسویه حساب توسط خریدار
- ازین رفتن اطلاعات خریدار در صورت عدم تهیه نسخه پشتیبان از طرف خریدار
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند.
- مواردی که به شرکت افرانت ربطی نداشته باشند یا از کنترل شرکت خارج می باشند و نیز موارد فورس مائور و حوادث غیرمترقبه به شرح بند ۴۲ توافقنامه.

قطعی یا تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده بیشتر از ۴۸ ساعت قبل از قطعی و یا تغییرات از پیش برنامه ریزی شده، شرکت افرانت به بخش فنی شرکت مربوطه (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به شرکت افرانت داده شده است) از طریق Email اطلاع رسانی خواهد کرد. شرکت افرانت در صورت بی توجهی قسمت فنی خریدار مربوطه چه در خواندن Email و چه در دریافت Email به دلیل اشتباه بودن آدرس داده شده یا خراب بودن سیستم Email شرکت خریدار مسئولیتی را در برابر عدم اطلاع رسانی بر عهده ندارد و قطعی یا تعمیرات از پیش تعیین شده صورت خواهد گرفت.

خریدار متعهد است تا در دوره های زمانی مناسب نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود اقدام نماید و در صورتی که مطابق قرارداد تهیه نسخه پشتیبان جزء خدمات افرانت باشد، خریدار می بایست دسترسی به فایل های مورد نظر را به افرانت اعطا نماید.

قسمت ۴

پروسه مطالبه سرویس:

برای مطالبه Service Credit در حوزه اختلالات ناشی از شرکت افرانت، خریدار می بایست تاریخ و مدت زمان قطعی سرویس خود را بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به افرانت اعلام نماید. افرانت پس از بررسی های فنی و در صورتیکه بروز اختلال در سرویس از سمت این شرکت باشد، اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. به غیر از مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده است، خریدار می بایست موارد قطعی را فوراً به شرکت افرانت از طریق شماره ۸۱۱۸۹-۰۲۱ اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت Service Credit تنها شامل اختلالاتی است که جزاً یا کلاً متاثر از سرویس دهی افرانت بوقوع پیوسته باشند.

قسمت ۵:

اعتبار سرویس:

در صورتیکه مشخص گردد بروز وقفه متاثر از سرویسدهی افرانت بوده است، افرانت طبق بند د قسمت ۱ همین پیوست اقدام به ارائه Service Credit به خریدار نموده و این امر بصورت ارسال ایمیل و یا Ticket به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. ارائه Service Credit شامل مواردی که از قبل توسط شرکت افرانت اطلاع رسانی شده، نمی گردد. درهرحال مسئولیتی بیش از Service Credit ذکر شده متوجه افرانت نخواهد بود.