

## توافقنامه‌ی سطح کیفیت خدمات

### Service Level Agreement - SLA

#### ۱- توضیحات اجمالی

این سند به عنوان توافقنامه تعیین سطح کیفیت، محدودیت و ویژگی‌های مرتبط با خدمات میزبانی، سرویس دیتاسنتر و سرور از طرف شرکت "توسعه ارتباطات دماوند" تهیه شده است که از این پس "تادسرور" نامیده می‌شود و طرف دیگر قرارداد به عنوان مشتری محصولات و خدمات تادسرور، "مشترک" نامیده می‌شود.

در متن این توافقنامه، جزئیات مرتبط با نحوه نگهداری، محدوده خدمات، سطوح دسترسی، نحوه جبران خسارت، شرایط پرداخت یا عودت وجه، موارد فورس مازور و روش ارزیابی شرح داده شده است. لذا در زمان وقوع اختلال، مطابق این سند اقدامات لازم انجام خواهد پذیرفت.

این سند فقط در صورتی که مشترک هزینه خدمات مورد استفاده خود را مطابق توافقنامه پرداخت کرده باشد و هیچ بدهی نسبت به شرکت نداشته باشد، قابلیت اجرا دارد.

**مشترک موظف است** قبل از ثبت سفارش یا خرید محصول، نسبت به خواندن دقیق متن توافقنامه اقدام نماید. خرید هر یک از محصولات تادسرور به معنای پذیرش تمام مفاد این توافقنامه است و با عدم پذیرش این توافقنامه، ارائه هیچ یک از خدمات یادشده ممکن نخواهد بود. چنانچه با هر یک از مفاد این سند موافق نمی‌باشید، لطفا نسبت به ثبت سفارش اقدام نفرمایید.

حذف، اضافه و یا تغییر مفاد این توافقنامه از طرف شرکت بوسیله ایمیل و اعلان در وبسایت به مشترکین اطلاع رسانی می‌شود. کاربران موظفاند بصورت دوره‌ای با مراجعه به این صفحه، از آخرین تغییرات مطلع شوند. نرسیدن ایمیل اطلاع رسانی به مشترک، مسئولیتی برای تادسرور ایجاد نمی‌کند.



در ابتدا و انتهای توافقنامه تاریخ آخرین تغییر درج می‌شود. در نظر داشتن تاریخ قرائت، می‌تواند به شما در مطلع بودن از آخرین تغییرات کمک کند.

## ۲. تعاریف

**دورهی ۳۰ روزه:** بازهی زمانی شامل ۳۰ روز تقویمی است که با پرداخت و فعال‌سازی یک خدمت آغاز می‌شود. **زمان دسترسی:** زمانی که مشتری بدون هیچ اختلالی (به‌جز موارد محدودیت) از خدمات استفاده کرده است. **نسبت دسترسی (Uptime) ماهانه:** نسبت زمان در دسترس بودن، فعال بودن یا قابلیت استفاده داشتن یک خدمت به زمان اختلال آن خدمت در یک دورهی ۳۰ روزه خواهد بود.

**اختلال:** هرگونه مانعی که مطابق با شروط این توافقنامه در دسترسی مشترک به هر یک از خدمات «تادسرور» پدید آید، چنانچه مشمول موارد محدودیت نباشد و منتسب به شرکت باشد، اختلال خواهد بود و مدت زمان آن در محاسبه‌ی خدمات اعتباری به‌کار خواهد رفت. اختلال به‌شکل دقیق برای هر کدام از سرویس‌های تادسرور جداگانه تعریف شده است.

**خدمات اعتباری:** اعتباری که در قبال اختلال در سرویس‌دهی از سمت «تادسرور» در حساب کاربری مشترک شارژ خواهد شد، به شرط آن‌که موارد محدودیت گفته شده در این سند شامل آن نباشد.

**نرخ خدمات اعتباری حرفه‌ای:** نرخ خدمات اعتباری در موقعیتی که مشترک نسبت به خرید «مجموعه‌ی خدمات مشاوره، پشتیبانی و پاسخ‌گویی حرفه‌ای» اقدام کرده باشد.

**نرخ خدمات اعتباری سازمانی:** نرخ خدمات اعتباری در موقعیتی که مشترک نسبت به خرید «مجموعه‌ی خدمات مشاوره، پشتیبانی و پاسخ‌گویی سازمانی» اقدام کرده باشد.

## ۳. محدودیت

چنانچه اختلال به‌دلیل بروز هر یک از موارد زیر ایجاد شده باشد، مشمول خدمات اعتباری قرار نخواهد گرفت:

**۳.۱. اختلال خارج از کنترل شرکت باشد؛** برای نمونه فاجعه‌ی طبیعی، جنگ، اعمال تروریستی، شورش، اقدام دولت، اشکال شبکه‌ی جهانی اینترنت، شبکه‌ی ارتباطات زیرساخت، مسیریابی در شبکه‌ی سرویس‌دهندگان اینترنت به مشترک و هر یک از اشکالات خارج از شبکه‌ی شرکت در داخل یا خارج از ایران.

**۳.۲. اختلال مربوط به مشترک باشد؛** برای نمونه در اثر اشتباه یا تنظیمات نادرست و یا نامناسب مشترک در پنل کاربری روی داده باشد، یا ناشی از مشکلات نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری مشترک یا مشکلات شبکه‌ای او،



از قبيل مشکلات مربوط به ميزبانی تارنمای اصلی یا پهنای باند ناکافی مشترک باشد.

**۳.۳. اختلال ناشی از سواستفاده‌ی مشترک باشد؛** برای نمونه به‌دلیل استفاده‌ی غیرقانونی، یا سواستفاده و بهره‌کشی بدافزارها از منابع در اختیار مشترک انجام شده باشد. هرگونه ارسال بدافزار، جعل هویت، ارسال هرزنامه، انجام هر گونه حمله و هک، انجام حملات منع سرویس و به‌طور کلی، هرگونه بهره‌برداری توأم با

سونیت از هر یک از محصولات موجب قطع فوری و دائمی دسترسی مشترک به این خدمات خواهد شد.

**۳.۴. اختلال ناشی از اعمال مقررات «شرایط استفاده از خدمات» Terms of Service** باشد؛ برای نمونه با ابلاغ دستور قانونی قطع سرویس‌دهی از سوی کارگروه تعیین مصادیق مجرمانه، قوه‌ی قضاییه، نهادهای بین‌المللی، یا هر یک از مراجع ذی‌صلاح انجام شده باشد.

#### ۴. خدمات اعتباری برای نقض قوانین SLA

شرکت موظف به انجام تمام تلاش خود به‌منظور حفظ دسترسی (Uptime) ماهانه در هر یک از دوره‌های سی‌روزه برای هر یک از سرویس‌های «تادسرور»، به‌جز در موارد محدودیت خواهد بود. به‌هنگام بروز اختلال به‌جز در موارد محدودیت، با محاسبه‌ی مدت اختلال نسبت به مجموع زمان فعال بودن دسترسی در طول دوره‌ی ۳۰ روزه، معادل ریالی درصدهای مندرج در جداول هر بخش زیر با توجه به هزینه‌ی ماهانه‌ی مشترک برای هر محصول، در حساب کاربری مشترک منظور خواهد شد. درصد مدت دسترسی ماهانه از فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$\text{درصد مدت دسترسی ماهانه} = (\text{زمان دسترسی} - \text{زمان اختلال}) / \text{زمان دسترسی} \times 100$$

یا

$$\text{Monthly Uptime \%} = (\text{Maximum Available Minutes} - \text{Downtime}) / \text{Maximum Available Minutes} \times 100$$

فرض کنید در یک دوره‌ی یک ماهه، یک سرویس در مجموع با ۲۰ دقیقه اختلال مواجه باشد، درصد مدت دسترسی ماهانه به روش زیر محاسبه خواهد شد:

$$\left[ \frac{(60\text{min} \times 24\text{h} \times 30\text{day}) - (20\text{min})}{(60\text{min} \times 24\text{h} \times 30\text{day})} \right] \times 100 = 99.95\%$$

شرح خدمات اعتباری تادسرور به تفکیک هر محصول به شرح زیر است:

## ۴.۱. میزبانی وب - هاست

۴.۱.۱. اختلال به معنای اختلال در اتصال کاربران نهایی به سرورهای میزبانی تادسرور برای دریافت و مشاهدهی محتوای مشترک است.

## ۴.۱.۲. جدول خدمات اعتباری

ردیف	درصد مدت دسترسی (Uptime) ماهانهی هاست	هاست معمولی	هاست پرتراپیک	قرارداد ارتقا یافته
۱	$99.99\% \leq A < 99.00\%$	۵ درصد	۱۰ درصد	توافقی
۲	$99.00\% \leq A < 97.00\%$	۱۰ درصد	۲۰ درصد	توافقی
۳	$97.00\% \leq A < 95.00\%$	۲۰ درصد	۳۰ درصد	توافقی
۴	$A < 95.00\%$	۳۰ درصد	۴۰ درصد	توافقی

## ۴.۲. سرور مجازی

## ۴.۲.۱. اختلال

۴.۲.۱.۱. سرور مجازی: از دسترس خارج شدن یا خاموش شدن سرور مجازی به شکلی که امکان اتصال به آن به هیچ روشی وجود نداشته باشد.

۴.۲.۱.۲. شبکه: قطع شدن ارتباط سرور با اینترنت و اینترنت (شبکهی داخلی ایران) به شکلی که ارسال و دریافت ترافیک سرور از تمامی مناطق جغرافیایی با اختلال مواجه شده باشد. (اگر منشا اختلال، لینکهای اینترنت بین الملل کشور یا ارتباطات زیرساختی دیتاسنتر باشد مشمول خدمات اعتباری نمی شود).

## ۴.۲.۲. جدول خدمات اعتباری

ردیف	درصد مدت دسترسی (Uptime) ماهانه‌ی سرور	تمام محصولات سرور مجازی	قرارداد ارتقا یافته
۱	$99.90\% \leq A < 99.00\%$	۵ درصد	توافقی
۲	$99.00\% \leq A < 97.00\%$	۱۰ درصد	توافقی
۲	$97.00\% \leq A < 95.00\%$	۲۰ درصد	توافقی
۳	$A < 95.00\%$	۳۰ درصد	توافقی

## ۴.۳. سرور اختصاصی:

## ۴.۳.۱. اختلال

۴.۳.۱.۱. سرور اختصاصی: از دسترس خارج شدن به شکلی که روشن کردن سرور به هیچ طریقی امکان پذیر نباشد.

۴.۳.۱.۲. شبکه: قطع شدن ارتباط سرور با اینترنت و اینترنت (شبکه‌ی داخلی ایران) به شکلی که ارسال و دریافت ترافیک سرور از تمامی مناطق جغرافیایی با اختلال مواجه شده باشد. (اگر منشا اختلال، لینک‌های اینترنت بین‌الملل کشور یا ارتباطات زیرساختی دیتاسنتر باشد مشمول خدمات اعتباری نمی‌شود).

## ۴.۳.۲. جدول خدمات اعتباری

ردیف	درصد مدت دسترسی (Uptime) ماهانه سرور	تمام محصولات سرور اختصاصی	قرارداد ارتقا یافته
۱	$99.90\% \leq A < 99.99\%$	۱۰ درصد	توافقی
۲	$97.00\% \leq A < 99.00\%$	۲۰ درصد	توافقی
۳	$95.00\% \leq A < 97.00\%$	۳۰ درصد	توافقی
۴	$A < 95.00\%$	۴۰ درصد	توافقی

## ۴.۴. فضای ذخیره سازی - استوریج :

## ۴.۴.۱. اختلال

۴.۴.۱.۱. از دسترس خارج شدن سرویس به شکلی که کاربران قادر به ارسال و دریافت داده نباشند. (اگر منشا اختلال، لینک‌های اینترنت بین الملل کشور یا ارتباطات زیرساختی دیتاسنتر باشد مشمول خدمات اعتباری نمی‌شود).

## ۴.۴.۲. جدول خدمات اعتباری

ردیف	درصد مدت دسترسی (Uptime) ماهانه فضای ذخیره سازی	فضای ذخیره سازی - استوریج	قرارداد ارتقا یافته
۱	$99.90\% \leq A < 99.90\%$	درصد ۵	توافقی
۲	$97.00\% \leq A < 99.00\%$	درصد ۱۰	توافقی
۳	$95.00\% \leq A < 97.00\%$	درصد ۲۰	توافقی
۴	$A < 95.00\%$	درصد ۳۰	توافقی

## ۵. بیشینه خدمات اعتباری

شرکت به هنگام احراز موارد موضوع این توافق نامه، صرفن به منظور جبران نرخ دسترسی ماهانه نسبت به فعال سازی خدمات اعتباری براساس مبلغ ماهانه، برای مشتری اقدام خواهد کرد و هیچ گونه مسوولیتی درباره جبران هیچ یک از زیان ها یا منافع فوت شده ای احتمالی یا قطعی ادعایی به عهده نخواهد داشت. نرخ خدمات اعتباری در حالت بیشینه، ۱۰۰ درصد از مبلغ پرداختی مشترک در یک دوره ۳۰ روزه، مربوط به سرویسی است که دچار اختلال شده است و تحت هیچ شرایطی از آن فراتر نخواهد رفت و شامل جبران هیچ زیان یا خسارتی به جز تخصیص خدمات اعتباری نخواهد شد.

## ۶. درخواست و استفاده از خدمات اعتباری

برای استفاده از خدمات اعتباری، مشترک باید نسبت به ارسال نامه رسمی یا ثبت «تیکت» در سامانه پشتیبانی شرکت با عنوان «درخواست خدمات اعتباری» حاوی گزارش ها و لاگ های سیستمی نشان دهنده اختلال های به وجود آمده اقدام کند. ارسال درخواست و گزارش های مربوطه نهایتن تا ۲۰ روز از تاریخ بروز اختلال ضروری خواهد بود. شرکت تنها با رعایت مهلت یاد شده، محرز شدن انتساب اختلال به شرکت و خروج موضوع از شمول موارد محدودیت، نسبت به تخصیص اعتبار به حساب کاربری مشترک اقدام خواهد کرد.