

میزبان داده در جهت حفظ کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، خود را متعهد به رعایت این توافقنامه می داند.

مشترک در این توافق نامه به افراد حقیقی و حقوقی که دارای سرویس فعال در میزبان داده می باشند اطلاق می شود.

❖ بند اول ضمانت کیفی خدمات میزبانی وب -

خدمات میزبانی وب میزبان داده شامل:

○ میزبانی اشتراکی لینوکس (داخل و خارج)

○ میزبانی اشتراکی ویندوز (داخل و خارج)

○ میزبانی ایمیل

○ میزبانی سازمانی

○ میزبانی فراهرفه ای

○ میزبانی دانلود

○ نمایندگی ویندوز (داخل و خارج)

○ نمایندگی لینوکس (داخل و خارج)

دارای ضمانت دسترسی ۹۹ درصد در ماه می باشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط میزبان داده محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد.

عدم دسترسی در میزبانی وب، به معنی عدم امکان مشاهده سایت، عدم دسترسی به کنترل پنل و عدم دریافت پاسخ ping از سرور میزبان سایت بصورت همزمان خواهد بود.

لازم است مشترکین توجه نمایند که خدمات فضای پشتیبان شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

❖ بند دوم ضمانت کیفی خدمات سرور مجازی -

خدمات سرور مجازی میزبان داده دارای ضمانت دسترسی ۹۹ درصد در ماه می باشد و در صورت

درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان

عدم دسترسی توسط میزبان داده محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد.

عدم دسترسی در سرور مجازی به معنی عدم امکان دسترسی به سرویس از طریق VNC ، عدم دریافت

پاسخ ping و عدم امکان دسترسی به سرور

میزبان سرور مجازی بصورت همزمان خواهد بود.

عدم کارکرد سیستم عامل و خرابی سیستم عامل نصب شده در سرور مجازی شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

❖ بند سوم ضمانت کیفی خدمات سرور اختصاصی -

خدمات سرور اختصاصی میزبان داده دارای ضمانت دسترسی ۹۹ درصد در ماه می باشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط میزبان داده محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد.

عدم دسترسی به سرور اختصاصی به معنی عدم دریافت ping به سرور در حالت استفاده از سیستم Rescue می باشد. در هیچ حالتی، عدم کارکرد

سیستم عامل و خرابی سیستم عامل نصب شده در سرور اختصاصی شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

می باشند، میزبان داده متعهد می شود که حداکثر طی « مشترک » همچنین در صورت بروز اشکال سخت افزاری در سرورهای میزبان داده که در اجاره ی ۲۷ ساعت ۳ روز کاری، نسبت به تعویض قطعات معیوب اقدام نماید. در این بازه هیچ ضمانتی قابل ارائه نخواهد بود.

❖ بند چهارم ارائه اعتبار سرویس -

در صورتی که مشترک میزبان داده، در هر ماه شمسی در دسترسی بودن خدمات میزبان داده را کمتر از میزان تضمین شده تجربه نماید، مشترک برای دریافت خواهد نمود « اعتبار سرویس » همان سرویس خود.

میزان اعتبار سرویس مشترک به شرح زیر اعمال میشود:

○ عدم دسترسی کمتر از ۲ ساعت در یک ماه دارای ضمانت نمی باشد.

○ عدم دسترسی بیش از ۲ ساعت و کمتر از ۲۷ ساعت در یک ماه، سه روز اعتبار سرویس.

○ عدم دسترسی بیش از ۲۷ ساعت و کمتر از ۳۳ ساعت در یک ماه، یک هفته اعتبار سرویس.

○ عدم دسترسی بیش از ۳۳ ساعت در یک ماه، معادل یکماه اعتبار سرویس.

❖ بند پنجم اطلاع رسانی عدم دسترسی -

میزبان داده ضمانت می کند در صورت بروز هرگونه اختلال در خدمات که باعث عدم دسترسی کامل بیش از ۷۲ دقیقه ای به سرویس مشترک شود،

تیکت، تلفن و یا ، «وضعیت سرویس ها» مراتب را حداکثر طی ۲ ساعت از طریق بخش SMS به مشترک اطلاع دهد. عدم اطلاع رسانی بموقع به مشترک تعلق گیرد «اعتبار سرویس» توسط میزبان داده باعث می شود یک روز. میزبان داده تعهدی در خصوص اعلام آدرس ایمیل، شماره تلفن و شماره همراه اشتباه توسط مشترک نخواهد داشت. ملاک اطلاعات صحیح، مشخصات مندرج در پورتال مشتریان میزبان داده خواهد بود.

❖ بند ششم موارد مستثنا-

نخواهند بود و عدم دسترسی به خدمات میزبان داده که به دلیل موارد زیر «ضمانت نامه سطح کیفی خدمات میزبان داده» موارد زیر شامل

نخواهند بود «اعتبار سرویس» شامل هیچ گونه خسارت و:

- عدم دسترسی به دلیل مسدود شدن سرویس توسط واحد مالی
 - عدم دسترسی بدلیل تعمیرات و تغییرات از پیش برنامه ریزی شده
 - عدم دسترسی بدلیل تغییرات درخواستی مشترک
 - عدم دسترسی براساس درخواست مشترک
 - عدم دسترسی بدلیل استفاده از تجهیزات، سخت افزار و نرم افزار مشترک
 - عدم دسترسی بدلیل اقدام ها مشترک و یا کاربران وی
 - از دست رفتن اطلاعات مشترک به هر دلیل و عدم تهیه نسخه پشتیبان توسط مشترک
 - عدم دسترسی بدلالی خارج از کنترل میزبان داده
 - عدم دسترسی بدلیل انجام اعمال غیرقانونی و ABUSE
 - عدم دسترسی بدلیل دستور مقاوم قضایی و کمیته فیلترینگ
- اعتبار سرویس فقط به مشترکین محترمی تعلق خواهد گرفت که بدهی بابت سرویس نداشته باشند.
- ❖ بند هفتم مطالبه اعتبار سرویس-

در صورت بروز اختلال در خدمات ارائه شده توسط میزبان داده، نیاز است که مشترک بین اولین تا پانزدهمین روز تقویمی از ماه بعد از اختلال، درخواست کتبی خود را برای استفاده از SLA و دریافت اعتبار سرویس از طریق تیکت به بخش فروش میزبان داده اعلام نماید و پس از تأیید بخش

فنی ایران سرویس، اعتبار سرویس به مشترک تعلق خواهد گرفت.
پس از تأیید عدم دسترسی توسط بخش فنی میزبان داده خواهد بود « اعتبار سرویس » دریافت

❖ بند هشتم انواع اعتبار سرویس -

صرفاً، بصورت مدت زمان به پایان تاریخ قرارداد مشترک افزوده می شود و این اعتبار قابل انتقال به

سرویس دیگر، شخص دیگر، « اعتبار سرویس »

اعتبار ریالی و امثال آن نخواهد بود.

تعلق گرفته به یک سرویس، معادل نیمی از مدت اعتبار آن سرویس خواهد بود « اعتبار سرویس »

حداکثر.

این SLA در هشت بند تنظیم گردیده است و به صورت دوره ای به روز رسانی می شود..