

بسمه تعالی

این توافقنامه بین شرکت انتقال داده های آسیاتک (سهامی عام) ثبت شده به شماره ۲۱۶۹۷۱ شناسه ملی ۱۰۱۰۲۵۸۳۲۷۴ به نشانی خیابان مطهری- خیابان میرعماد-نبش خیابان دوازدهم - پلاک ۳۷/۱ کدپستی ۴۳۱۱۱-۱۵۸۷۸ به مدیریت و نمایندگی آقای محمد علی یوسفی زاده با سمت مدیرعامل و خانم ستاره اصغری با سمت نایب رئیس هیات مدیره که از این پس "آسیاتک" نامیده می شود از یک طرف و خریداران سرویس سرور مجازی از طریق سایت شرکت آسیاتک از طرف دیگر می باشد:

۱. خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده اعم از آدرس، شماره تماس و اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و همواره در به روز نگه داشتن آنها در پورتال کاربران می کوشد، ارائه مدارک شناسائی (اشخاص حقیقی: کپی شناسنامه و کپی کارت ملی. اشخاص حقوقی: کپی روزنامه رسمی) الزامی می باشد. جهت تسریع در امر سفارش، مدارک در زمان سفارش درخواست نمی گردد اما در هر زمان آسیاتک این حق را خواهد داشت که از خریدار این مدارک را درخواست نماید. لازم به ذکر است که عواقب ارائه اطلاعات نادرست به عهده خریدار خواهد بود. در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص و یا غیر واقعی باشد کلیه سرویس های خریدار به حالت تعلیق در آمده و هزینه خدمات قابل برگشت نمی باشد و تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، خدمات ارائه شده از حالت تعلیق خارج و مجدداً فعال می گردد.

۲. سرویس خریداری شده پس از تایید پرداخت خریدار، حداکثر ظرف ۲-۷ روز کاری به خریدار تحویل داده خواهد شد.

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

۴. ۱۰ روز قبل از اتمام دوره سرویس، فاکتور دوره بعد به صورت الکترونیکی در پنل مشترک صادر می گردد.

۵. خریدار متعهد است در خصوص پرداخت فاکتورهای صادر شده، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت اقدام نماید، در غیر این صورت آسیاتک محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع این توافق نامه را به حالت تعلیق درآورد. پس از ۴۸ ساعت در صورت عدم انجام اقدامات لازم در خصوص پرداخت هزینه، سرویس خریدار به صورت دائم قطع میشود و آسیاتک هیچ مسولیتی در قبال دیتای موجود نخواهد داشت.

۶. در صورت درخواست خریدار مبنی بر لغو سرویس مبلغ فاکتور پرداخت شده مسترد نخواهد شد.

۷. به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحسابهای صادره توسط آسیاتک، درصد تعیین شده توسط سازمان امور مالیاتی به عنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از خریدار اخذ می گردد.

۸. در صورت درخواست پشتیبانی فنی سرور مجازی با آدرس ایمیل Hosting@asiatech.ir یا شماره تماس ۱۵۴۴ داخلی ۲ سپس ۵ و درخواست پشتیبانی مالی و فروش با آدرس ایمیل IDC@asiatech.ir یا شماره تماس ۱۵۴۴ داخلی ۱ سپس ۵ در ارتباط باشید. لازم به ذکر است در صورتی که در ساعات اداری مشترک در ناحیه کاربری تیکت ارسال نماید بررسی خواهد شد.

۹. نحوه جبران خسارت ناشی از هرگونه اشکال و یا قطع ارتباط بر مبنای SLA (توافقنامه سطح خدمات) که در انتهای همین توافقنامه (پیوست یک) آمده است خواهد بود و سقف آن معادل ۱۰٪ مدت زمان کل سرویس دهی می باشد.

۱۰. خریدار موظف به رعایت کلیه قوانین مدنی و اجتماعی جمهوری اسلامی ایران در قبال محتوای ذخیره شده بر روی سرورهای خریداری شده می باشد و انتشار هر نوع داده مغایر با عرف سیاسی، امنیتی و اخلاقی جامعه به هر صورت ممنوع بوده و در صورت مشاهده آسیاتک مجاز به قطع سرویس های ارائه شده و گزارش امر به مراجع ذیصلاح می باشد و مسولیت های حقوقی و کیفری ناشی از آن به عهده مشترک می باشد.

۱۱. آسیاتک کلیه اطلاعات و داده های خریدار را محرمانه تلقی نموده و از افشای آنها بدون موافقت خریدار به هر شکلی خودداری خواهد کرد.

۱۲. انجام هرگونه فعالیت غیرمجاز منجر به قطع سرویس خواهد شد و حق اقدام قانونی برای دریافت غرامت حاصله از این فعل یا افعال برای آسیاتک محفوظ می باشد. برخی از مهمترین فعالیت های غیرمجاز در زیر آمده است:

- استفاده از نرم افزارهای ایرانی مشمول قانون کپی رایت به صورت نال شده و یا غیرقانونی
- نصب و یا استفاده برنامه هایی که موجب اختلال در عملکرد سرور گردد
- استفاده از برنامه های قدیمی و غیراستاندارد که موجب کاهش امنیت سرورهای آسیاتک شود
- قراردادن کدهای مخرب (تروجان ها، شل اسکریپت ها و ...) و ویروس ها در فضای سرویس خریداری شده
- ارسال هرزنامه (spam) به صورت عمدی یا سهوی
- فعالیت در زمینه هک، کرک، امنیت و همچنین راه اندازی سایت های آموزشی در زمینه های مذکور
- عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جمهوری اسلامی ایران (مشاهده قانون جرائم رایانه ای)
- استفاده از سرویس جهت ایجاد اختلال و یا نفوذ در سیستم های سایرین
- استفاده از شبکه های اشتراک گذاری p2p
- نصب اسکریپت های داندلود فایل (Leecher)
- عدم رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته در هر سرویس
- راه اندازی VPN سرور بر روی سرویس های خریداری شده
- کلاه برداری اینترنتی و راه اندازی شبکه های هرمی
- راه اندازی Voip termination
- استفاده از هرگونه ابزار دور زدن سیستم پایش محتوی filtering

۱۳. خریدار موظف است ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز قبل از موعد پایان سرویس، در صورت تمایل نسبت به تمدید سرویسهای خریداری شده اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت هرگونه اختلال در سرویس ها در صورت دیرکرد در تمدید، بر عهده خریدار بوده و حق هرگونه ادعا در این زمینه از وی سلب می گردد. همچنین آسیاتک مسئولیتی در قبال نگهداری و ارائه اطلاعات و داده های کاربر پس از تاریخ انقضاء نخواهد داشت.

۱۴. آسیاتک حق دریافت هزینه جهت تاخیر مشتری در تمدید سرویس ها و دریافت هزینه فنی جهت رفع مسدودی یک سرویس را خواهد داشت.

۱۵. در صورت واگذاری کل یا بخشی از سرویس از سوی خریدار به شخص ثالث، تمامی مسئولیت و تعهدات سرویس به عهده خریدار بوده و در صورت بروز مشکل عواقب آن به عهده خریدار اصلی خواهد بود.

۱۶. چنانچه به دلایلی خارج از حیطه اختیار و اراده آسیاتک، به علت وقوع اتفاقی که در عرف حقوقی به آن فورس ماژور می گویند، انجام تمام یا قسمتی از تعهدات و وظایف آسیاتک امکان پذیر نباشد، مادام که موانع ذکر شده برطرف نشده باشند، عدم انجام تعهدات مذکور، از سمت آسیاتک تخلف محسوب نمی گردد.

۱۷. با توجه به تابعیت آسیاتک از قوانین جمهوری اسلامی ایران و قوانین بین المللی، آسیاتک این حق را بر خود محفوظ می داند که در صورت تغییر در این قوانین، تغییراتی در قوانین خود ایجاد نماید. در نهایت نسخه به روز و قابل استناد قوانین آسیاتک همیشگی در صفحه شرایط و قوانین استفاده در دسترس خواهد بود و برای کلیه مشتریان لازم اجرا می باشد.

۱۸. در صورت بروز اختلاف، جهت رفع اختلاف، خریدار موظف است ابتدا از آدرس ایمیلی که در پنل کاربری خود ثبت نموده با واحد مربوطه مکاتبه نماید و در صورت عدم حصول نتیجه پس از ۱۵ روز کاری، خریدار می تواند به شورای انتظامی سازمان نظام صنفی رایانه ای مراجعه نموده تا موضوع را مورد بررسی و رسیدگی قرار دهد. ضمناً کاربر نظر این شورا را به عنوان حکم مرضی طرفین پذیرفته و حق شکایت و یا درخواست حکم به سایر مراجع را نخواهد داشت.

۱۹. آسیاتک مسئولیتی نسبت به عدم تطابق سرویس خریداری شده با نیاز مشتری ندارد.

۲۰. آسیاتک مسئولیتی در قبال عدم استفاده کاربر از سرویس خریداری شده و تحویل داده شده ندارد.

۲۱. تغییرات در تعرفه ها از طریق وب سایت منعکس شده و مشترکین فعلی جهت تمدید سرویس های خود موظف به تبعیت از آن می باشند.

۲۲. آسیاتک مسئولیتی نسبت به امنیت تبادل داده ما بین کاربر و سرورهای خود ندارد.

۲۳. آسیاتک پس از ارائه مشخصات دسترسی (نام کاربری و رمز عبور) سرویس به خریدار، مسئولیتی در قبال این مشخصات نداشته و مسئولیت حفظ و نگهداری اطلاعات دسترسی به عهده خریدار می باشد.

۲۴. کلیه سرورهای مجازی بین ۲ تا ۷ روز کاری پس از عقد قرار داد و تایید پرداخت مشتری تحویل داده خواهد شد.

۲۵. کلیه مشتریان سرور مجازی موظف می باشند ۱۰ روز قبل از زمان سر رسید سرور، هزینه سرور مجازی خود را پرداخت کنند در غیر این صورت درخواست کنسل شدن سرور به دیتاسنتر اعلام خواهد شد، پس از گذشت یک هفته از اتمام سرویس اطلاعات مشترک حذف خواهد شد و آسیاتک هیچ گونه مسولیتی در قبال حفظ و نگهداری اطلاعات سرور مجازی مشترک نخواهد داشت.

۲۶. کلیه مشتریان سرور مجازی در صورتی که قصد کنسل یا تمدید نکردن سرویس خود را دارند بایستی یک ماه قبل از سر رسید تاریخ پایان قرارداد، این موضوع را از طریق تیکت و ایمیل به اطلاع آسیاتک برسانند. در غیر این صورت موظف به پرداخت هزینه دوره بعد خواهند بود و آسیاتک طبق قوانین جرایم رایانه ای و اینترنتی با مشتری متخلف برخورد خواهد کرد.

۲۷. هر گونه توهین به کارمندان به صورت شفاهی یا از طریق راه های ارتباطی نظیر ایمیل، تیکت، گفتگوی زنده، تلفن/فکس و ... به هر شکل ممنوع بوده و آسیاتک امکان قطع کامل سرویس و همچنین پیگیری قانونی را برای خود محفوظ نگاه خواهد داشت.

۲۸. سرور مجازی به صورت خام به کاربر تحویل می گردد و نصب سیستم عامل و بکاپ گیری از محتوای سرور بر عهده مشترک می باشد، در صورت بروز هر گونه مشکل آسیاتک هیچ گونه مسئولیتی در قبال محتوای سرور مشترک ندارد.

۲۹. رسیدگی به شکایت مشترکین از طریق تلفن سراسری ۱۵۴۴ " داخلی ۴ ارتباط با مشتری و یا ارسال شکایت به ایمیل Crm@Asiatech.ir قابل پیگیری است.

پیوست شماره یک

توافقنامه سطح خدمات (SLA)

متن ذیل شامل تعهداتی در قبال خریداران شرکت آسیاتک می باشد که از خدمات دیتا سنتر این شرکت استفاده می کنند .
 ضمانت های ذیل تنها شامل خدماتی هستند که از داخل Data Center شرکت آسیاتک ارائه می شوند و سرویس های خارج از Data Center را در بر نمی گیرند و همچنین در صورت کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به طوری که بهره برداری از این خدمات امکان پذیر نباشد و یا قطع احتمالی آن به مدت بیش از یکساعت ممتد باشد (به شرط اثبات قصور آسیاتک در مراجع ذیصلاح مخابرات یا قضایی) جهت جبران آن مطابق مفاد ذیل اقدام می گردد:

ماده یک

در دسترس بودن سرویس ها:

الف - ضمانت های سخت افزاری:

شرکت آسیاتک تضمین می کند که تمام سخت افزارهای متعلق به شرکت که از طرف خریدار در حال استفاده هستند در هر ماه حد اقل 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 و طبق ماده ۴ عمل خواهد شد.

ب - ضمانت های منبع تغذیه:

شرکت آسیاتک 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 Server Credit، دوره زمانی قابل استفاده نبودن منبع تغذیه برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق ماده ۴ عمل خواهد شد .

ج - ضمانت های شبکه ای:

شرکت آسیاتک تضمین می کند برای خریداران اتصال شبکه ای Data Center آسیاتک را با قابلیت ۹۹/۹٪ فراهم کند. در صورت درخواست خریدار برای دریافت ServiceCredit، دوره زمانی در دسترس نبودن اتصال شبکه ای DataCenter برای خریدار مربوطه محاسبه شده و طبق قسمت ۴ عمل خواهد شد .

د - Server Credit

برای در دسترس نبودن سرویس ها، در صورتیکه خریدار در هر ماه در دسترس بودن سرویس های زیر ساخت آسیاتک را کمتر از ۹۹/۹٪ تضمین شده تجربه کند، خریدار مربوطه پس از اعلام کتبی، Server Credit دریافت خواهد کرد. میزان دریافت Server 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 Server Credit
- ۲- در دسترس نبودن بیش از ۴ ساعت و کمتر از ۸ ساعت در یک ماه: یک هفته Server Credit
- ۳- در دسترس نبودن بیش از ۸ ساعت در یک ماه: یک ماه Server Credit

ماده دو

ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

شرکت آسیاتک 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 ایمیل (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به آسیاتک داده شده است) به خریدار اطلاع رسانی کند. در صورتیکه شرکت آسیاتک نتواند تا حد اکثر یک ساعت به خریدار اطلاع رسانی کند یک روز Server Credit به خریدار تعلق می گیرد. برای اطلاعات بیشتر به ماده ۴ مراجعه شود.

ماده سه

تعاریف:

شارژ تکرار پذیر ماهانه به معنای پول ماهیانه ای است که خریدار سرویس Data Center به آسیاتک پرداخت می کند . در دسترس نبودن برای ضمانت های در دسترس بودن که در ماده 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 نمی باشد:

لوازم و تجهیزات، سخت افزار، نرم افزار و تنظیمات 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 آسیاتک ربطی نداشته باشد یا از کنترل شرکت خارج می باشد و نیز موارد فورس مازور و حوادث غیر مترقبه به شرح بند ۱۹ 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 آسیاتک به بخش فنی شرکت مربوطه (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به شرکت آسیاتک داده شده است)از طریق ایمیل اطلاع رسانی خواهد کرد. شرکت آسیاتک در صورت بی توجهی قسمت فنی خریدار مربوطه چه در خواندن ایمیل و چه در دریافت ایمیل به دلیل اشتباه بودن آدرس داده شده یا خراب بودن سیستم ایمیل 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 آسیاتک باشد، خریدار می بایست دسترسی به فایل های مورد نظر را به آسیاتک اعطا نماید .

ماده چهار

پروسه مطالبه سرویس:

برای مطالبه service credit در حوزه اختلالات ناشی از شرکت آسیاتک ، می بایست تاریخ و مدت زمان قطعی سرویس خود را به صورت ایمیل و یا تیکت به آسیاتک اعلام نماید. آسیاتک پس از بررسی های فنی و در صورتیکه بروز اختلال در

سرویس از سمت این شرکت باشد، اقدام به ارایه service credit به خریدار نموده و این امر به صورت ارسال ایمیل و تیکت به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. به غیر از مواردی که از قبل توسط شرکت آسیاتک اطلاع رسانی شده است، خریدار می بایست موارد قطعی را فوراً به شرکت آسیاتک از طریق ایمیل و یا تیکت اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت service credit تنها شامل اختلالاتی است که جزئی یا کلی متاثر از سرویس دهی آسیاتک به وقوع پیوسته باشند.

ماده پنج

اعتبار سرویس:

در صورتیکه مشخص گردد بروز وقفه متاثر از سرویس دهی آسیاتک بوده است، آسیاتک طبق بند د ماده یک همین پیوست اقدام به ارایه service credit به خریدار نموده و این امر به صورت ارسال تیکت و یا ایمیل به خریدار اطلاع رسانی خواهد شد. ارایه service credit شامل مواردی که از قبل توسط شرکت آسیاتک اطلاع رسانی شده نمی گردد. در هر حال مسولیتی بیش از service credit ذکر شده متوجه آسیاتک نخواهد بود.