



بسمه تعالی

## توافقنامه سطح کیفی خدمات میزبانی سرور (Colocation): «سطح طلایی»

توافقنامه تضمین و تامین کیفیت (SLA) سطح طلایی خدمات مرکز داده مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه صنعتی شریف (مرکز) به شرح زیر است:

### ۱. نگهداری (Maintenance)

- ۱،۱ با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری منصوبه، مرکز در صورت ضرورت و بنا بر تشخیص خود و با هماهنگی مشترک، برای انجام امور کنترل کیفیت اقدام کند.
- ۲،۱ اقدامات نگهداری برنامه‌ریزی شده از ساعت یک تا شش بامداد انجام خواهد شد که البته حداقل یک ماه قبل، توسط مرکز به مشترک اعلام خواهد شد.
- ۳،۱ در صورت بروز مسائلی که نیاز به اقدامات نگهداری برنامه‌ریزی نشده باشد، پیش از انجام اقدامات یاد شده، هماهنگی‌های لازم توسط مرکز با مشترک صورت خواهد گرفت.
- ۴،۱ در صورت نصب سخت‌افزارهای جدید توسط مرکز به منظور عملیات نگهداری یا ارتقا مسئولیت سازگاری نرم‌افزارهای نصب شده توسط مشترک بر روی سرویس خود با سخت‌افزار جدید و همچنین مسئولیت حفاظت از اطلاعات، بر عهده مرکز نخواهد بود.

### ۲. برق (Power)

۱. مرکز برقراری برق سرویس مورد درخواست مشترک را در سطح طلایی به میزان ۹۹،۹٪ در یک ماه تضمین خواهد کرد و در صورت نقض آن مطابق جدول زیر محاسبه خواهد شد:

درصد برقراری برق	جبران از درصد مبلغ ماهیانه قرارداد
از ۹۹،۹٪ به بالا	شامل جبران نمی‌شود
از ۹۹،۸٪ تا ۹۹،۵٪	۳۰٪
از ۹۹،۴٪ تا ۹۹٪	۶۰٪
از ۹۸،۹٪ به پایین	۱۰۰٪

### ۳. تجهیزات

۱. مسئولیت امنیت فیزیکی تجهیزات مشترک در محل انجام موضوع قرارداد، بر عهده مرکز است. بدیهی است که مسئولیت سلامت تجهیزات یاد شده در محل مرکز، بر عهده مشترک خواهد بود.
۲. مشترک می‌تواند پس از تایید و با حضور نماینده فنی مرکز به صورت ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته به صورت فیزیکی به تجهیزات خود دسترسی یابد. برای این کار لازم است مشترک حداقل ۲۴ ساعت قبل به آدرس noc.sharif.edu تیکت ارسال کند.
۳. تعویض قطعات سخت‌افزاری مربوط به تجهیزات مشترک (فقط برای مشتریانی که سرویس اجاره رک دارند) در مواقع ضروری و از طریق ارسال تیکت توسط نماینده فنی مشترک به تیکتینگ مرکز به آدرس noc.sharif.edu از محل



- قطعاتی که مشترک پیشتر تهیه کرده و با همکاری نیروهای مرکز امکان پذیر است. این عملیات، حداکثر ظرف ۴ ساعت انجام خواهد شد.
۴. در صورت بروز شرایط اضطراری، مشترک می‌تواند با تماس تلفنی با میز خدمت و یا مدیر مرکز داده، به فاصله زمانی حداکثر سه ساعت به تجهیزات خود در مرکز داده دسترسی یابد.
۵. بدیهی است تامین قطعات یدکی و همچنین سلامت کارکرد آنها (موضوع بند پیشین)، قبل و بعد از تعویض بر عهده مشترک است و مرکز مسئولیتی در این خصوص ندارد.

#### ۴. برقراری شبکه

۱. درصد برقراری شبکه مرکز برای خدمات مرکز داده سطح طلایی به میزان ۹۹,۹٪ در یک ماه تضمین می‌گردد و در صورت نقض آن مبلغ خسارت مطابق جدول زیر محاسبه خواهد شد:

جبران از درصد مبلغ ماهیانه قرارداد	درصد برقراری شبکه
شامل جبران نمی‌شود	از ۹۹,۹٪ به بالا
۳۰٪	از ۹۹,۸٪ تا ۹۹,۵٪
۶۰٪	از ۹۹,۴٪ تا ۹۹٪
۱۰۰٪	از ۹۸,۹٪ به پایین

۲. مشترک موظف است زمان قطعی سرویس را حداکثر طی ۷۲ ساعت به آدرس noc.sharif.edu اعلام کند و در صورت تایید بخش فنی برای پی گیری مواردی که منجر به دریافت خسارت از مرکز می‌شود، مشترک موظف است دلایل و مستندات کتبی خود را با درج شماره تیکت دریافت شده از واحد فنی به صورت الکترونیکی به آدرس admin@sharif.edu ارسال نماید.
۳. مرکز هیچ گونه مسئولیتی در مورد مشکلات شبکه مخابراتی و دیتا و زیرساخت ندارد و زمان قطعی‌های ذکر شده در محاسبات SLA محسوب نخواهد شد.
۴. در صورت بروز حملات DOS و یا DDOS که منجر به اختلال کارکرد در شبکه مرکز شود، مرکز مختار خواهد بود برای تامین امنیت کارکرد شبکه خود و مشتریان و یا اموری که توسط مقامات امنیتی کشور به مرکز ابلاغ می‌شود، به هر روش ممکن عمل کند. حتی ممکن است راهکار منجر به قطع سرویس مشترک گردد.
۵. میزان پهنای باندی که در اختیار مشترک قرار می‌گیرد محدود و مطابق قرارداد است. در صورت نیاز با درخواست مشترک این مقدار افزایش و یا کاهش خواهد یافت.
۶. مسئولیت حفظ و حراست از محرمانگی اطلاعات در قبال پیمانکاران، همکاران و یا مشتریان به عهده مشترک می‌باشد و مرکز مسئولیتی از این بابت نمی‌پذیرد.
۷. حوادث ناشی از قوه قهریه (فورس مازور) نظیر جنگ، انقلاب، اعتصابات، سیل، زلزله و آتش‌سوزی‌های دامنه دار، عملیات نگهداری از قبل پیش بینی شده، تعویض سخت‌افزار به درخواست مشترک و نیز قطع سرویس به دستور مقامات قضایی یا امنیتی کشور، شامل موارد قطعی یا نقض برقراری خدمات (اعم از برق و شبکه) نمی‌باشد.