



بسمه تعالی

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

توافقنامه تضمین و تامین کیفیت (SLA) سطح نقره‌ای 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.
- ۱-۲. 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.
- ۱-۳. 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.
- ۱-۴. 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)

مرکز برقراری برق سرویس مورد درخواست مشترک را در سطح نقره‌ای به میزان ۹۹,۷٪ در یک ماه تضمین خواهد کرد و در صورت نقض آن مطابق جدول زیر محاسبه خواهد شد:

جبران از درصد مبلغ ماهیانه قرارداد	درصد برقراری برق
شامل جبران نمی‌شود	۹۹,۷٪ به بالا
۵٪	از ۹۹,۶٪ تا ۹۹,۵٪
۱۰٪	از ۹۹,۴٪ تا ۹۹,۳٪
۱۵٪	از ۹۹,۲٪ به پایین

### ۳. تجهیزات (equipment)

- ۳-۱. 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.
- ۳-۲. 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.
- ۳-۳. 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.

۳-۴. 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.

۳-۵. 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

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

درصد برقراری شبکه	جبران از درصد مبلغ ماهیانه قرارداد
از ۹۹٪ به بالا	شامل جبران نمی‌شود
از ۹۸٫۸٪ تا ۹۸٫۹٪	۵٪
از ۹۸٫۵٪ تا ۹۸٫۷٪	۱۰٪
از ۹۸٫۴٪ به پایین	۱۵٪

#### ۵. مسئولیت و جبران خسارت

۵-۱. 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.

۵-۲. در صورت قطعی برق و یا شبکه، و قرار بر پرداخت خسارت از طرف دانشگاه به مشترک با توجه به جداول فوق، مبلغ مورد نظر از صورتحساب آینده ایشان کسر می‌گردد و یا ایشان از دانشگاه بستانکار می‌گردند. در هیچ حالتی دانشگاه خسارت مورد نظر را نقداً به ایشان پرداخت نخواهد نمود.

۵-۳. 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.

۵-۴. حوادث ناشی از قوه قهریه (فورس ماژور) نظیر جنگ، انقلاب، اعتصابات، سیل، زلزله و آتش سوزی‌های 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.