

توافقنامه فروش آنلاین میزبانی فضای وب و دامنه (WH) ۶۵۱۰۰۰۰۵۹۰۱

این توافقنامه فیما بین مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی (نور) به کد اقتصادی ۴۱۱۱۳۵۳۸۱۴۷۹ و شناسه ملی: ۶۵۱۰۰۰۰۵۹۰۱ به نشانی: قم بلوار امین بلوار جمهوری اسلامی ساختمان مرکز تحقیقات کامپیوتری علوم اسلامی نور که در این توافقنامه "نور" نامیده میشود به نمایندگی آقای محمدحسین بهرامی به عنوان مدیر عامل از یکطرف و خریداران سرویس هاستینگ از طریق پورتال نور از طرف دیگر می باشد.

- ۱- خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده اعم از آدرسها، شماره تماس و اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و همواره در به روز نگه داشتن آنها در پورتال کاربران می کوشد. در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص و یا غیر واقعی باشد، کلیه سرویس های خریدار به حالت تعلیق درآمده 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- خریدار موظف است تصویر مدارک شناسایی خویش را ظرف مدت 72 ساعت پس از خرید، از طریق ارسال Ticket به نور اعلام نماید، در غیر اینصورت نور محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد.
- ۳- مدت زمان سرویس ارائه شده یکسال می باشد که از تاریخ پرداخت صورتحساب موثر خواهد بود و در پایان یکسال، با شارژ مجدد توسط خریدار قابل تمدید می باشد. در صورت عدم تمدید در موعد مقرر، سرویس معلق شده و راه اندازی مجدد آن منوط به پرداخت هزینه های مربوطه می باشد.
- ۴- قیمتی که در هنگام سفارش خریدار در پیش فاکتور منظور گردیده است، معتبر می باشد.
- ۵- خریدار متعهد است در خصوص پرداخت فاکتورهای ارسال شده، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اتمام دوره اقدام نماید. در غیر اینصورت نور محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط به موضوع این توافقنامه را به حالت تعلیق درآورد. پس از ۴۸ ساعت در صورت عدم انجام اقدامات الزم در خصوص پرداخت هزینه، سرویس خریدار بصورت دائم قطع می شود و مسئولیتی در خصوص اطلاعات موجود، متوجه نور نخواهد بود.
- ۶- سرویس خریداری شده پس از تایید پرداخت خریدار به صورت اتوماتیک و آنی تحویل داده می شود.
- ۷- در صورت درخواست خریدار مبنی بر لغو سرویس حداکثر تا ۱۰ روز پس از تاریخ راه اندازی سرویس، هزینه شارژ سالیانه خدمات مسترد خواهد شد. بدیهی است پس از این تاریخ امکان استرداد هزینه ها وجود ندارد. همچنین هزینه راه اندازی بهیچوجه مسترد نمی گردد. همچنین برگشت هزینه ها تنها با درخواست کتبی خریدار و توسط بخش مالی نور امکان پذیر خواهد بود.
- ۸- به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحسابهای صادره توسط نور، درصد تعیین شده توسط سازمان امور مالیاتی بعنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از خریدار اخذ می گردد.
- ۹- کلمه رمز عبور سرویس جهت نصب و راه اندازی سایت خریدار پس از انجام مراحل پرداخت و خرید سرویس جهت وی ارسال خواهد گردید و محافظت از آن پس از تحویل به عهده خریدار خواهد بود.
- ۱۰- در صورت وجود هرگونه مغایرت در سرویس ارائه شده با مشخصات سرویس خریداری شده، خریدار موظف است مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ارسال تیکت به بخش پشتیبانی نور اعلام نماید و این مرکز موظف است مراتب اصلاح را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت به عمل آورد. در غیر اینصورت مسئولیت نور صرفاً محدود به اصلاح سرویس پس از تاریخ اعلام شده توسط خریدار و تا پایان دوره سرویس می باشد و زمان سرویس دهی افزایشی نخواهد یافت.
- ۱۱- در صورت عدم فعال سازی سرویس در مدت زمان تعیین شده، خریدار می بایست مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ایمیل و یا تلفن به نور اعلام نماید و این مرکز متعهد است در اسرع وقت نسبت به فعال سازی سرویس اقدام نماید.
- ۱۲- ارتقاء سرویس از یک بسته به بسته بالاتر انجام می گیرد و هزینه آن معادل تفاضل هزینه دو سرویس به نسبت روزهای باقیمانده از طول مدت سرویس می باشد. در صورت ارتقا سرویس فاکتور مربوطه صادر و جهت پرداخت به خریدار ارسال می گردد. بدیهی است پس از تایید پرداخت فاکتور ارتقا سرویس صورت خواهد پذیرفت.
- ۱۳- در خصوص سرویس وب هاستینگ ارائه خدمات با ضریب اطمینان ۹۹ درصدی جهت برقراری ارتباط با دامنه و بدون در نظر گرفتن اشکالات ناشی از ارتباط خریدار با اینترنت می باشد و در خصوص باقی سرویس ها به بخش مربوط به همان سرویس مراجعه نمایید.

- ۱۴- کلیه مکاتبات با خریدار اعم از موارد فنی، مالی و ... این توافقنامه از طریق پست الکترونیک خریدار صورت خواهد پذیرفت. خریدار نیز متعهد است بمنظور مکاتبه با نور و جهت تسهیل در امر پشتیبانی از طریق ارسال تیکت اقدام نماید.
- ۱۵- نحوه جبران خسارات ناشی از هرگونه اشکال و یا قطع ارتباط بر مبنای SLA (توافقنامه سطح خدمات) که در انتهای همین توافقنامه آمده است، خواهد بود و سقف آن حداکثر معادل ۱۰٪ مدت زمان کل سرویس دهی می باشد.
- ۱۶- بخش پشتیبانی نور در ساعات اداری آماده پاسخگویی به مشکلات خریدار می باشد. نور جهت تسریع در پاسخگویی از سیستم پشتیبانی System Ticketing استفاده نموده و مدت زمان تقریبی اشکال را به اطلاع خریدار می رساند.
- ۱۷- هرگونه مکاتبه مبنی بر اعمال تغییرات و یا ارسال اطلاعات محرمانه باید از طریق ثبت Ticket بطور مستقیم در نرم افزار Ticketing و یا ارسال نامه کتبی با امضاء خریدار (یا نماینده وی) که در نرم افزار Ticketing ضمیمه میگردد، صورت پذیرد.
- ۱۸- در سرویس وب هاستینگ در صورتی که ترافیک مصرفی خریدار به بیش از ۹۵ درصد حد مجاز خود برسد، سیستم به صورت خودکار خطاری برای کاربر ارسال خواهد نمود. لذا مسئولیت عدم توجه خریدار نسبت به خرید پهنای باند اضافه و تعلیق سرویس به عهده خود خریدار خواهد بود.
- ۱۹- ثبت دامنه (Domain Registration) توسط خریدار انجام می گردد و نور هیچگونه مسئولیتی در قبال ثبت دامنه و یا شارژ مجدد آن ندارد.
- ۲۰- خریدار متعهد می گردد اقدامات الزم جهت جلوگیری از هرگونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در سرویس مربوطه را انجام دهد. بدیهی است کلیه مسئولیت های حقوقی و قانونی ناشی از ایجاد اختلال بر عهده خریدار می باشد. در صورت بروز اختلالات فوق نور مجاز است بدون اخطار قبلی و تا رفع مشکل اقدام به تعلیق سرویس خریدار نماید. در برخی موارد اتصال مجدد با جریمه همراه خواهد بود.
- ۲۱- خریدار موظف به رعایت شئون و قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد. هرگونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق به عهده خریدار بوده و نور هیچگونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۲۲- نور در صورت دریافت اخطار از مبادی قانونی به دلیل عدم رعایت موارد قانونی مجاز به قطع سرویس بدون اطلاع قبلی خواهد بود در اینصورت هیچگونه مسئولیتی متوجه نور نخواهد بود.
- ۲۳- استفاده از سرویس اینترنت موجود بر روی سرورها و سرویس IDC در محل دیگر به هر نحو (اعم از استفاده از Tunneling و VPN و PPTP) مجاز نمی باشد و در غیر اینصورت نور مجاز به قطع سرویس خریدار می باشد.
- ۲۴- خریدار موظف به انجام امور پشتیبانی اعم از طراحی و قرارگیری صفحات خود در شبکه می باشد و نور هیچگونه مسئولیتی اعم از طراحی و راه اندازی سایت و یا تغییر در صفحات اختصاصی و پشتیبانی آن را ندارد.
- ۲۵- در صورت بروز هرگونه خسارت به نور و یا اشخاص حقیقی و حقوقی ثالث دیگر که ناشی از اعمال خریدار و یا عدم رعایت مفاد این توافقنامه توسط خریدار باشد، خریدار متعهد و موظف به جبران خسارت وارده و پاسخگویی به مراجع قضایی خواهد بود.
- ۲۶- چنانچه محتویات سایت خریدار موجب تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی گردد، خریدار شخصاً مسئولیت پاسخگویی و جبران ضرر و زیان وارده را به عهده دارد و هیچگونه مسئولیتی متوجه نور نمی باشد.
- ۲۷- تمامی کالاها و خدمات این سایت، حسب مورد دارای مجوزهای لازم از مراجع مربوطه میباشند و فعالیتهای این سایت تابع قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران است.
- ۲۸- در صورت بروز هرگونه حادثه غیر مترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار نور از قبیل (و نه محدود به) جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش سوزی، زلزله، سیل، وضع قوانین و مقررات و دستور العمل های دولتی، قطع خطوط مخابراتی شهری، هیچگونه مسئولیت در قبال قطع و نیز سایر موارد متوجه طرفین نمی باشد و طرفین حق هرگونه ادعایی نسبت به یکدیگر را از خود سلب می نمایند.
- ۲۹- در صورت بروز هرگونه اختلاف در تفسیر و یا اجراء قرارداد حاضر ابتدا موضوع اختلاف از طریق مذاکره مسالمت آمیز مورد بحث و گفتگو قرار می گیرد در صورت عدم حصول نتیجه هر یک از طرفین میتواند رأساً به مراجع صالحه قضایی جمهوری اسلامی ایران برای رسیدگی به اصل موضوع اختلاف مراجعه نماید.

پیوست شماره یک توافقنامه سطح خدمات (SLA)

ضمانت های ذیل تنها شامل خدماتی هستند که از داخل Datacenter نور داده می شوند و به سرویس های انسانی و خارج از Datacenter تعلق نمی گیرد.

• امنیت و محرمانگی:

نور با تدابیر امنیتی خود مسئول حفظ امنیت پایه سرویس های خود می باشد.
نور مسئولیتی نسبت به ضعف ایمنی حاصل، ناشی از نرم افزارها و application و یا برنامه های مورد استفاده خریدار ندارد.
نور مسئولیتی نسبت به امنیت تبادل داده ما بین خریدار و سرورهای خود ندارد.
نور مسئولیتی نسبت به در اختیار اشخاص ثالث گرفتن کلمه عبور سرویس های خریدار ندارد.
نور موظف به رعایت محرمانگی کلیه داده ها و نرم افزارهای موجود در سرویس خریدار می باشد و همچنین آنرا در اختیار اشخاص ثالث قرار نخواهد داد.
نور نهایت اقدامات ممکن خود را برای بالاترین سطح امنیت مقدور برای اطلاعات خریداران انجام می دهد. از اینرو مسئولیتی نسبت به اموری که در حیطه مسئولیت خریدار از لحاظ نگهداری امنیت حساب خود می باشد، ندارد.

• تغییرات:

الف: تغییرات قوانین

قوانین نور تابعی است از قوانین جمهوری اسلامی ایران و سایر قوانین بین المللی ناظر بر سرویسهای قابل ارائه نور و از آنجا که این قوانین در سطح دنیا به طور آلاین و ماهانه امکان تغییر دارند، نور حق تغییرات آتی در قوانین را بر خود محفوظ می داند و نسخه قوانین بروز شده را از طریق لینک به صفحه قوانین در وب سایت در دسترس عموم خواهد بود. ضمناً "نور مسئولیتی نسبت به اطلاع رسانی در خصوص تغییرات احتمالی نداشته و خریدار خود می تواند موارد را در صورت لازم کنترل نماید.

ب: تغییرات فنی

نور با اعلام قبلی یک روز تا یک ماه قبل از طریق وب سایت و یا خبر نامه به آدرس Email کاربر برای تغییرات لازم که سرویس خریدار را تحت تاثیر قرار می دهد حق تغییرات فنی، سخت افزاری، نرم افزاری و شبکه ای را دارد و خریدار متعهد است در استفاده از سرویس خود را با این تغییرات سازگار نماید.

هرگاه به دلیل موارد فورس ماژور نور امکان اطلاع رسانی را از دست بدهد و یا فوریتهای فنی وی را ناچار به این امر نماید مسئولیتی برای اطلاع رسانی زمان و نحوه تغییرات نخواهد داشت.

ج: تغییرات مالکیت

تغییرات مالکیت سرویس از طریق ارسال ایمیل از آدرس موجود در فاکتور و یا قرارداد و یا حساب کاربری در سایت انجام میگردد.
نور در راستای حفظ حقوق خریداران خود حق دارد تا زمانی که اطلاعات کافی در خصوص موارد شبهه انگیز ندارد، اقدامی برای تغییر مالکیت یک سرویس صورت ندهد.

• فعالیتهای غیر مجاز

- استفاده از نرم افزارهای بدون رعایت کپی رایت ایران و بین المللی.
- نصب و یا استفاده برنامه ای که موجب اختلال در عملکرد سرور گردد.
- ارسال فایلها با پسوند .Bat. Com. Exe. و امثالهم بر روی سرور ممنوع می باشد و در صورت وجود این فایلها بدون اخطار از فضای کاربر حذف می شود و با خریدار بر طبق قانون برخورد می گردد.
- کاربر مجاز به استفاده از کدهای مخرب مانند انواع ویروسها و یا سرویس های که به موجب آن اقدام به پخش فایل در سرور شود نمی باشد.

-استفاده از برنامه های ضعیف نگارشی که موجب نفوذ به سرویس و سایر سرویس های دیگر نور و سایر خریداران گردد.

-وجود فایل های حاوی ویروس عمدا و یا سهوا در فضای سرویس مورد خریداری

-انجام هرزنامه spam (عمدا و یا سهوا) مالک گزارش spam cop

-عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جمهوری اسلامی ایران (خریدار موظف به کسب اطلاع کامل در مورد این قانون می باشد)

-انجام فعالیتهایی به هر شکل موجب اختلال در ارائه خدمات نور به خریدار و یا سایر خریداران گردد.

-استفاده از سرویس جهت ایجاد اختلال و یا نفوذ در سیستم های اشخاص ثالث.

-راه اندازی Open relay mail server

-عدم رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته.

در صورت عدم رعایت موارد فوق الذکر، سرویس خریدار بدون اطلاع قبلی قطع خواهد شد و ممکن است اتصال مجدد شامل جریمه گردد.

• استفاده از منابع محدود ... و Data transfer , Disk space, Traffic

در صورتیکه مصرف Traffic, space Disk خریداری شده از ۶۵٪ میزان مجاز بیشتر باشد، ایمیل اخطار برای خریدار ارسال میگردد.

نور در تعرفه های خود این موارد را مشخص نموده و در فاکتور فروش به آن اشاره می نماید و محدوده استفاده از منابع سرویس های نور برای عموم سرویسها در تعرفه درج شده است.

لیکن موارد زیر نیز باید در نظر باشند:

-حداکثر CPU در میزبانی اشتراکی 1٪ می باشد

-حداکثر Data Transfer لحظه ای معادل 10 برابر حاصل تقسیم Traffic مجاز ماهانه ۶۰ * ۶۰ * ۲۴ * ۳۰

-حداقل ضمانت در دسترس بودن ۹۹٪

-مالک تشخیص فنی نرم افزارهای کنترلی واحد فنی نور خواهد بود.

نور در موارد فوق حق تعلیق سرویس را بدون اخطار قبلی تا تعیین وضعیت آن را خواهد داشت و مراتب را به اطلاع خریدار خواهد رساند.