



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



توافقنامه سطح خدمات (SLA)

سازمان فناوری اطلاعات ایران

نسخه ۷

مهر ۱۴۰۱



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



سازمان فناوری اطلاعات ایران

این توافقنامه سطح خدمات برای خدمات مبتنی بر مرکز داده است و در صورت عدم رعایت قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران توسط مشتری اعتبار خود را از دست خواهد داد.

سازمان فناوری اطلاعات ایران بر خود لازم می‌داند و تمامی تلاش خود را بکار خواهد بست که به مشتریان مراکز داده خدماتی باکیفیت و بدون قطعی ارائه نماید و در صورتی که سازمان فناوری اطلاعات ایران از شرایط ارائه خدمات مندرج در این توافقنامه عدول نماید آنگاه مشتری واجد شرایط دریافت تعدیل در بخشی از هزینه‌ها یا واجد دریافت خدمات اضافی بر اساس این مستند خواهد شد مگر اینکه توافقنامه خاص با مشتری امضا شده باشد. در صورت تمديد اشتراک نیز ارائه خدمات مشمول این توافقنامه خواهد بود.

ماده ۱- واژگان به کاررفته در این مستند به صورت زیر تعریف می‌شوند و سایر واژگان و اصطلاحات دارای معانی معروف خود هستند:

- **سازمان:** سازمان فناوری اطلاعات ایران
- **مشتری:** به شخص حقیقی یا حقوقی که به طور مستقیم از خدمات موضوع این مستند بر اساس اجازه و توافق سازمان فناوری اطلاعات استفاده می‌نماید، اطلاق می‌شود.
- **قطع شدن خدمات:** عدم دسترسی آنلاین مشتری به خدمات از هیچ طریقی
- **نارسایی خدمات:** کاهش کیفیت خدمات نسبت به میزان توافق شده در هر یک از خدمات، نارسایی خدمات است.
- **حداکثر زمان نارسایی خدمات:** مدت زمان مجاز نارسایی خدمات یا قطعی خدمات انباشته شده در یک ماه برحسب دقیقه.
- **درگاه کاربر:** وب‌گاه به نشانی gdc.ito.gov.ir و یا وب‌گاه دیگری که به مشتری اعلام شود.
- **حق دسترسی مشتری:** گذرواژه و سایر اطلاعاتی که برای دسترسی به خدمات در اختیار مشتری قرار می‌گیرد.
- **یک ماه:** یک ماه شمسی مطابق تقویم رسمی کشور خواهد بود.

ماده ۲- مبنای ارتباط مشتری با سازمان و بالعکس، مکاتبات اداری، مکاتبات با نشانی رایانامه مشترک، پیامک و پیامها و پاسخ به پیام هایی که در حساب کاربری وی در درگاه کاربر ثبت شده است نیز خواهد بود.

ماده ۳- سازمان فناوری اطلاعات ایران مسئول جبران خساراتی که مشتری در اثر قطع شدن یا نارسایی خدمات متحمل می‌شود، نیست.



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



سازمان فناوری اطلاعات ایران

ماده ۴- در صورتی که علت ایجاد قطعی یا نارسایی خدمات، ناشی از عملیاتی باشد که خود مشتری انجام داده است یا توسط هر شخص دیگری با استفاده از حق دسترسی مشتری انجام شده باشد، مسئولیت با مشتری است و مشمول تخفیفات و مزایای این مستند نخواهد بود.

ماده ۵- در این مستند، X ، درصد برقراری خدمات ماهانه می باشد که از فرمول زیر محاسبه میشود:

درصد برقراری خدمات ماهانه برابر است با کل زمان قرارداد ماهانه برحسب دقیقه منهای حداکثر دقیقه نارسایی خدمات تقسیم بر کل زمان قرارداد ماهانه برحسب دقیقه ضربدر ۱۰۰

تبصره ۱: مبنای قطعی خدمت، بر اساس سیستم پایشگری (Monitoring) سازمان می باشد.

تبصره ۲: درصد برقراری خدمات در مراکز داده سازمان، ۹۹٫۵ درصد بوده که بر این اساس، حداکثر زمان نارسایی خدمات برابر ۲۱۶ دقیقه در ماه، بدون کسر از صورتحساب ماهانه، تعیین می شود. مازاد بر آن مطابق جدول ذیل مشمول کسر مبالغ ذکر شده از صورتحساب ماهانه مشتری خواهد شد:

درصد برقراری خدمات	هزینه پرداختی	مدت زمان نارسایی خدمات
$99/5 < X < 100$	-	کمتر و مساوی ۲۱۶ دقیقه
$99 < X < 99/5$	۱۰٪ صورتحساب ماهانه	بین ۲۱۶ و ۴۳۲ دقیقه
$98 < X < 99$	۱۵٪ صورتحساب ماهانه	بین ۴۳۲ و ۸۶۴ دقیقه
$97 < X < 98$	۲۰٪ صورتحساب ماهانه	بین ۸۶۴ و ۱۲۹۶ دقیقه
$X < 97$	۴۰٪ صورتحساب ماهانه	بیشتر از ۱۲۹۶ دقیقه

ماده ۶- تخفیفات این توافقنامه سطح خدمات در شرایط زیر کاربردی نداشته و از درجه اعتبار ساقط است:

۶٫۱ در صورت بروز عوامل خارج از کنترل معقول و منطقی سازمان فناوری اطلاعات ایران از جمله:

- بلایای طبیعی،
- جنگ،
- اقدامات تروریستی،
- شورش،
- قطعی ارتباطات اینترنت، اینترنت و یا ارتباطات اختصاصی مراکز داده سازمان



جمهوری اسلامی ایران

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



سازمان فناوری اطلاعات ایران

- ۶,۲ در صورت صدور احکام قضایی یا سایر مراجع ذیصلاح.
- ۶,۳ در صورتی که علت خرابی ناشی از استفاده نادرست از ابزارهای سختافزاری یا نرمافزاری، یا استفاده از ابزارهای سختافزاری یا نرمافزاری نادرست توسط مشتری باشد.
- ۶,۴ خرابی‌های ناشی از تغییر خدمت در مدت زمان قطعی مجاز از زمان قطعی خدمت فعلی تا زمان استقرار خدمت بعدی در محاسبه حداکثر زمان قطعی و نارسایی خدمات محاسبه نخواهد شد.
- ۶,۵ عدم رعایت شرایط و تنظیمات فنی که در زمان ارائه خدمات اعلام شده یا می‌شود.
- ۶,۶ میزان قطعی مجاز خدمت ها طی یک ماه به مدت حداکثر ۱۰ (ده) ساعت بوده که حداقل یک هفته پیش از انجام قطعی خدمت، موارد کتبا یا از طریق پیامک و با هماهنگی مشتری، در ساعات غیر پیک حتی الامکان روزهای پنجشنبه و جمعه و تعطیل رسمی انجام می شود.