

بسمه تعالی

شرایط، ضوابط و SLA استفاده از خدمات رایانش ابری XaaS

کلیه مشتریان (حقیقی و حقوقی) خدمات ابری XaaS می‌بایست از «شرایط و ضوابط استفاده از خدمات ابری XaaS» اطلاع داشته و شرایط مذکور را به‌طور کامل موردقبول و پذیرش خود قرار دهند. شرایط استفاده از خدمات ابری XaaS مبتنی بر قوانین جمهوری اسلامی ایران بنا گردیده است. بدیهی است با تغییر هر یک از قوانین، این شرایط نیز تحت تأثیر قرار خواهد گرفت و تغییر خواهد کرد. با توجه به این موضوع XaaS حق حذف، اضافه یا تغییر هر یک از بندهای این شرایط را ضمن انتشار در سایت رسمی XaaS به آدرس XaaS.ir برای خود محفوظ نگه می‌دارد.

۱- مشترک اذعان می‌نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه‌شده اعم از آدرس‌ها، شماره تماس، اطلاعات شناسایی و ... صحیح بوده و با هر تغییر، اصلاحات لازم را در پنل کاربری اعمال نماید. در صورتی که به هر دلیل، اطلاعات ناقص و یا غیرواقعی باشد، کلیه سرویس‌های مشترک به حالت تعلیق درآمده و هزینه خدمات قابل برگشت نمی‌باشد و تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، خدمات ارائه‌شده از حالت تعلیق خارج و مجدداً فعال می‌گردد.

۲- مشترک موظف است تصویر مدارک شناسایی خویش را حداکثر ظرف مدت یک ماه از تاریخ خرید در اختیار XaaS قرار دهد. در صورتی که مشترک به هر دلیلی از ارسال مدارک خودداری نماید، کلیه سرویس‌های وی تا زمان ارسال مدارک به حالت تعلیق در خواهد آمد.

۳- به کاربران محترم خدمات ابری XaaS اکیدا توصیه می‌شود رمز عبور خود را به‌صورت دوره‌ای تغییر دهند و در حفظ محرمانگی آن تمام تلاش خود را بکار گیرند. عواقب ناشی از عدم حفظ محرمانگی بر عهده مشترک خواهد بود و XaaS مسئولیتی در این باره نخواهد داشت.

۴- مشترک به‌هیچ‌وجه حق انتقال و تفویض حقوق و تعهدات خود به شخص یا اشخاص حقیقی و حقوقی دیگر را بدون اخذ موافقت رسمی XaaS نداشته و در صورت چنین اقدامی، سرویس وی قطع خواهد گردید.

۵- سرویس درخواست شده پس از تأیید پرداخت هزینه اولیه طرح خریداری شده به‌صورت کاملاً خودکار تحویل داده می‌شود.

۶- مشترک متعهد است حداکثر پیش از به اتمام رسیدن شارژ سرویس، نسبت به پرداخت و تمدید اعتبار خود اقدام نماید. در غیر این صورت XaaS محق است کلیه امکانات واگذاری و خدمات مربوط را به حالت تعلیق درآورد. در صورت طولانی شدن بازه عدم پرداخت هزینه به یک هفته، سرویس به‌صورت دائم قطع شده و هیچ مسئولیتی در خصوص دیتای موجود، متوجه XaaS نخواهد بود.

۷- در صورت عدم فعال‌سازی سرویس و یا وجود هرگونه مغایرت در سرویس ارائه‌شده با مشخصات درخواست شده، مشترک موظف است مراتب را حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت از تاریخ خرید از طریق ثبت درخواست در سامانه پشتیبانی به XaaS اعلام نماید و XaaS موظف است مراتب اصلاح را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت به عمل آورد.

- ۸- کلیه مکاتبات XaaS با مشترک اعم از موارد فنی، مالی و ... از طریق پست الکترونیک مشترک و یا ثبت درخواست در سامانه پشتیبانی صورت خواهد پذیرفت. مشترک نیز متعهد است به منظور مکاتبه با XaaS و جهت تسهیل در امر پشتیبانی از طریق ثبت درخواست در سامانه پشتیبانی اقدام نماید.
- ۹- هرگونه مکاتبه مبنی بر اعمال تغییرات و یا ارسال اطلاعات محرمانه باید از طریق ثبت درخواست در سامانه پشتیبانی و یا ارسال نامه کتبی با امضاء مشترک (یا نماینده وی) که در سامانه ضمیمه می گردد، صورت پذیرد.
- ۱۰- XaaS موظف است برای حفظ محرمانگی اطلاعات مشترکین اقدامات مقتضی را انجام دهد.
- ۱۱- مشترک متعهد می گردد اقدامات لازم 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 مشترک می باشد. در صورت بروز اختلالات فوق XaaS مجاز است بدون اخطار قبلی و تا رفع مشکل اقدام به خاموش کردن سرویس نماید. در برخی موارد اتصال مجدد با جریمه همراه خواهد بود.
- ۱۲- مشترک موظف به رعایت شئون و قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران می باشد. هرگونه مسئولیت ناشی از عدم رعایت قوانین فوق به عهده مشترک بوده و XaaS هیچ گونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۱۳- XaaS در صورت دریافت اخطار از مبادی قانونی به دلیل عدم رعایت موارد قانونی، مجاز به قطع سرویس بدون اطلاع قبلی خواهد بود. در این صورت هیچ گونه مسئولیتی متوجه XaaS نخواهد بود.
- ۱۴- مشترک موظف به رعایت قوانین مقررات و مصوبات مربوطه مطابق با قوانین جمهوری اسلامی ایران می باشد.
- ۱۵- 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 و ...) مجاز نمی باشد و در غیر این صورت XaaS مجاز به قطع خدمات مشترک می باشد.
- ۱۶- در صورت بروز هرگونه خسارت به XaaS و یا اشخاص حقیقی و حقوقی ثالث دیگر که ناشی از اعمال مشترک و یا عدم رعایت مفاد این توافقنامه توسط مشترک باشد، مشترک متعهد و موظف به جبران خسارت وارده و پاسخگویی به مراجع قضایی خواهد بود.
- ۱۷- با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات منصوبه در مرکز داده های XaaS، XaaS می تواند هر زمان که صلاح بداند با هماهنگی با مشترک جهت انجام امور کنترل کیفیت اقدام نماید. مشترک نیز موظف به انجام همکاری های لازم می باشد.
- ۱۸- در صورت عدم درخواست سرویس پشتیبان گیری توسط مشترک، از دست رفتن داده ها به هر دلیلی که باشد، هیچ مسئولیتی متوجه XaaS نخواهد بود و پشتیبانی و نگهداری از برنامه ها و داده های سرور یا سرورها پس از راه اندازی اولیه به عهده مشترک می باشد.
- ۱۹- مشترک حق ارسال نامه های الکترونیکی در حجم زیاد (Spamming) که خلاف ضوابط استفاده از خدمات اینترنتی و موجب فشار بر روی تجهیزات و بروز اختلال در خدمات سایر مشترکین می گردد، را ندارد. مشترک متعهد می گردد که IP های خریداری شده به دلیل انجام اعمال ناقص قوانین ملی و بین المللی وارد هیچ یک

- از لیست‌های سیاه معتبر نشود و در غیر این صورت جبران خسارت و اقدامات مقتضی جهت خروج IPها از لیست‌های سیاه مربوطه بر عهده مشترک می‌باشد.
- ۲۰- مشترک حق اشاعه مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی و یا حقوقی می‌شود را ندارد. مسئولیت عدم رعایت این بند به عهده مشترک بوده و XaaS هیچ‌گونه مسئولیتی در این خصوص نخواهد داشت.
- ۲۱- مشترک اجازه ندارد هیچ‌گونه ویروسی از قبیل (Horses Trojan, Worms, Internet Viruses) و یا هرگونه ویروسی که در آینده نمایان شود ارسال نماید و اجازه کارهای تخریبی دیگر مانند (Hacking) را ندارد.
- ۲۲- XaaS هیچ‌گونه تعهدی در مقابل قانون Copyright، علامت‌های تجاری و همچنین ثبت شدن و یا حق ثبت سرویس‌ها و تجهیزات و نرم‌افزارهای مربوط به مشترک را چه در ایران و چه در کشورهای دیگر به عهده نخواهد داشت و کلیه مسئولیت‌ها به عهده مشترک می‌باشد.
- ۲۳- مشترک متعهد می‌گردد که از سرویس‌های مورد اجاره برای انتشار و تکثیر، فروش و پخش غیرقانونی نرم‌افزار، موسیقی، نوشته، فیلم، سریال، گزارش و هرگونه فایل متعلق به شخص یا شرکت ایرانی و خارجی، بدون اجازه آن‌ها استفاده ننماید و تمامی قوانین Copyright بین‌المللی اشاره‌شده در قوانین سازمان تجارت جهانی را رعایت نماید. در صورت اعتراض شخص یا شرکت دارای حقوق و نداشتن مدارک کافی توسط مشترک، XaaS قادر خواهد بود بنا به درخواست فرد یا شرکت دارای حقوق، اقدام به حذف محتویات مورددعوی از روی سرور اجاره‌شده و یا قطع دسترسی سرویس نماید که با توجه به اهمیت مسئله می‌تواند منجر به پایان سرویس‌دهی بدون بازپرداخت مدت باقی‌مانده گردد. همچنین مشترک متعهد می‌گردد از هیچ‌یک از نرم‌افزارهای P2P مانند Torrent و Emule جهت Download و یا Upload فایل‌های ناقص قوانین استفاده نکند و در غیر این صورت ممکن است بنا به شرایط XaaS سرور مربوطه را مسدود نماید، در چنین شرایطی هیچ وجهی بازگردانده نخواهد شد.
- ۲۴- مشترک مسئول تمامی اطلاعات مبادله شده در IPهای تخصیص‌یافته و اطلاعات موجود بر سرورهای مورد استفاده بوده و XaaS هیچ‌گونه مسئولیتی در این رابطه نخواهد داشت.
- ۲۵- مالکیت و کنترل شماره‌های IP تحت نظر XaaS می‌باشد و XaaS حق هرگونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را در هر زمان برای خود حفظ می‌نماید و تنها در مواقع ضروری این تغییرات طی اطلاع کتبی با مشترک هماهنگ خواهد شد.
- ۲۶- مشترک متعهد است برای سرویس‌دهی بهتر در مواقع لزوم دسترسی‌های لازم را برای تغییر در تجهیزات و تنظیمات آن‌ها در اختیار XaaS قرار دهد و همچنین همکاری‌های لازم جهت برآورده سازی آن را با XaaS داشته باشد.
- ۲۷- در صورت بروز هرگونه حادثه غیرمترقبه و سایر عوامل خارج از اختیار XaaS از قبیل جنگ، اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش‌سوزی، زلزله، سیل، وضع قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های دولتی، قطع خطوط مخابراتی شهری، هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال قطع و نیز سایر موارد متوجه طرفین نمی‌باشد و طرفین حق هرگونه ادعایی نسبت به یکدیگر را از خود سلب می‌نمایند.

- ۲۸- در صورت تغییر تعرفه‌های سرویس، تعرفه قبلی تنها تا انتهای بازه سرویس مشترک اعتبار دارد و هرگونه تمدید و یا ارتقاء سرویس با تعرفه جدید محاسبه خواهد شد.
- ۲۹- کلیه پیش‌فاکتورهای XaaS به صورت پیش‌فرض تا ۴۸ ساعت دارای اعتبار می‌باشد.
- ۳۰- هزینه تغییر یک سرویس به سرویس دیگر معادل تفاضل هزینه دو سرویس به نسبت روزها و منابع باقیمانده از سرویس می‌باشد.
- ۳۱- کاهش فضای ذخیره‌سازی منوط به عدم محدودیت فنی با توجه به وضعیت سرویس می‌باشد.
- ۳۲- عدم استفاده مشترک از سرویس، دلیلی بر عدم محاسبه زمان سپری‌شده در بازه سرویس نمی‌باشد.
- ۳۳- ملاک تشخیص میزان استفاده از منابع، گزارشات سامانه بیلینگ و پرتال XaaS خواهد بود.
- ۳۴- در صورت تجاوز منابع سرویس مشترک از حدود تعیین‌شده، XaaS حق دارد سرویس را بدون اخطار قبلی تا تعیین وضعیت قطع نماید و مراتب را به اطلاع مشترک برساند. همچنین مشترک موظف است هزینه مابه‌التفاوت را برای بازه‌ای که سقف منابع را رعایت نکرده است، پرداخت نماید.
- ۳۵- حداکثر زمان نگهداری داده‌های مشترک پس از پایان سرویس برای سرویس‌های ساعتی ۱ ساعت و در سرویس‌های ماهانه ۱۵ روز می‌باشد و پس از گذشت این مدت داده‌های مشترک به طور کامل حذف خواهد گردید و XaaS هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال داده‌ی مشترک پس از گذشت این زمان نخواهد داشت.
- ۳۶- در سرویس‌های ساعتی ملاک پایان سرویس و قطع آن اتمام موجودی کیف پول مشترک خواهد بود و این سرویس‌ها تا زمانی که توسط مشترک قطع نشوند ادامه خواهند یافت.
- ۳۷- در سرویس‌های ساعتی ملاک محاسبه هزینه‌ها در بازه‌های دو دقیقه‌ای و به شرح زیر می‌باشد:
- چنانچه سرور مشترک در وضعیت **running** قرار داشته باشد تمام هزینه‌ی سرویس که شامل هزینه‌ی CPU، RAM و فضای ذخیره‌سازی می‌باشد محاسبه و لحاظ می‌گردد.
 - چنانچه سرور مشترک در وضعیت **pause** قرار داشته باشد، به دلیل عدم استفاده از CPU در این بازه، صرفاً هزینه‌ی RAM و فضای ذخیره‌سازی محاسبه و لحاظ می‌گردد.
 - چنانچه سرور مشترک در وضعیت **shutoff** قرار داشته باشد، به دلیل عدم استفاده از RAM و CPU در این بازه، صرفاً هزینه‌ی فضای ذخیره‌سازی محاسبه و لحاظ می‌گردد.
- ۳۸- در صورت انصراف از سرویس خریداری‌شده، مبلغ پرداختی پس از کسر هزینه‌ی سرویس از ابتدای دوره تا زمان انصراف به کیف پول کاربر در پرتال XaaS منتقل خواهد شد.
- ۳۹- SLA ارائه شده توسط XaaS، دسترس‌پذیری بالای ۹۹٫۹٪ سرویس‌ها می‌باشد. همچنین در راستای رعایت اصول مشتری‌مداری، چنانچه کاهش محسوس کیفیت و یا قطعی در سرویس بیش از SLA تعیین شده از سمت XaaS وجود داشته باشد، با اعلام و درخواست مشترک، ۳ برابر مدت‌زمان قطعی، جهت جبران، به بازه‌ی سرویس مشترک به صورت رایگان افزوده خواهد شد.
- ۴۰- منظور از قطعی در بند ۳۶، هرگونه قطعی ناشی از اختلال در زیرساخت XaaS بوده و شامل اختلالات ناشی از تنظیمات نادرست داخل سرویس مشترک نمی‌باشد.
- ۴۱- ورود به سرورهای مشترکین و نصب هرگونه نرم‌افزار و یا انجام تنظیمات در آن از حوزه اختیارات واحد پشتیبانی XaaS خارج است.

- ۴۲- به موجب قانون مالیات بر ارزش افزوده، در تمامی صورتحساب‌های صادره توسط XaaS، درصد تعیین شده توسط سازمان امور مالیاتی به عنوان مالیات و عوارض ارزش افزوده محاسبه و از مشترک اخذ می‌گردد.
- ۴۳- استفاده از خدمات XaaS به منزله تائید کلیه قوانین خرید می‌باشد.