

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شیوهنامه ارائه خدمات دیتاستری مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

دانشگاه علوم پزشکی تهران

اردیبهشت ۹۵

مقدمه

با توجه به توسعه روزافزون خدمات قابل ارائه در مجموعه دیتاسنترهای دانشگاه و گسترش دامنه این خدمات و افزایش تعداد سرویس گیرندگان ، بنا به مصوبه شورای فناوری اطلاعات دانشگاه این شیوه نامه جهت شفاف سازی چگونگی خدمات قابل ارائه و نیز تدقیق تعاریف، مسئولیت ها و وظائف طرفین ارائه دهنده و گیرنده خدمت تدوین و ابلاغ می گردد.

از این پس صدور مجوز نصب و راه اندازی سرورها و سامانه ها در مجموعه دیتاسنتری دانشگاه پس از تأیید درخواست کننده مبنی بر اطلاع از مفاد این شیوه نامه صورت خواهد پذیرفت.

امید است، به این ترتیب فضای خدمت رسانی حرفه ای تر از گذشته و مناسب تر گردد.

فهرست

۵	تعاریف مفاهیم
۸	سرویس نگهداری فیزیکی
۱۰	سرویس اجاره سرور فیزیکی
۱۲	سرویس ارائه سرور مجازی
۱۴	مدیریت و نگهداری سرویس

شیوه نامه خدمات دیتاسنتری

تعاریف مفاهیم

مرکز:

مدیریت آمار و فناوری اطلاعات دانشگاه علوم پزشکی تهران

مشترک:

شخص حقیقی یا حقوقی که از مرکز درخواست دریافت خدمات دیتاسنتری می نماید.

سرویس:

عبارت است از کلیه خدمات ثابتی، نرم افزاری، فنی و ارتباطی قابل ارائه توسط مرکز

امنیت اطلاعات:

حفاظت اطلاعات و دستگاه های اطلاعاتی از فعالیت های غیرمجاز (از قبیل دسترسی، نفوذ، استفاده، افشاء، خواندن، نسخه برداری یا ضبط، خراب کردن، تغییر، دست کاری).

محرمانگی:

جلوگیری از افشای اطلاعات و دسترسی افراد غیرمجاز.

Firewall:

تجهیزات کنترل دسترسی به یک شبکه بنا بر سیاست امنیتی شبکه و حفاظت از شبکه در برابر ترافیک ناخواسته و نفوذ دیگران به سرور مشترک.

سرور فیزیکی:

سرور اختصاصی برای مشترک با فضای نگهداری اختصاصی و امکان داشتن ترافیک.

سرور مجازی:

سرور خصوصی مجازی تمامی امکانات یک سرور اختصاصی را دارا بوده ولی حدود سخت افزاری آن به وسیله نرم افزارهای مربوطه جدا می شود. هزینه این خدمات پایین تر از سرور اختصاصی بوده اما از نظر کارایی و قابلیت های اجرایی همانند سرور اختصاصی عمل می کند.

فضای پشتیبان گیری:

هریک از فضاهای SAN, NAS, DAS, Tape که جهت پشتیبان گیری از اطلاعات سرور در اختیار مشترک قرار داده می شود.

منابع RAM:

میزان استفاده از حافظه اصلی سرور یا سرورهایی که به سامانه/سایت مشترک سرویس‌دهی می‌کنند (وقتی که کاربران آن سامانه در حال استفاده و مشاهده آن سایت باشند) بر حسب مگابایت.

منابع CPU:

میزان استفاده از پردازنده سرور یا سرورهایی که جهت پردازش درخواست‌ها و اجرای کدهای دینامیک آن سامانه نسبت به کل توان پردازنده سرور به صورت درصد (وقتی که کاربران آن سامانه در حال استفاده و مشاهده آن سامانه هستند) به سامانه/سایت مشترک سرویس‌دهی می‌کنند.

Disk space

میزان فضایی که توسط هر سامانه برای ذخیره کلیه فایل‌های مشترک اعم از وبسایت، ایمیل‌ها، پایگاه‌های داده و همچنین لاگ‌های آن‌ها مصرف می‌گردد.

Data Transfer

میزان تجمعی تبادل اطلاعات بین کاربران سامانه و سرور یا سرورهای سرویس‌دهنده به سامانه مشترک بر حسب مگابایت در یک بازه زمانی مشخص.

Bandwidth

میزان تبادل اطلاعات بین کاربران سامانه و سرور جهت نمایش و عملکرد یک سامانه بر حسب مگابایت بر ثانیه. همچنین میزان تبادل اطلاعات بین دو سرور در صورتی که این اطلاعات به منظور سرویس‌دهی به کاربران آن سامانه باشد.

بالا بودن سرور:

در دسترس بودن عمومی سرور در شبکه اینترنت در حداقل ۲ نقطه مختلف از دنیا بسته به سرویس‌های مختلفی که روی یک سرور قرار دارد. در این حالت باید تست‌های زیر پاسخ‌گو باشد:

وب سرور:

Ping عمومی سرور یا پاسخ‌دهی سرور روی پورت ۸۰ از طریق telnet

دیتابیس سرور:

پاسخ‌دهی سرور روی پورت ms sql و my sql

Uptime:

نسبت میزان زمانی که کلیه سرویس‌های سامانه مشترک در شبکه اینترنت بالا می‌باشد به کل مدت قرارداد سرویس‌دهی (معمولاً سالیانه) به درصد. در صورتی که سامانه یا برخی از سرویس‌ها به دلیل عدم رعایت بندهای این قرارداد به حالت تعلیق درآیند در این زمان محاسبه نمی‌شود.

اتاق سرور ۱:

اتاق سرور واقع در طبقه اول ساختمان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران

اتاق سرور ۲:

اتاق سرور واقع در ساختمان شماره ۴ دانشکده پزشکی (ساختمان جنین‌شناسی) دانشگاه علوم پزشکی تهران

دیتاسنتر مرکزی:

دیتاسنتر واقع در طبقه B2 ساختمان ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران

خدمات دیتاسنتری:

سرویس‌های قابل ارائه به مشترک در اتاق‌های سرور ۱ و ۲ و دیتاسنتر مرکزی.

خدمات دیتاسنتری مدیریت آمار و فناوری اطلاعات

در دیتاسنتر مدیریت آمار و فناوری اطلاعات تمام تجهیزات مشترک در محیطی مناسب و فضای اختصاصی به گونه‌ای نگهداری و حفاظت می‌شود که افراد غیرمجاز امکان دسترسی به این تجهیزات را نداشته باشند. سرویس‌های ارائه شده توسط مرکز به ۴ دسته ذیل تقسیم می‌گردد:

سرویس نگهداری فیزیکی

متقاضیان سرویس "اختصاص فضای Rack" می‌توانند جهت دستیابی به سطح بالاتری از کیفیت و ضریب اطمینان مطلوب تر از نظر شرایط محیطی، تهویه و سیستم خنک کننده از Rack های جدید مطابق آخرین استانداردها، مسیرهای برق و پهنای باند مختلف به طور هم زمان و سیستم مانیتورینگ پیشرفته جهت نگهداری تجهیزات خود از فضای دیتاسنتر بهره مند گردند.

نصب و راه اندازی سرور مشمول موارد ذیل است:

- ۱- پیکربندی شبکه (Network configuration)
- ۲- کارگذاری Traffic Shaper
- ۳- نصب فیزیکی سرور (اتصال سرور مشترک به برق، شبکه و نصب سرور در Rack)

تعهدات و اختیارات مرکز برای میزبانی سرور (co-location):

پذیرش و نصب سرور فیزیکی مشترک در دیتاسنتر مرکزی، مطابق با استانداردهای مرکز و پس از بررسی فنی و تأیید کارشناسان مرکز امکان پذیر خواهد بود.

- فضای مناسب برای میزبانی سرور مشترک تخصیص داده خواهد شد.
- بالاترین سطح امنیت فیزیکی سرور تأمین می‌گردد.
- فضای ذخیره سازی مستقل جهت تهیه نسخه پشتیبان در صورت درخواست مشترک تخصیص داده شده و بر فرآیند پشتیبان گیری توسط خود مشترک، نظارت به عمل می‌آید.
- برق پایدار (با ضریب اطمینان بیش از ۹۹٪) تأمین می‌گردد.
- سیستم cooling مناسب ارائه می‌گردد.
- پهنای باند لازم اینترنتی ۲۴ ساعت ۷ روز هفته تأمین می‌گردد.
- پورت شبکه گیگا بیتی ارائه می‌گردد.
- بالاترین سطح امنیت شبکه تأمین می‌گردد.
- جهت نظارت بر مصرف پهنای باند، دسترسی MONITORING شبکه ارائه می‌گردد.
- در صورت بروز هرگونه مشکل نرم افزاری و سخت افزاری در سرور مشترک و در صورت اطلاع مرکز مراتب توسط کارشناسان فنی به صورت مکتوب به اطلاع مشترک رسیده و مشترک موظف به رفع آن ظرف ۱۲ ساعت است.

- مالکیت و کنترل شماره IPها تحت نظر مرکز بوده و مرکز حق هرگونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را در هر زمان برای خود حفظ می‌نماید و در مواقع ضروری این تغییرات طی اطلاع کتبی با مشترک هماهنگ خواهد شد.
- با توجه به ضرورت کنترل کیفیت تجهیزات در دیتاسنتر مرکز، این مرکز می‌تواند هر زمان صلاح بداند با هماهنگی مشترک جهت انجام امور کنترل کیفیت اقدام نماید، مشترک نیز موظف به انجام همکاری‌های لازم است.
- دسترسی به سرورهای موجود در اتاق‌های سرور ۲ و ۱ از طریق برقراری دسترسی Remote و سرورهای موجود در دیتاسنتر مرکزی از طریق IP KVM امکان‌پذیر خواهد بود.
- دسترسی فیزیکی مشترک به سرور خود (تنها در صورت ضرورت) فقط در اتاق‌های سرور ۲ و ۱ و با مجوز و زیر نظر کارشناسان مرکز صورت می‌گیرد. حضور فیزیکی در دیتاسنتر مرکزی امکان‌پذیر نبوده و در صورت ضرورت پس از انتقال سرور به یکی از ایستگاه‌های تعمیرات واقع در اتاق‌های سرور ۱ و ۲ این امکان فراهم می‌گردد.
- کلیه خدمات مذکور مربوط به شرایط عادی بوده و در شرایط بحرانی مرکز مجاز به هرگونه تصمیم‌گیری و عمل در خصوص سرور است.

***تبصره:**

در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر ارتقاء خدمات (نرم‌افزاری و سخت‌افزاری) به شرط وجود امکان واگذاری خدمات درخواستی، مراتب پس از تأیید پرداخت هزینه‌های مربوطه توسط مشترک توسط کارشناسان مرکز انجام خواهد پذیرفت.

تعهدات مشترک:

- مشترک حق انتشار مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی یا حقوقی گردد را ندارد.
- مشترک اجازه ندارد هیچ‌گونه ویروسی ارسال کرده و اجازه کارهای تخریبی نظیر هک را ندارد.
- مشترک موظف است تمامی دسترسی‌های لازم برای تغییر تجهیزات و تنظیمات آن‌ها را در اختیار مرکز قرار داده و همکاری لازم جهت برآورده‌سازی آن را به عمل آورد.
- انجام هرگونه تغییر در تنظیمات نرم‌افزارها و همچنین سخت‌افزار سرور مشترک پس از اخذ مجوز از مرکز توسط مشترک امکان‌پذیر خواهد بود.
- لازم است مشترک یک نفر را به‌عنوان نماینده فنی خود همراه با پست الکترونیک وی و شماره تماس جهت دسترسی ۲۴ ساعته به ایشان کتباً به مرکز معرفی نماید و در صورت تغییر نماینده، مراتب را مجدداً به اطلاع مرکز برساند.
- ***تبصره:** معرفی یک نفر جایگزین جهت شرایط اضطراری ضروری است.
- در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده مشترک در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر مشترکان گردد، مشترک مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به‌عهده مشترک است.
- مشترک موظف به رعایت قوانین و مقررات بخشنامه‌های ابلاغی توسط نهادهای ذی‌صلاح کشور در حوزه فضای مجازی و شبکه‌های ارتباطی زیرساخت است.
- مشترک موظف است اقدامات لازم جهت جلوگیری از بروز هرگونه اختلال در شبکه را انجام دهد.

- مشترک موظف به تأمین امنیت اطلاعات سرور خود مطابق با پروتکل‌های مرکز بوده و باید کلیه اقدامات و تغییرات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- مشترک موظف به تأمین محرمانگی کلیه داده‌های موجود در سرور خود بوده و باید کلیه اقدامات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- پشتیبانی و نگهداری از برنامه‌ها و داده‌های سرور به عهده مشترک بوده و پس از نصب و راه‌اندازی اولیه سرور، مشترک خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرور مزبور از طریق دسترسی که در اختیار وی قرار گرفته، می‌باشد.
- مشترک موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده‌های خود بوده و می‌تواند هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای پشتیبان‌گیری (تجهیزات خود مشترک یا فضای واگذاری توسط مرکز) ارسال نماید. ارسال اطلاعات و فایل‌ها به این فضا به عهده مشترک است.
- مشترک موظف به رعایت دستورالعمل‌های مرکز در خصوص نحوه پشتیبان‌گیری بوده و باید پروتکل پشتیبان‌گیری از سرور خود را مشخص و به اطلاع مرکز برساند.
- مشترک موظف به پیروی از نظرات و توصیه‌های فنی مرکز در خصوص تأمین امنیت و محرمانگی و نحوه پشتیبان‌گیری و تغییرات سخت‌افزاری است.
- مشترک اجازه shut down کردن سرور خود را بدون اطلاع مرکز ندارد.
- مشترک هزینه‌های مصوب و مورد توافق را پرداخت می‌نماید.

سرویس اجاره سرور فیزیکی

در این نوع سرویس با اجاره سرور فیزیکی از مرکز، امکانات متنوعی برای سرویس‌گیرنده فراهم می‌شود که از آن جمله می‌توان به اختصاصی بودن سرور برای مشترک، فضای نگهداری اختصاصی، امکان داشتن ترافیک بیشتر اشاره کرد. نصب و راه‌اندازی سرور فیزیکی مشمول موارد ذیل است:

- ۱- نصب و راه‌اندازی CPU، RAM، HDD و Array Configuration بنا بر درخواست مشترک و استانداردهای مورد نظر مرکز
- ۲- پیکربندی شبکه (Network configuration)
- ۳- کارگذاری Traffic Shaper
- ۴- نصب فیزیکی سرور (اتصال به برق و شبکه، نصب سرور در Rack)
- ۵- نصب سیستم‌عامل در صورت درخواست مشترک

تعهدات و اختیارات مرکز برای اجاره سرور فیزیکی:

- سرور فیزیکی برحسب مشخصات فنی درخواستی مشترک و با توجه به امکانات مرکز اختصاص داده می‌شود.
- پیکربندی سخت‌افزاری CPU، RAM، HDD انجام شده و تنظیمات مربوط به Array انجام می‌گیرد.
- بالاترین سطح امنیت فیزیکی سرور تأمین می‌گردد.

- برق پایدار (با ضریب اطمینان بیش از ۹۹٪) تأمین می‌گردد.
- سیستم cooling مناسب ارائه می‌گردد
- پهنای باند لازم اینترنتی ۲۴ ساعت ۷ روز هفته تأمین می‌گردد.
- پورت شبکه گیگا بیتی ارائه می‌گردد.
- بالاترین سطح امنیت شبکه تأمین می‌گردد.
- جهت نظارت بر مصرف پهنای باند، دسترسی MONITORING شبکه ارائه می‌گردد.
- فضای ذخیره‌سازی جهت ذخیره اطلاعات و تهیه نسخه پشتیبان اختصاص می‌یابد.
- سیستم‌عامل‌های مرسوم درخواستی توسط مرکز نصب می‌گردد
- مالکیت و کنترل شماره IPها تحت نظر مرکز بوده، و مرکز حق هرگونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را در هر زمان برای خود حفظ می‌نماید، و در مواقع ضروری این تغییرات طی اطلاع کتبی با مشترک هماهنگ خواهد شد.
- در صورت درخواست کتبی مشترک مبنی بر ارتقاء خدمات (نرم‌افزاری و سخت‌افزاری) به شرط وجود امکان واگذاری خدمات درخواستی، مراتب توسط مرکز پس از تأیید پرداخت هزینه‌های مربوطه توسط مشترک انجام خواهد پذیرفت.
- دسترسی به سرورهای موجود در اتاق‌های سرور ۲۰۱ از طریق برقراری دسترسی Remote و سرورهای موجود در دیتاسنتر مرکزی از طریق IP KVM امکان‌پذیر خواهد بود
- کلیه خدمات مذکور مربوط به شرایط عادی بوده و در شرایط بحرانی مرکز مجاز به هرگونه تصمیم‌گیری و عمل در خصوص سرور است.

تعهدات مشترک :

- مشترک حق انتشار مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی یا حقوقی گردد را ندارد.
- مشترک اجازه ندارد هیچ‌گونه ویروسی ارسال کرده و اجازه کارهای تخریبی نظیر هک را ندارد
- مشترک جهت سرویس‌دهی بهتر موظف است تمامی دسترسی‌های لازم برای تغییر تجهیزات و تنظیمات آن‌ها را در اختیار مرکز قرار داده و همکاری لازم جهت برآورده سازی آن را به عمل آورد.
- مشترک مجاز به اعمال تغییرات در سیستم‌عامل، شناسه‌های عبور، نرم‌افزارهای کاربردی و راهبری سرور و سامانه بدون مجوز مرکز نیست.
- لازم است مشترک یک نفر را به‌عنوان نماینده فنی خود همراه با پست الکترونیک وی و شماره تماس جهت دسترسی ۲۴ساعته به وی را کتباً به مرکز معرفی نماید و در صورت تغییر نماینده خود مراتب را مجدداً به اطلاع مرکز برساند.
- در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده مشترک در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر مشترکان گردد، مشترک مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به عهده مشترک است.
- *تبصره: معرفی یک نفر جایگزین جهت شرایط اضطراری ضروری است.
- مشترک موظف به رعایت قوانین و مقررات بخشنامه‌های ابلاغی توسط نهادهای ذی‌صلاح کشور در حوزه فضای مجازی و شبکه‌های ارتباطی زیرساخت است.
- مشترک موظف است اقدامات لازم جهت جلوگیری از بروز هرگونه اختلال در شبکه را انجام دهد.

- مشترک موظف به تأمین امنیت اطلاعات سرور در اختیار خود مطابق با پروتکل‌های مرکز بوده و باید کلیه اقدامات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- مشترک موظف به تأمین محرمانگی کلیه داده‌های موجود در سرور در اختیار خود بوده و باید کلیه امکانات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- مرکز مالک سرور یا سرورها است و پس از نصب و راه‌اندازی اولیه و در اختیار گذاشتن سرور، مشترک خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرور مزبور از طریق دسترسی‌هایی که در اختیار وی قرار گرفته، خواهد بود.
- مشترک موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده‌های خود بوده، و می‌تواند هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای پشتیبان‌گیری که از طریق مرکز در اختیار وی قرار گرفته ارسال نماید. ارسال اطلاعات و فایل‌ها به این فضا به عهده خود مشترک است
- مشترک موظف به رعایت دستورالعمل‌های مرکز در خصوص نحوه پشتیبان‌گیری بوده و باید نحوه پشتیبان‌گیری از سرور خود را مشخص و به اطلاع مرکز برساند.
- مشترک موظف به رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته است.
- Restart یا Shut down سرور توسط مشترک باید با مشورت و هماهنگی مرکز صورت گیرد.
- مشترک هزینه‌های مصوب و مورد توافق را پرداخت می‌نماید.

سرویس ارائه سرور مجازی

سرور خصوصی مجازی تمامی امکانات یک سرور اختصاصی را دارا بوده ولی حدود سخت‌افزاری آن به وسیله نرم‌افزارهای مربوطه جدا می‌شود. هزینه این خدمات پایین‌تر از سرور اختصاصی بوده اما از نظر کارایی و قابلیت‌های اجرایی همانند سرور اختصاصی عمل می‌کند. علاوه بر آن نسخه‌های پشتیبان از سرور مجازی سهل‌تر قابل تهیه و بازیابی بوده، و امکان فراهم نمودن دسترسی Administrative را برای مشتریان فراهم می‌نماید. با توجه به مجزا بودن سیستم، فایل مجازی امنیت بیشتری دارد.

راه‌اندازی سرور مجازی مشمول موارد ذیل است:

- ۱- اختصاص CPU، RAM، HDD بنا بر درخواست مشترک و استانداردهای مورد نظر مرکز
- ۲- پیکربندی شبکه (Network configuration)
- ۳- کارگذاری Traffic Shaper
- ۴- نصب سیستم‌عامل در صورت درخواست مشترک

تعهدات ارائه سرور اختصاصی مجازی (Virtual Private Server) مرکز:

- تخصیص فضای مناسب در ماشین اصلی به مشترک و دسترسی به منابع در سخت‌افزار اشتراکی
- در صورت درخواست کتبی مشترک و وجود امکانات، ارتقاء پس از تأیید پرداخت هزینه‌های مربوطه توسط مشترک، صورت می‌گیرد.

- فضای ذخیره‌سازی مستقل جهت تهیه نسخه پشتیبان تخصیص داده‌شده و بر فرآیند پشتیبان‌گیری توسط خود مشترک نظارت به عمل می‌آید.
- برق پایدار (با ضریب اطمینان بیش از ۹۹٪) تأمین می‌گردد.
- سیستم cooling مناسب ارائه می‌گردد.
- پهنای باند لازم اینترنتی ۲۴ ساعت ۷ روز هفته تأمین می‌گردد.
- پورت شبکه گیگا بیتی ارائه می‌گردد.
- بالاترین سطح امنیت شبکه تأمین می‌گردد.
- جهت نظارت بر مصرف پهنای باند، دسترسی MONITORING شبکه ارائه می‌گردد.
- مالکیت و کنترل شماره IP ها تحت نظر مرکز بوده و مرکز حق هرگونه تغییر و جابجایی هر شماره IP را در هر زمان برای خود حفظ می‌نماید و در مواقع ضروری این تغییرات طی اطلاع کتبی با مشترک هماهنگ خواهد شد.
- سیستم‌عامل‌های مرسوم درخواستی توسط کاربر از جمله :
(CentOS, Debian, Ubuntu, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2) نصب می‌گردد.
- کلیه خدمات مذکور مربوط به شرایط عادی بوده و در شرایط بحرانی مرکز مجاز به هرگونه تصمیم‌گیری و عمل در خصوص سرور می‌باشد.

تعهدات مشترک:

- مشترک اجازه ندارد هیچ‌گونه ویروسی ارسال نماید و اجازه کارهای تخریبی نظیر هک را ندارد
- مشترک حق انتشار مطالبی که موجب تخریب و یا تضییع حقوق اشخاص حقیقی یا حقوقی گردد را ندارد.
- مشترک موظف به رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته می‌باشد.
- مشترک جهت سرویس‌دهی بهتر موظف است تمامی دسترسی‌های لازم برای تغییر تجهیزات و تنظیمات آن‌ها را در اختیار مرکز قرار دهد و همکاری لازم جهت برآورده سازی آن داشته باشد.
- مشترک هزینه‌های مصوب و مورد توافق را پرداخت می‌نماید.
- با توجه به اشتراک منابع سخت‌افزاری، رعایت دستورالعمل‌های امنیتی سخت‌گیرانه‌تر مرکز الزامی بوده و در صورت بروز هرگونه مشکل که توسط نماینده مشترک در حین کار ایجاد شود و یا باعث اختلال در سیستم دیگر مشترکان گردد، مشترک مسئول بوده و ضرر و زیان ناشی از آن به عهده مشترک است.
- لازم است مشترک یک نفر را به‌عنوان نماینده فنی خود همراه با پست الکترونیک وی و شماره تماس جهت دسترسی ۲۴ ساعته به وی را کتباً به مرکز معرفی نماید و در صورت تغییر نماینده خود مراتب را مجدداً به اطلاع مرکز برساند.
*تبصره: معرفی یک نفر جایگزین جهت شرایط اضطراری ضروری است.
- مشترک موظف به رعایت قوانین و مقررات بخشنامه‌های ابلاغی توسط نهادهای ذی‌صلاح کشور در حوزه فضای مجازی و شبکه‌های ارتباطی زیرساخت است.
- مشترک موظف است اقدامات لازم جهت جلوگیری از بروز هرگونه اختلال در شبکه را انجام دهد.

- مشترک موظف به تأمین امنیت اطلاعات سرور خود مطابق با پروتکل‌های مرکز بوده و باید کلیه اقدامات و تغییرات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- مشترک موظف به تأمین محرمانگی کلیه داده‌های موجود در سرور خود بوده و باید کلیه اقدامات صورت گرفته در این راستا را به اطلاع مرکز برساند.
- پشتیبانی و نگهداری از برنامه‌ها و داده‌های سرور به عهده مشترک هست و مشترک خود موظف به انجام امور پشتیبانی و اداره محتویات سرور مزبور از طریق دسترسی که در اختیار وی قرار گرفته، است.
- مشترک موظف به تهیه نسخه پشتیبان از داده‌های خود می‌باشد و می‌تواند هر لحظه اطلاعات مورد نیاز خود را به فضای پشتیبان گیری که توسط مرکز در اختیار وی قرار داده شده است ارسال نماید. ارسال اطلاعات و فایل‌ها به این فضا به عهده خود مشترک است
- مشترک موظف به رعایت دستورالعمل‌های مرکز در خصوص نحوه پشتیبان گیری بوده و باید نحوه پشتیبان گیری از سرور خود را مشخص و به اطلاع مرکز برساند.

مدیریت و نگهداری سرویس

تعهدات نگهداری سرویس مرکز:

- در صورت تأیید شورای IT دانشگاه، مرکز مدیریت و راهبری سامانه‌های اصلی دانشگاهی را در محدوده ۱۰۰-۰ در قبال تخصیص اعتبارات مربوطه به عهده خواهد گرفت.
- حدود خدمات مذکور با مصوبه شورا، و چگونگی پرداخت هزینه‌ها مطابق تفاهم‌نامه‌ای ۳ جانبه بین مرکز، معاونت توسعه و مشترک تعیین خواهد شد.

**حوادث غیرمترقبه(فورس ماژور):

در صورت بروز هرگونه حوادث غیرمترقبه و سایر عوامل خارج از کنترل مرکز از قبیل اعتصاب، اغتشاش عمومی، صاعقه، آتش‌سوزی یا حوادث مؤثر در محیط و مانند این‌ها، به‌گونه‌ای که انجام تعهدات و خدمات این قرارداد را برای مرکز غیرممکن و یا با اشکال مواجه نماید، مرکز مجاز به هرگونه تصمیم‌گیری و عمل در خصوص سرور است.