

توافقنامه سطح خدمات پشتیبانی (SLA)

شرکت پردازش و ذخیره‌سازی سریع داده (HPDS) متعهد به ارائه خدمات نگهداری و پشتیبانی از سامانه‌های خود و تأمین قطعات در طی مدت دوره گارانتی به شرح ذیل است.

تعهدات شرکت HPDS

- شرکت HPDS متعهد می‌گردد پس از تحویل فیزیکی سامانه، طبق هماهنگی صورت گرفته با مشتری و در زمان توافق شده جهت نصب و راه‌اندازی اقدامات مقتضی را به‌عمل آورد (مرتب اول رایگان و درخواست‌های بعدی با دریافت هزینه).
- بسته به نوع قرارداد منعقد شده، دریافت خدماتی همچون بازدید دوره‌ای، آموزش، نصب و راه‌اندازی، گزارش رخداد، ارائه گزارش محیطی، کارگاه‌های آموزشی عمومی و تخصصی، مشاوره‌های فنی و تضمین قطعات برای مشتری در مدت گارانتی امکان‌پذیر است.
- شرکت HPDS متعهد می‌گردد امکان ثبت درخواست پشتیبانی را در نرم افزار ارتباط با مشتری خود در هر ساعت از شبانه روز برای مشتریان دارای گارانتی مهیا سازد.
- شرکت HPDS متعهد می‌گردد در هر ساعت از شبانه روز به صورت تلفنی و در صورت نیاز، حضوری پاسخگوی مشکلات مشتریان در رابطه با کاربری سامانه‌های ذخیره‌ساز HPDS باشد.
- شرکت HPDS متعهد می‌گردد مطابق با زمانبندی اعلامی در جدول ۱ جهت رفع مشکلات مرتبط با سامانه‌های HPDS اقدام نماید.
- کارشناسان شرکت HPDS وظیفه ارائه فضا در Host موردنظر کارفرما را دارند. (به‌کارگیری فضا در سمت Host و تنظیمات و پیکربندی‌های فضای ارائه‌شده در سمت Host، توسط کارفرما انجام می‌شود و در صورت بروز مشکل یا سوال در این خصوص، شرکت HPDS صرفاً خدمات مشاوره‌ای ارائه می‌دهد).

تعهدات مشتری

- مشتری متعهد می‌گردد، دسترسی به IP سامانه و پورت ۴۴۳ (جهت بررسی رابط کاربری) را برای کارشناسان شرکت HPDS جهت رفع مشکلات احتمالی مهیا نماید.
- مشتری متعهد می‌گردد امکان حضور کارشناسان فنی این شرکت را در محل نصب سامانه (ها) به‌منظور پشتیبانی حضوری و بازدیدهای دوره‌ای فراهم نماید.
- مشتری متعهد می‌شود شرایط لازم را برای به‌روزرسانی‌های نرم‌افزاری اعلام‌شده از سمت کارشناسان شرکت HPDS جهت بهبود عملکرد سامانه و رفع مشکلات احتمالی مهیا کند.
- مشتری متعهد می‌گردد در صورت بروز مشکل و یا جهت بررسی عملکرد سامانه، لاگ‌های سامانه را در اختیار شرکت HPDS قرار دهد.
- فراهم‌سازی بستر سخت‌افزاری سامانه ذخیره‌سازی داده و برقراری ارتباط بین سامانه و Hostهای مشتری بر عهده مشتری است.
- هزینه سخت‌افزارهای سامانه ذخیره‌ساز بسته به نوع قرارداد پشتیبانی از کارفرما دریافت خواهد شد.

- هزینه مراجعات و سرویس‌های خاص پشتیبانی بسته به نوع قرارداد پشتیبانی از کارفرما دریافت خواهد شد.

توصیه:

اکیداً توصیه می‌گردد که جهت کمتر کردن ریسک فقدان داده (Data loss)، از تمامی داده‌های ذخیره شده بر روی سامانه ذخیره سازی به صورت دوره‌ای پشتیبان‌گیری انجام شود.

اولویت پشتیبانی براساس گروه بندی درخواست‌ها

گروه بندی درخواست‌ها و اولویت پشتیبانی آن‌ها در جدول زیر آمده است. در صورت بروز مواردی که در جدول پیش‌بینی نشده‌اند، موضوع توسط کارشناسان شرکت بررسی و با توجه به نوع درخواست، اولویت بندی و پاسخ داده خواهند شد.

جدول ۱ گروه بندی درخواست‌ها

اولویت	گروه	عنوان
۱	Critical	از دسترس خارج شدن سامانه خراب شدن یک آرایه خرابی قطعات اصلی (هارد - برد اصلی - کنترلر آرایه - Power)
۲	Major	از دسترس خارج شدن بخشی از سامانه تنزل یکی از آرایه‌ها مشکلات نرم‌افزاری (باگ واسط کاربری) مشاهده خطای Disk Pre-Fail کندی کارایی سامانه
۳	Minor	انجام نصب و راه اندازی پیکربندی سامانه راهنمایی برای ارتباطات سرور (Host) و چند مسیری تنظیمات واسط کاربری مشکلات پایش سامانه مشاوره برای پیکربندی زیرسیستم دیسک انجام بازدید دوره‌ای

*در صورت وقوع *Data Loss* مورد به صورت جداگانه بررسی خواهد شد.

زمان بندی بررسی و پاسخ به درخواستها

زمان بندی بررسی و پاسخ به درخواستهای اعلام شده بر اساس اولویت، به شرح زیر خواهد بود:

تهران			
سطح درخواست (Severity)	زمان پاسخ دهی اولیه	زمان حل موقت درخواست	زمان حل نهایی و گزارش رفع رخداد (Final Resolution Time)
Critical	۳۰ دقیقه	۶ ساعت	با توجه به نوع رخداد، زمان
Major	۶۰ دقیقه	۶ ساعت	نهایی حل مشکل تعیین می شود.
Minor	۱۲۰ دقیقه در ساعت کاری	۱ روز کاری	
استانها			
سطح درخواست (Severity)	زمان پاسخ دهی اولیه	زمان حل موقت درخواست	زمان حل نهایی و گزارش رفع رخداد (Final Resolution Time)
Critical	۳۰ دقیقه	۴۸ ساعت	با توجه به نوع رخداد، زمان
Major	۶۰ دقیقه	۴۸ ساعت	نهایی حل مشکل تعیین می شود.
Minor	۱۲۰ دقیقه در ساعت کاری	۴۸ ساعت	

توجه:

- ملاک پاسخ گوئی تیم پشتیبانی، زمان ثبت درخواست در سامانه خدمات مشتریان و یا زمان تماس مشتری است.
- در صورت بروز مشکل، هماهنگی های ورود کارشناسان فنی HPDS جهت رفع مشکل توسط کارفرما انجام می شود، در غیر این صورت تبعات طولانی تر شدن زمان رفع مشکل بر عهده ی کارفرما خواهد بود.
- ساعت کاری شرکت HPDS از ساعت ۸ الی ۱۷ به جز روزهای تعطیل (پنجشنبه ها، جمعه ها و تعطیلات رسمی) است. خارج از ساعات کاری شرکت، خط تماس اضطراری در دسترس خواهد بود.

روش های اعلام درخواست پشتیبانی

جهت اعلام درخواست پشتیبانی اعم از اعلام خرابی سامانه، اختلالات عملکردی و یا اختلالات کیفی می توان از روش های ارتباطی زیر اقدام نمود.

جدول ۲ راه های ارتباطی با شرکت پردازش و ذخیره سازی سریع داده

ردیف	راه ارتباطی	توضیحات
۱	سامانه خدمات مشتریان	support.hpds.ir
۲	تلفن دفتر مرکزی	۰۲۱-۶۵۰۱۳۰۴۹ ۰۲۱-۶۵۰۱۳۰۵۶
۳	پست الکترونیکی	support@hpds.ir
۴	خط تماس اضطراری	۰۹۹۱۲۷۰۶۴۲۳