

توافقنامه سطح خدمات پشتیبانی (SLA)

شرکت پردازش و ذخیره سازی سریع داده (پرسا) متعهد به ارائه خدمات نگهداری و پشتیبانی از سامانه های خود و تأمین قطعات در طی مدت دوره گارانتی به شرح ذیل است.

توافقات سطح خدمات

- مشتری متعهد می گردد، دسترسی به IP سامانه با پورت های ۲۲۴۲ (جهت پشتیبانی لایه ۳) و ۸۰ (جهت بررسی رابط کاربری) به صورت از راه دور و Local (در محل کارفرما) را برای کارشناسان شرکت پرسا مهیا نماید.
- کارشناسان شرکت پرسا، وظیفه ارائه فضا در Host مورد نظر کارفرما را دارند و سایر فعالیت های سمت Host از قبیل اجرای تنظیمات مربوط به Mount, Multipath, Filesystem, تنظیمات NFS و FTP در سمت Host بر عهده کارفرما می باشد.
- مشتری متعهد می گردد امکان حضور کارشناسان فنی این شرکت را به صورت (۲۴*۷)، در محل نصب سامانه (ها) به منظور پشتیبانی حضوری و بازدیدهای دوره ای فراهم نماید.
- هزینه سخت افزارهای سامانه ذخیره ساز بسته به نوع قرارداد پشتیبانی از کارفرما دریافت خواهد شد.
- هزینه مراجعات و سرویس های خاص پشتیبانی بسته به نوع قرارداد پشتیبانی از کارفرما دریافت خواهد شد.
- به روزرسانی های نرم افزاری اعلام شده از سمت کارشناسان شرکت پرسا می بایست به طور منظم انجام شود تا امکان ادامه پشتیبانی وجود داشته باشد.
- مشتری متعهد می گردد جهت جلوگیری از Data Loss از کلیه داده های ذخیره شده بر روی سامانه ذخیره ساز به صورت هفتگی نسخه back up تهیه نماید.

اولویت پشتیبانی براساس گروه بندی درخواستها

گروه بندی درخواستها و اولویت پشتیبانی آنها در جدول ۱ آمده است. در صورت بروز مواردی که در جدول ۱ پیش بینی نشده اند، موضوع توسط کارشناسان شرکت بررسی و با توجه به نوع درخواست، اولویت بندی و پاسخ داده خواهند شد.

عنوان	گروه	اولویت
از دسترس خارج شدن سامانه خراب شدن یک آرایه خرابی قطعات اصلی (هارد - مین برد - Power - RC) وقوع Data Loss عدم سرویس دهی سامانه	Critical	۱
از دسترس خارج شدن بخشی از سامانه تنزل یکی از آرایه ها مشکلات نرم افزاری (باگ UI) مشاهده خطای Disk Pre-Fail کندی کارایی سامانه عدم مشاهده Lun	Major	۲
انجام نصب و راه اندازی پیکربندی سامانه راهنمایی برای ارتباطات سرور (Host) و چند مسیری تنظیمات واسط کاربری نحوه پایش سامانه مشاوره برای پیکربندی زیرسیستم دیسک انجام بازدید دوره ای	Minor	۳

جدول ۱ گروه بندی مشکلات استفاده از سامانه ذخیره سازی HPDS

زمان بندی بررسی و پاسخ به درخواستها

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

زمان حل نهایی و گزارش رفع رخداد (Final Resolution Time)	زمان حل موقت درخواست (Resolution Time)	زمان پاسخگویی (Response Time)	شدت و سطح درخواست (Severity)
۱۰ روز	۳ ساعت	۳۰ دقیقه	Critical
۱۰ روز	۶ ساعت	۶۰ دقیقه	Major
۵ روز کاری	۱ روز کاری	۱۲۰ دقیقه در ساعت کاری	Minor

* ساعت کاری شرکت پرسا از ساعت ۸ الی ۱۷ به جز روزهای تعطیل (پنجشنبه ها، جمعه ها و تعطیلات رسمی) است.

توجه: در صورت عدم صدور مجوز ورود کارشناسان فنی این شرکت به محل نصب سامانه و عدم ارائه دسترسی از راه دور، شرکت پرسا هیچ گونه تعهدی در خصوص حل مشکلات گزارش شده در زمان های مطرح شده را، نخواهد داشت.

روش های اعلام درخواست پشتیبانی

جهت تسهیل ارتباط شما با بخش «خدمات مشتریان» شرکت برای اعلام درخواست پشتیبانی اعم از اعلام خرابی سامانه، اختلالات عملکردی و یا اختلالات کیفی و سایر موارد روش های اعلام شده در جدول ۲ پیش بینی شده است. لیکن جهت پیگیری و مراجعات بعدی، درخواست یا اعلام مشکل باید در سامانه خدمات مشتریان ثبت گردد.

توجه: ملاک پاسخ گوئی تیم پشتیبانی، زمان ثبت درخواست در سامانه خدمات مشتریان است.

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	مرکز تماس	۰۲۱-۶۵۰۱۳۱۲۵ ۰۲۱-۶۵۰۱۴۰۳۹
۳	پست الکترونیکی	support@hpds.ir
۴	آدرس	تهران - محله تیموری - خیابان شهید داود حبیب زادگان - بن بست فاطمی - پلاک ۱ - طبقه چهارم - واحد ۱۱ و ۱۲

خط تماس اضطراری (Hotline):

علاوه بر راه های ارتباطی فوق شماره همراه [۰۹۹۱۲۷۰۶۴۲۳](tel:09912706423) برای تماس در ساعات غیراداری و مواقع اضطراری در اختیار مشتریان می باشد.