

# 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 هرساعت 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 ذخیره‌شده بر روی سامانه ذخیره‌سازی به صورت دوره‌ای پشتیبان‌گیری انجام شود.

## اولویت پشتیبانی براساس گروه‌بندی درخواست‌ها

گروه‌بندی درخواست‌ها و اولویت پشتیبانی آن‌ها در **Error! Reference source not found.** آمده است. در صورت بروز مواردی که در **Error! Reference source not found.** پیش‌بینی نشده‌اند، موضوع توسط کارشناسان شرکت بررسی و با توجه به نوع درخواست، اولویت‌بندی و پاسخ داده خواهند شد.

جدول ۱ گروه‌بندی درخواست‌ها

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

## زمان بندی بررسی و پاسخ به درخواستها

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

جدول ۲ زمان بندی پاسخ به درخواستها

| تهران                  |                               |                      |  |   |
|------------------------|-------------------------------|----------------------|--|---|
| سطح درخواست (Severity) | زمان پاسخگویی (Response Time) | زمان حل موقت درخواست | زمان حل موقت درخواست (Resolution Time) | زمان حل نهایی و گزارش رفع رخداد (Final Resolution Time) |
| Critical               | ۳۰ دقیقه                      | ۶ ساعت               | ۶ ساعت                                 | با توجه به نوع رخداد، زمان نهایی حل مشکل تعیین می شود.  |
| Major                  | ۶۰ دقیقه                      | ۶ ساعت               | ۶ ساعت                                 |   |
| Minor                  | ۱۲۰ دقیقه                     | ۱ روز کاری           | ۱ روز کاری                             |   |
| شهرستان                |                               |                      |  |   |
| سطح درخواست (Severity) | زمان پاسخگویی (Response Time) | زمان حل موقت درخواست | زمان حل موقت درخواست (Resolution Time) | زمان حل نهایی و گزارش رفع رخداد (Final Resolution Time) |
| Critical               | ۳۰ دقیقه                      | ۶ ساعت               | ۴۸ ساعت                                | با توجه به نوع رخداد، زمان نهایی حل مشکل تعیین می شود.  |
| Major                  | ۶۰ دقیقه                      | ۶ ساعت               | ۴۸ ساعت                                |   |
| Minor                  | ۱۲۰ دقیقه                     | ۱ روز 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 و در صورت زمانبر بودن این فرآیند، زمان افزوده شده به زمان های جدول ۱ اضافه خواهد شد.
- 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 ۳ راه های ارتباطی با شرکت پردازش و ذخیره سازی سریع داده

| ردیف | راه ارتباطی          | توضیحات  |
|------|----------------------|--|
| ۱    | سامانه خدمات مشتریان | <a href="http://support.hpds.ir">support.hpds.ir</a> |
| ۲    | تلفن دفتر مرکزی      | ۰۲۱-۶۵۰۱۳۱۲۵<br>۰۲۱-۶۵۰۱۴۰۳۹                         |
| ۳    | پست الکترونیکی       | <a href="mailto:support@hpds.ir">support@hpds.ir</a> |
| ۴    | خط تماس اضطراری      | ۰۹۹۱۲۷۰۶۴۲۳  |