

• توافق نامه سطح خدمات (SLA)

شرکت ویرا پرداز رایان پویا با نام تجاری پرداز IT مفتخر است تا توافق نامه سطح خدمات را ارائه دهد. به همین منظور توافق نامه ای در قالب SLA تعریف کرده ایم که سطح کیفی دسترسی به خدمات میزبانی را تعیین می کنیم.

این توافق نامه شامل سرویس هایی می شود که در ذیل ذکر شده و سایر سرویس های ارائه شده توسط پرداز IT به هیچ عنوان نمی توانند شامل این SLA شوند.

سرویس های میزبانی هاست:

- ✓ هاست لینوکس SSD
- ✓ هاست سی پنل ایران
- ✓ هاست NVMe
- ✓ هاست وردپرس
- ✓ هاست ویندوز
- ✓ هاست ربات
- ✓ هاست نامحدود
- ✓ هاست لینوکس ویژه
- ✓ هاست اختصاصی

سرویس های میزبانی سرور مجازی:

- ✓ سرور مجازی مدیریت شده
- ✓ سرور مجازی NVMe
- ✓ سرور مجازی آلمان
- ✓ سرور مجازی ایران
- ✓ سرور میکروتیک آلمان
- ✓ سرور میکروتیک ایران

سرویس های نمایندگی:

- ✓ نمایندگی سی پنل ایران و آلمان
- ✓ نمایندگی دایرکت ادمین ایران و آلمان
- ✓ نمایندگی ویندوز ایران و آلمان

سرویس های مخصوص دانلود نیز شامل این توافق نامه نمی شوند.

• سطح دسترسی سرویس ها

سرویس هایی که در این توافق نامه از آنها نام برده شده است دارای ضمانت سطح دسترسی یا UPTIME به میزان 99% می باشند و در صورتی که این میزان از سطح دسترسی توسط پرداز IT به جز در موارد خاص که در بخش "موارد استثنا" ذکر شده، برآورده نشود کاربر می تواند درخواست استفاده از SLA داشته باشد که پرداز IT میزان زمان آن را بر اساس بند "ارائه اعتبار سرویس" مشخص می کند.

سطح دسترسی برای سرویس های میزبانی با توجه به توضیحات ذیل تعریف می شود.

سرویس های میزبانی هاست:

عدم دسترسی به سایت، عدم دریافت ping از سرویس میزبانی

سرویس های میزبانی سرور مجازی:

عدم دسترسی به سرور، عدم دریافت ping از سرور، عدم دسترسی به کنسول سرور

توجه: عدم کارکرد صحیح و خرابی در سیستم عامل و لایسنس های سرور مجازی شامل این SLA نمی شوند.

سرویس های میزبانی نمایندگی:

عدم دسترسی به سایت ها، عدم دریافت ping از سرویس نمایندگی و عدم دسترسی به پنل مدیریت سرویس

• ارائه اعتبار سرویس

میزان اعتبار زمانی که کاربر می تواند در صورت محقق نشدن سطح دسترسی تضمین شده توسط پرداز IT درخواست کند بر اساس دستور العمل ذیل خواهد بود.

- ✓ عدم دسترسی کمتر از 7 ساعت در یک ماه شمسی: شامل اعتبار نمی شود
- ✓ عدم دسترسی 7 الی 12 ساعت در یک ماه شمسی: ارائه 2 روز اعتبار زمانی
- ✓ عدم دسترسی 12 الی 36 ساعت در یک ماه شمسی: ارائه 7 روز اعتبار زمانی
- ✓ عدم دسترسی بیشتر از 36 ساعت در یک ماه شمسی: ارائه 21 روز اعتبار زمانی

• نوع اعتبار سرویس

اعتبار ارائه شده توسط پرداز IT به دلایل عدم دسترسی به سرویس تنها به صورت اعتبار زمانی بر روی تاریخ سررسید سرویس اضافه می شود و شامل اعتبار ریالی یا مواردی مانند آن نمی شود.

اعتبار زمانی تنها برای همان سرویس قابل استفاده بوده و غیرقابل انتقال به سرویس دیگر و حساب کاربری دیگر می باشد.

بیشترین میزان اعتبار زمانی که می تواند به یک سرویس تعلق بگیرد معادل 50% از مدت زمان قرار داد آن سرویس است.

• اطلاع رسانی عدم دسترسی

اطلاع رسانی عدم دسترسی به سرویس بیش از 1 ساعت توسط پرداز IT به کاربر انجام می شود و در صورتی که پرداز IT در اطلاع رسانی به کاربر کوتاهی کند تا 1 روز اعتبار به سرویس کاربر اضافه می شود.

• موارد استثنا

کاربر یا مشتری نمی تواند در رابطه با هر گونه نقص یا کاهش سطح دسترسی به سرویس ناشی از هر یک از دلایل زیر یا دلایل مرتبط با آنها درخواست اعتبار تحت این SLA داشته باشد.

- عدم دسترسی به دلیل استفاده از منابع بیش از حد مجاز
- عدم دسترسی به سرویس جهت عدم پرداخت فاکتور سرویس
- عدم دسترسی به دلیل انجام موارد خلاف قوانین پرداز IT، خلاف قوانین ملی و بین المللی، خلاف قوانین دیتاسنتر مثل ابيوز و خلاف قوانین تجارت الکترونیک
- عدم دسترسی به دلیل دستورات مراجع بالا دست، قضائی و فیلترینگ
- عدم دسترسی به دلیل شرایط خاص مثل جنگ، سیل، آتش سوزی، زلزله، حوادث طبیعی، تحریم، شورش، خرابکاری، درگیری مسلحانه، اعتصاب، بیماری، حملات ویروس یا هکرها، عدم موفقیت نرم افزار شخص ثالث و ...
- عدم دسترسی به دلیل مسائلی که خارج از توان پرداز IT می باشد
- عدم دسترسی به دلیل درخواست کاربر یا تغییراتی که توسط کاربر درخواست شده باشد
- عدم دسترسی به دلیل اقدامات صورت گرفته توسط کاربر یا افراد مرتبط با وی
- عدم دسترسی به دلیل استفاده از نرم افزار، سخت افزار، لایسنس و تجهیزات توسط کاربر
- تعمیر و نگهداری برنامه ریزی شده ، تعمیر و نگهداری اضطراری و ارتقاء (اضطراری یا برنامه ریزی شده)
- مشکلات مربوط به FTP ، POP ، IMAP و SMTP یا سایر برنامه هایی که در خدمت شما به عنوان یک برنامه کاربردی هستند.
- از بین رفتن اطلاعات به دلیل عدم بک آپ گیری از اطلاعات
- خرابی در دسترسی به شبکه سرویس های پرداز IT
- موارد مربوط به DNS

• مراحل درخواست اعتبار

کاربر می تواند با ارسال درخواست به واحد پشتیبانی پرداز IT نهایتا تا 10 روز پس از عدم دسترسی به سرویس، درخواست دریافت اعتبار زمانی سرویس خود را ثبت کند تا پس از بررسی توسط پشتیبانان، صحت درخواست متناسب با این SLA تایید یا رد شود.

بیشترین میزان اعتبار تعلق گرفته به سرویس نمی تواند بیشتر از 50% مدت زمان قرار داد سرویس مورد نظر باشد.

❖ این SLA می تواند در هر زمان شامل ویرایش و به روز رسانی شود.