

توافقنامه سطح خدمات (Services Level Agreement)

متن ذیل شامل تعهداتی در خصوص توافقنامه سطح خدمات (Services Level Agreement) وب سایت ، فیما بین شرکت آب و فاضلاب روستایی استان خراسان جنوبی از یک طرف و از طرف دیگر مجتمع برنامه نویسی حرفه ای ایرانیان به شرح ذیل اعلام می گردد.

قسمت ۱

در دسترس بودن سرویس ها:

جهت حمایت از سازمان، اشکالات احتمالی که ممکن است در ارائه خدمات، سازمان با آن مواجه شوند عنوان می گردند :

• اشکالات احتمالی هاست

۱- قطعی اینترنت کشور

۲- قطعی ایجاد شده در Data Center به دلیل شبکه، منبع تغذیه، و ...

۳- مشکلات داخلی سرورهای مجتمع

۴- ویروسی شدن فایل های وب سایت سازمان به دلیل استفاده سازمان از نرم افزارهای FTP کرک شده و یا ذخیره کلمه عبور و گذرواژه در نرم افزارهای FTP و یا ویروسی بودن کامپیوتر سازمان

۵- مشکل code سازمان

۶- هک شدن وب سایت به دلیل ضعف امنیتی code سازمان

۷- ضعف در موارد امنیتی سرور مجتمع

۸- فاش شدن کلمه عبور و گذرواژه host توسط سازمان

۹- منقضی شدن Host به دلیل عدم درخواست و یا عدم پرداخت سازمان جهت تمدید خدمات

۱۰- قطعی Host به دلیل عدم توجه سازمان به قوانین ذکر شده در قرارداد

۱۱- عدم اجرای تعهدات مجتمع در خصوص تمدید Host

• اشکالات احتمالی در domain

۱- منقضی شدن Domain به دلیل عدم درخواست و یا عدم پرداخت سازمان جهت تمدید خدمات

۲- عدم اجرای تعهدات مجتمع در خصوص تمدید Domain

۳- در صورت شکایت از وب سایت سازمان به دلیل مغایرت با قوانین بین المللی . با توجه به اینکه خدمات domain از طریق ایرنیک — مرکز ثبت دامنه نقطه-آی آر (.ir) انجام می شود، احتمال lock کردن از طرف این registrar وجود دارد.

۴- صحیح نبودن اطلاعات سازمان (contact info)

• اشکالات احتمالی نرم افزار

۱- بروز اشکال در خدمات میزبانی وب

۲- به دلیل حذف، ویرایش و یا تغییر فایل‌های اصلی برنامه و یا آپلود فایل‌های اجرایی از طرف سازمان (این اشکال به دلیل استفاده از مواردی مانند FTP، Remote Desktop و یا دسترسی مستقیم به console ایجاد می گردد).

۳- هک شدن به دلیل ضعف امنیتی code نرم افزارهای مجتمع

۴- فاش شدن کلمه عبور و گذرواژه نرم افزار

انواع مشکلات:

۱- قطعی کامل سرویس (در دسترس نبودن سرویس)

۲- مشکلات جزئی بخشی از سرویس

در مورد مشکلات قطعی کامل سرویس (در دسترس نبودن سرویس) به بخش Service Credit در این توافقنامه مراجعه شود.

Service Credit

برای در دسترس نبودن سرویسها، در صورتیکه سازمان در هر ماه در دسترس نبودن سرویس های مجتمع را کمتر از ۹۹/۸٪ تضمین شده تجربه کند، Service Credit دریافت خواهد کرد و میزان دریافت Service Credit طبق موارد ذیل تعیین می شوند:

۱- در دسترس نبودن بیش از ۱.۵ ساعت و کمتر از ۸ ساعت در یک ماه: یک هفته Service Credit

۲- در دسترس نبودن بیش از ۸ ساعت و کمتر از ۱۶ ساعت در یک ماه: دو هفته Service Credit

۳- در دسترس نبودن بیش از ۱۶ ساعت در یک ماه: یک ماه Service Credit

مشکلات جزئی بخشی از سرویس:

در مورد میزبانی وب Host/Domain : مجتمع ظرف مدت ۴۸ ساعت باید مشکلات را عیب یابی کند. در صورتی که در این مرحله تشخیص داده شد که مشکل از طرف مجتمع است ، مشکل باید حداکثر ظرف مدت ۳ روز رفع گردد. در صورت عدم رفع مشکل در زمان تعیین شده مجتمع به میزان ۱/۴ خسارتهای تعیین شده برای قطعی کامل، جریمه خواهد شد.

در مورد نرم افزار: مجتمع متعهد می شود ایرادات را ظرف مدت ۴۸ ساعت عیب یابی کند. در صورتی که در این مرحله تشخیص داده شد که مشکل از طرف مجتمع است، بابت هر خطا ۳ روز فرصت در نظر گرفته می شود و اگر در مدت تعیین شده مشکل

رفع نگردید، به ازای هر روز تاخیر دو روز به مدت خدمات میزبانی و به روز رسانی اضافه می گردد.

در صورتی که برای برطرف سازی مشکل اعلام شده، نیاز به تغییرات کلی در سیستم باشد و یا بر اثر به روز رسانی نگارش جدید اختلالاتی به وجود آمده باشد، خطا در نگارش بعدی برطرف خواهد شد. اگر سازمان به دلیل تغییرات ایجاد شده احساس نماید که به مشکل بر می خورد می تواند همیشه از یک نگارش قبل تر از نگارش روز مجتمع استفاده نماید تا ایرادات آن نگارش رفع شده باشد.

موارد ذیل شامل Service Credit نمی باشد:

۱- در دسترس نبودن به علت تعمیرات از پیش برنامه ریزی شده

۲- در دسترس نبودن به علت قطعی از پیش برنامه ریزی شده

۳- درخواست سازمان

۴- اقدامات سازمان

۵- قطعی سرویس به علت عدم تسویه حساب توسط سازمان

۶- از بین رفتن اطلاعات سازمان در صورت عدم تهیه نسخه پشتیبان توسط ایشان . در صورتی که سازمان سرور اختصاصی داشته باشد و هزینه تهیه پشتیبان را به مجتمع نداده باشد.

۷- مواردی که به مجتمع مربوط نباشد و یا از کنترل مجتمع خارج باشند.

از ۴۸ ساعت قبل از قطعی و یا تغییرات از پیش برنامه ریزی شده مجتمع، بخش فنی مجتمع مربوطه (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به مجتمع داده شده است) از طریق email اطلاع رسانی خواهد شد. مجتمع در صورت بی توجهی قسمت فنی سازمان مربوطه چه در خواندن email و چه در دریافت email به دلیل اشتباه بودن آدرس داده شده یا خراب بودن سیستم email سازمان مسئولیتی را در برابر عدم اطلاع رسانی نمی پذیرد و قطعی یا تعمیرات از پیش تعیین شده صورت خواهد گرفت.

سازمان مسئولیت دارد تا در دوره های زمانی مناسب نسبت به تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات خود اقدام نماید مگر اینکه مطابق قرارداد تهیه نسخه پشتیبان جزء تعهدات مجتمع باشد .

قسمت ۲

ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

مجتمع تضمین می کند که در صورت بروز قطعی که تغییری در دسترسی به سرویس ها ایجاد کند و Downtime کامل سرویس برای سازمان مربوطه ایجاد شود، تا حداکثر ۲ ساعت از طریق تلفن یا email (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به مجتمع داده شده است) به بخش فنی سازمان اطلاع رسانی کند. در صورتیکه مجتمع نتواند تا حداکثر ۲ ساعت به سازمان اطلاع رسانی کند یک روز Service Credit به سازمان تعلق می گیرد. برای اطلاعات بیشتر به قسمت ۳ مراجعه شود.

قسمت ۳

پروسه مطالبه سرویس:

برای مطالبه Service Credit در حوزه اختلالات ناشی از مجتمع ، سازمان می بایست حداکثر تا ۱۴ روز بعد از ماهی که قطعی در آن رخ داده است فرم درخواست Service Credit را پر کرده و برای مجتمع بفرستد. مجتمع حداکثر تا آخر روز کاری بعد از روزی که فرم دریافت شد، رسید دریافت فرم را از طریق email برای سازمان خواهد فرستاد. همچنین مجتمع تا حداکثر ۱۴ روز بعد از دریافت فرم، پاسخ سازمان را اعلام خواهد کرد و سازمان را از طریق email از نتیجه درخواست خود مطلع خواهد کرد.

به غیر از مواردی که از قبل توسط مجتمع اطلاع رسانی شده، سازمان می بایست موارد قطعی را فوراً به مجتمع از طریق شماره تلفن های ۲۲۹۱۳۸۲۷ و ۲۲۹۱۲۰۲۹ اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت Service Credit تنها شامل اختلالاتی است که جزاً یا کلاً متاثر از سرویس دهی مجتمع باشند.

قسمت ۴

اعتبار سرویس:

در صورتی که درخواست سازمان برای دریافت Service Credit پذیرفته شود مجتمع Service Credit را یک ماه پس از تایید درخواست سازمان به مدت اعتبار سازمان اضافه خواهد کرد. جریمه استاندارد برای قطعی در سرویس ها اضافه نمودن Service Credit می باشد.

مراحل خدمات پشتیبانی

در زمان تشخیص مشکل و اعلام به بخش پشتیبانی، 1 support level مشکل را در سیستم ticketing ثبت می کند و ایمیل محتوی شماره تیکت را برای سازمان ارسال می کند که به منزله دریافت مشکل است. از این زمان به بعد سازمان می تواند زمانهای مراحل بعد را محاسبه کند. سازمان برای پیگیری باید ایمیل را reply کند یا تماس بگیرد. در هر صورت پیگیری سازمان ثبت می شود.

Support level 2، تیکت ها را به ترتیب زمان دریافت و با الویت تیکتهایی که به صورت ایمیل ثبت گردیده بررسی می کند و وارد مرحله عیب یابی می شود، در این مرحله ۸۰٪ اشکالات برطرف می گردد و در صورت برطرف شدن مشکل، به سازمان اطلاع داده و آن را ثبت می کند و تیکت را می بندد.

در صورتی که سازمان احساس کند که مشکل برطرف نشده می تواند مجدداً email را reply نموده، تیکت به صورت اتومات باز می گردد و Support level 2 به آنها دسترسی خواهد داشت و اقدامات انجام خواهد شد.

اگر Support level 2، تیکت ها را باز کند و با سوالی مواجه گردد و سازمان در پاسخ به آن تاخیر نماید، این تاخیر از مهلت مجتمع نمی کاهد (لازم به ذکر است کلیه تاریخهای دریافت، پیگیری و reply تیکت ها در سیستم به طور دقیق ثبت می شود).

در خصوص ۲۰٪ باقیمانده و اشکالات، که Support level 2 موفق به برطرف سازی آنها و پاسخگویی نشود (مثل مواردی که به source برنامه مرتبط می باشد) به Support level 3 ارجاع داده می شود و ایشان نتایج را پس از تشخیص و

اصلاح به Support level 2 ارجاع می دهد و Support level 2 نیز نتیجه را از طریق ایمیل به سازمان اطلاع می دهد.

مواردی که مجتمع متعهد است ظرف مدت ۱۵ دقیقه در مورد قطع سرویس سازمان مطلع شود:

۱- در صورتی که سازمان، دارای هاست بر روی سرور مجتمع باشد و سرور مجتمع به صورت کلی دچار مشکل شده باشد.

۲- در صورتی که سازمان، دارای هاست بر روی سرور مجتمع باشد و لیکن فقط هاست اختلال داشته باشد و هزینه monitoring به مجتمع پرداخت کرده باشد.

۳- در صورتی که سازمان دارای هاست بر روی سرور شخصی خود باشد ولیکن هزینه monitoring به مجتمع پرداخت کرده باشد .

کارفرما:

شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان جنوبی

امضاء مجاز مهر مجتمع

شرکت آب و فاضلاب روستایی خراسان جنوبی

در تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۹ از محل امضاء

در تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۹

در تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۹

در تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۹

در تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۹