توافق نامه سطح خدمات پرنیان برای نرم افزارهای ابری اورست و هوفر

۱. مقدمه

این توافق‌نامه نشان‌دهنده‌ی سطح، محدودیت‌ها و ویژگی‌های کیفی ارایه‌ی خدمات نرم افزارهای ابری با نام تجاری اورست از سوی شرکت «پرنیان پردازش پارس» است، که در این توافق‌نامه به اختصار «شرکت» خوانده می‌شود. شرکت در این قرارداد متعهد به تضمین سطح کیفیت خدمات عرضه شده به «مشتری» است که از یک یا چند محصول اورست استفاده می‌کند.

در این توافق‌نامه سطح دسترسی و نگهداری، هم‌چنین محدودیت‌های نرم افزارهای ابری اورست بیان و خدمات اعتباری مربوط به هرکدام در زمان بروز اختلال شرح داده شده است؛ لازم به‌ذکر است که هریک از انواع اختلال در هریک از محصولات ابری شرکت به‌شکل انحصاری در چارچوب همین سند قابلیت بررسی و ارزیابی و جبران را خواهد داشت.

این توافق‌نامه برای مشتریانی اجرایی است که قرارداد فعال با شرکت دارند و هیچ‌گونه بدهکاری به شرکت ندارند. اگر مشتری به شرکت بدهی داشته و یا زمان قرارداد وی خاتمه یافته باشد، این قرارداد شامل خدمات دریافتی او نخواهد شد.

بهره‌برداری از هر یک از محصولات اورست به‌معنای پذیرش تمام مفاد این توافق‌نامه است و با عدم‌پذیرش این توافق‌نامه، ارایه‌ی هیچ‌یک از خدمات یادشده ممکن نخواهد بود. در نتیجه چنان‌چه با هریک از مفاد این سند موافق نیستید، لطفن به‌بهره‌گیری از خدمات ابری شرکت خاتمه دهید.

مفاد این توافق‌نامه تا زمانی که بازبینی، اصلاح یا به‌روزرسانی جزیی یا کلی آن از طرف شرکت انجام و به اطلاع «مشتری» نرسیده باشد، معتبر است. این اطلاع‌رسانی می‌تواند از راه ارسال نامه، فکس، ایمیل یا به‌شکل اعلان در وب‌سایت یا پنل کاربری مشتری باشد. در هر حال، کاربران موظف‌اند به‌شکل دوره‌ای با مراجعه به‌این صفحه، از جدیدترین نسخه‌ی این توافق‌نامه مطلع شوند.

۲. تعاریف

زمان دسترسی:زمانی‌که مشتری بدون هیچ اختلالی (به‌جز موارد محدودیت) از خدمات استفاده کرده است.

خدمات اعتباری: اعتباری که در قبال اختلال در سرویس‌دهی از سمت «اورست» در قرارداد مشتری نزد شرکت محاسبه خواهد شد، به شرط آن‌که موارد محدودیت گفته شده در این سند شامل آن نباشد.

نسبت دسترسی (Uptime) ماهانه : نسبت زمان دردسترس بودن، فعال بودن یا قابلیت استفاده داشتن یک خدمت مبتنی‌بر زیرساخت ابری به زمان اختلال آن خدمت در یک دوره‌ی ۳۰ روزه خواهد بود .

اختلال: هرگونه مانعی که مطابق با شروط این توافق‌نامه در دسترسی مشتری به هر یک از محصولات «اورست» پدید آید، چنان‌چه مشمول موارد محدودیت نباشد و منتسب به شرکت باشد، اختلال خواهد بود و مدت زمان آن در محاسبه‌ی خدمات اعتباری به‌کار خواهد رفت. اختلال به‌شکل دقیق برای هر کدام از نرم افزارهای اورست جداگانه تعریف شده است.

۳. محدودیت

چنان‌چه اختلال به‌دلیل بروز هر یک از موارد زیر ایجاد شده باشد، مشمول خدمات اعتباری قرار نخواهد گرفت:

۳,۱. اختلال خارج از کنترل شرکت باشد؛ برای نمونه فاجعه‌ی طبیعی، جنگ، اعمال تروریستی، شورش، اقدام دولت، اِشکال شبکه‌ی جهانی اینترنت، شبکه‌ی ارتباطات زیرساخت، مسیریابی در شبکه‌ی سرویس‌دهندگان اینترنت به مشتری و هر یک از اشکالات خارج از شبکه‌ی شرکت در داخل یا خارج از ایران.

۳,۲. اختلال مربوط به مشتری باشد؛ برای نمونه در اثر اشتباه یا تنظیمات نادرست و یا نامناسب مشتری در نرم افزارها روی داده باشد، یا ناشی از مشکلات نرم‌افزاری یا سخت‌افزاری مشتری یا مشکلات شبکه‌ای او، از قبیل مشکلات مربوط به میزبانی تارنمای اصلی یا پهنای باند ناکافی مشتری باشد.

۳,۳. اختلال ناشی از سواستفاده‌ی مشتری باشد؛ برای نمونه به‌دلیل استفاده‌ی غیرقانونی، یا سواستفاده و بهره‌کشی غیرمتعارف از منابع سرورهای اورست انجام شده باشد. هرگونه ارسال بدافزار، جعل هویت، ارسال هرزنامه، انجام هر گونه حمله و هک، انجام حملات منع سرویس و به‌طور کلی، هرگونه بهره‌برداری توام با سوء نیت از هر یک از محصولات اورست موجب قطع فوری و دایمی دسترسی مشتری به این خدمات خواهد شد.

یادداشت: سطح متعارف برای استفاده از منابع سرورها و پهنای باند سرورهای اورست، حداکثر، ۵ برابر میانگین مصرف همه کاربران آن نرم افزار اورست است.

۳,۴. اختلال ناشی از ابلاغ دستور قانونی قطع سرویس‌دهی از سوی کارگروه تعیین مصادیق مجرمانه، قوه‌ی قضاییه، نهادهای بین‌المللی، یا هر یک از مراجع ذی‌صلاح انجام شده باشد.

۳,۵. اختلال به دلیل ارتقا یا بهینه سازی نرم افزار و با اطلاع قبلی انجام شده باشد.

٤. مراحل خدمات پشتیبانی

در صورتی که مشتری در استفاده از نرم افزارهای اورست با مشکلی مواجه شد، از طریق سیستم تیکتینگ مشکل را با شرح جزییات ثبت می کند و در صورتی که به هر دلیل به سیستم تیکتینگ دسترسی ندارد، از طریق تلفن ۰۲۱۹۱۰۱۳۳۴۲ مشکل را به تیم پشتیبانی اطلاع میدهد. و تیم پشتیبانی به نیابت از مشتری تیکت را ثبت می کنند. اعلام اشکال از هر روش دیگری به جز موارد مذکور مسئولیتی را برای پاسخگویی توسط شرکت ایجاد نمی کند.

با ثبت تیکت یک پیامک حاوی شماره تیکت برای مشتری ارسال می شود. از این زمان به بعد مشتری می تواند زمان های مراحل بعد را محاسبه کند. مشتری برای پی گیری تیکت می تواند به سیستم تیکتینگ مراجعه کند و یا با پشتیبانی تماس بگیرد.

تیکت ها به ترتیب نوع سرویس (حرفه ای، پیشرفته)، زمان دریافت و اولویت بررسی و پاسخ داده می شوند. در این مرحله که ۴ الی ۲۴ ساعت زمان می برد، ۸۰ درصد اشکالات برطرف می شود و در صورت برطرف شدن مشکل، پاسخ توسط تیم پشتیبانی در تیکت ثبت می گردد و یک پیامک به صورت خودکار برای مشتری ارسال می شود. در صورتی که مشتری احساس کند که مشکل برطرف نشده است می تواند مجددا تیکت را پاسخ دهد و در این حالت تیکت مجدد در برنامه کاری تیم پشتیبانی قرار می گیرد.

اگر اطلاعات ارسالی مشتری در تیکت کافی نباشد و تیم پشتیبانی با سوالی مواجه گردد، سوال را در تیکت ثبت می کند و یک پیامک خودکار برای مشتری ارسال می شود. تاخیر در پاسخگویی توسط مشتری از مهلت انجام کار توسط اورست نمی کاهد. همچنین در صورتی که ظرف ۷ روز از پاسخ تیم پشتیبانی، اقدامی از سمت مشتری صورت نگیرد، تیکت به صورت خودکار بسته می شود.

در خصوص ۲۰٪ باقیمانده اشکالات،که تیم پشتیبانی موفق به رفع آنها و پاسخگویی نشده است. به تیم برنامه نویسی ارجاع می شود و زمان تخمینی رفع آن از طریق تیکت به مشتری اطلاع رسانی می شود.

۵. پشتیبان گیری و امنیت اطلاعات مشتریان

- اطلاعات ثبت شده مشتری در نرم افزار(های) اورست محرمانه بوده و شرکت به هیچ وجه آنها را در اختیار شخص ثالث قرار نمی دهد.
- مسئولیت حفاظت از اطلاعات ثبت شده مشتری در نرم افزار(های) اورست در مقابل ویروس، باج افزار، نفوذ و هک بر عهده فروشنده است.
- شرکت متعهد است به صورت دوره ای و بسته به نرم افزار، از اطلاعات نرم افزارهای ابری اورست، نسخه پشتیبان تهیه کند. نسخه های پشتیبان تا سی روز نگه داری می شوند. در صورت درخواست مشتری، آخرین نسخه پشتیبان در اختیار وی قرار داده می شود. در طول قرارداد امکان دریافت رایگان یک مرتبه نسخه پشتیبان وجود دارد برای سایر دفعات هزینه ارسال نسخه پشتیبان طبق لیست قیمت اورست محاسبه می شود.
- مسئولیت حفاظت از نام کاربری و کلمه عبور بر عهده مشتری است و شرکت هیچ مسئولیتی در قبال استفاده نادرست از نرم افزارهای اورست با نام کاربری و کلمه عبور مشتری ندارد.

۶. سایر

- آموزش از طریق راهنمای کاربری آنلاین و فیلم (های) آموزشی و یا آموزش مستقیم از راه دور حداکثر به میزان مشخص شده برای هر نرم افزار، به صورت مستمر و یا غیرمستمر به صورت رایگان انجام می شود. بدیهی است در صورت تمایل مشتری به دریافت آموزش بیشتر هزینه آن به صورت مجزا محاسبه می شود.
- ارسال نام کاربری و پسورد پنل کاربری نرم افزار به ایمیل یا شماره موبایل اعلام شده از سوی مشتری به منزله تحویل نرم افزار ابری می باشد.
- نرم افزارهای اورست به صورت خودکار و رایگان به روز رسانی می شود.
- نرم افزارهای اورست به صورت بسته نرم افزاری می باشد و ساختار و منطق آن قابل سفارشی سازی نمی باشد.
- در صورتی که به هر دلیل شرکت امکان ادامه سرویس دهی را نداشته باشد. متعهد است به همه مشتریان که قرارداد فعال دارند اطلاع رسانی کند و تا پایان قرارداد به مشتریان با کیفیت تعهد شده ارایه خدمات نماید. همچنین امکانی را فراهم نماید که مشتریانی که مایل هستند بتوانند به نسخه نصبی نرم افزارهای اورست مهاجرت کنند.

۷. امحاء اطلاعات

در صورتی که مشتری بنا به مقتضیات و شرایط بخواهد استفاده از نرم افزار(ها)ی اورست را متوقف کند ملزم است حداقل یک هفته قبل از آن موضوع را کتبا به شرکت اطلاع دهد. در این شرایط هیچ مبلغی به مشتری مسترد نمیشود و صرفا یک نسخه پشتیبان از اطلاعات نرم افزار(ها) در اختیار مشتری قرار می گیرد. و اطلاعات مشتری در سرورهای اورست امحاء می شود.

۸. خدمات اعتباری برای نقض قوانین SLA

شرکت موظف به انجام تمام تلاش خود به‌منظور حفظ دسترسی (Uptime) ماهانه تا حداکثر ۹۹ درصد در هر یک از دوره‌های سی‌روزه برای هر یک از نرم افزارهای «اورست»، به‌جز در موارد محدودیت خواهد بود. در صورت بروز اختلال به‌جز در موارد محدودیت، با محاسبه‌ی مدت اختلال نسبت به مجموع زمان فعال بودن دسترسی در طول دوره‌ی سی روزه نسبت به حداکثر تعهد شده، برای سرویس های حرفه ای ۵ برابر و برای سرویس های پیشرفته ۲ برابر، اعتبار زمانی به قرارداد مشتریانی که تحت تاثیر اختلال قرار گرفته اند، لحاظ می شود.

در صورتیکه در مهلت مندرج در این SLA برای تیم پشتیبانی و مهلت اعلام شده توسط تیم برنامه نویسی برای تیکت هایی که به این تیم ارجاع می شود. تیکت پاسخ داده نشود به ازای هر روز تاخیر، دو روز به اعتبار زمانی به قرارداد مشتری اضافه می شود.

۹. بیشنیه خدمات اعتباری

شرکت به هنگام احراز موارد موضوع این توافق‌نامه، صرفن به‌منظور جبران نرخ دسترسی ماهانه نسبت به فعال‌سازی خدمات اعتباری ، برای مشتری اقدام خواهد کرد و هیچ‌گونه مسوولیتی درباره‌ی جبران هیچ‌یک از زیان‌ها یا منافع فوت‌شده‌ی احتمالی یا قطعی ادعایی به‌عهده نخواهد داشت.

۱۰. درخواست و استفاده از خدمات اعتباری

برای استفاده از خدمات اعتباری، مشتری باید نسبت به ارسال نامه‌ی رسمی یا ثبت «تیکت» در سامانه‌ی پشتیبانی شرکت با عنوان «درخواست خدمات اعتباری» حاوی گزارش‌ها و لاگ‌های سیستمی نشان‌دهنده‌ی اختلال‌های به‌وجود آمده اقدام کند. ارسال درخواست و گزارش‌های مربوطه نهایتن تا ۲۰ روز از تاریخ بروز اختلال ضروری خواهد بود. شرکت تنها با رعایت مهلت یادشده، محرز شدن انتساب اختلال به شرکت و خروج موضوع از شمول موارد محدودیت، نسبت به تخصیص اعتبار به قرارداد مشتری اقدام خواهد کرد. این اعتبار صرفن می‌تواند برای استفاده از هر یک از نرم افزارهای ابری اورست مورد بهره‌برداری قرار بگیرد و به هیچ‌وجه، قابلیت تسویه‌ی ریالی یا انتقال به غیر را نخواهد داشت .

پرنیان پردازش پارس

www.parnianportal.com
www.ever247.net
www.hoofer.cloud

تهران ، فلکه دوم صادقیه ، ابتدای فردوس ، خیابان ولیعصر ،
خیابان اعتمادیان ، پلاک 27 ، طبقه چهارم ، واحد 14