

## توافقنامه سطح خدمات (Services Level Agreement)

متن ذیل شامل تعهداتی در خصوص توافقنامه سطح خدمات (Services Level Agreement) وب سایت ، فیما بین اداره کل راه و شهرسازی استان خراسان رضوی از یک طرف و از طرف دیگر شرکت سیستم های هوشمند محتوا نگار شرق به شرح ذیل اعلام می گردد.

### قسمت ۱

#### در دسترس بودن سرویس ها

جهت حمایت از اداره کل، اشکالات احتمالی که ممکن است در ارائه خدمات، اداره کل 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 شرکت

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

۵- مشکل code اداره کل

۶- هک شدن وب سایت به دلیل ضعف امنیتی code اداره کل

۷- ضعف در موارد امنیتی سرور شرکت

۸- فاش شدن کلمه عبور و گذرواژه host توسط اداره کل

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

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

۱۱- عدم اجرای تعهدات شرکت در خصوص تمدید Host

### اشکالات احتمالی دامین

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

۲- عدم اجرای تعهدات شرکت در خصوص تمدید Domain

۳- در صورت شکایت از وب سایت اداره کل 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 اداره کل ( 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 شرکت

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 اداره کل در هر ماه در دسترس بودن سرویس های شرکت 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 : شرکت ظرف مدت ۴۸ ساعت باید مشکلات را عیب یابی کند. در صورتی که در این مرحله تشخیص داده شد که مشکل از طرف شرکت است ، مشکل باید حداکثر ظرف مدت ۳ روز رفع گردد. در صورت عدم رفع مشکل در زمان تعیین شده شرکت به میزان ۱/۴ خسارتهای تعیین شده برای قطعی کامل، جریمه خواهد شد.

در مورد نرم افزار: شرکت 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 شرکت 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 نگارش بعدی برطرف خواهد شد. اگر اداره کل به دلیل تغییرات ایجاد شده احساس نماید که به مشکل بر می خورد می تواند همیشه از یک نگارش قبل تر از نگارش روز شرکت استفاده نماید تا ایرادات آن نگارش رفع شده باشد.

### **موارد ذیل شامل Service Credit نمی شود**

- 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 اداره کل
- ۴- اقدامات اداره کل
- ۵- قطعی سرویس به علت عدم تسویه حساب توسط اداره کل
- ۶- از بین رفتن اطلاعات اداره کل در صورت عدم تهیه نسخه پشتیبان توسط ایشان . در صورتی که اداره کل سرور اختصاصی داشته باشد و هزینه تهیه پشتیبان را به شرکت نداده باشد.
- ۷- مواردی که به شرکت مربوط نباشد و یا از کنترل شرکت خارج باشند.

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

اداره کل 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 شرکت باشد .

## قسمت ۲

### ضمانت اطلاع رسانی از قطع سرویس:

شرکت تضمین می کند که در صورت بروز قطعی که تغییری در دسترسی به سرویس ها ایجاد کند و Downtime کامل سرویس برای اداره کل مربوطه ایجاد شود، تا حداکثر ۲ ساعت از طریق تلفن یا email (که اطلاعات تماس آن به صورت مکتوب به شرکت داده شده است) به بخش فنی اداره کل اطلاع رسانی کند. در صورتیکه شرکت نتواند تا حداکثر ۲ ساعت به اداره کل اطلاع رسانی کند یک روز Service Credit به اداره کل 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 شرکت بفرستد. شرکت حداکثر تا آخر روز کاری بعد از روزی که فرم دریافت شد، رسید دریافت فرم را از طریق email برای اداره کل خواهد فرستاد. همچنین شرکت تا حداکثر ۱۴ روز بعد از دریافت فرم، پاسخ اداره کل را اعلام خواهد کرد و اداره کل را از طریق email از نتیجه درخواست خود مطلع خواهد کرد.

به غیر از مواردی که از قبل توسط شرکت اطلاع رسانی شده، اداره کل می بایست موارد قطعی را فوراً به شرکت از طریق شماره تلفن های ۳۵۰۱۷۲۴۴ و ۳۵۰۹۶۸۶۵ اطلاع دهد. واجد شرایط بودن برای دریافت Service Credit تنها شامل اختلالاتی است که جزاً یا کلاً متاثر از سرویس دهی شرکت باشند.

## قسمت ۴

### اعتبار سرویس

در صورتی که درخواست سازمان برای دریافت Service Credit پذیرفته شود شرکت Service Credit را یک ماه پس از تایید درخواست اداره کل به مدت اعتبار اداره کل 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 اداره کل ارسال می کند که به منزله دریافت مشکل است. از این زمان به بعد اداره کل می تواند زمانهای مراحل بعد را محاسبه کند. اداره کل برای پیگیری باید ایمیل را reply کند یا تماس بگیرد. در هر صورت پیگیری اداره کل 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 اداره کل اطلاع داده و آن را ثبت می کند و تیکت را می بندد.

در صورتی که اداره کل 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 اداره کل در پاسخ به آن تاخیر نماید، این تاخیر از مهلت شرکت 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 اداره کل اطلاع می دهد.

### **مواردی که شرکت متعهد است ظرف مدت ۱۵ دقیقه از قطع سرویس اداره کل مطلع گردد**

- ۱- در صورتی که اداره کل، دارای هاست بر روی سرور شرکت باشد و سرور شرکت به صورت کلی دچار مشکل شده باشد.
- ۲- در صورتی که اداره کل، دارای هاست بر روی سرور شرکت باشد و لیکن فقط هاست اختلال داشته باشد و هزینه monitoring به شرکت پرداخت کرده باشد.
- ۳- در صورتی که اداره کل دارای هاست بر روی سرور شخصی خود باشد ولیکن هزینه monitoring به شرکت پرداخت کرده باشد .

**کارفرما:**

**اداره کل راه و شهرسازی خراسان رضوی**

**پیمانکار :**

**شرکت سیستم های هوشمند محتوانگار شرق**