

## پیوست شماره ۱ سطح خدمات پشتیبانی (SLA)

### ۱-۱ روش های به رسمیت شناخته شده تماس

برای ثبت اختلالات احتمالی اعم از خرابی سامانه، اختلالات عملکرد و اختلالات کیفی، ثبت مکتوب و ارسال ایمیل الزامی است.

جدول ۱ روش های برقراری تماس با شرکت پردازش و ذخیره سازی سریع داده

شماره	راه ارتباطی	توضیحات
۱	تماس تلفنی	۰۲۱۶۶۰۲۹۱۶۴
۲	ایمیل	<a href="mailto:support@hpds.ir">support@hpds.ir</a>
۳	آدرس پستی	تهران، محله تیموری، خیابان قاسمی، کوچه گلستان، پلاک ۳، طبقه ۱
۴	سامانه ارتباط مشتری	<a href="http://support.hpds.ir">support.hpds.ir</a>

### ۱-۲ ثبت و پیگیری تمامی تماس های مشتریان

کارفرما پذیرفته است که شرکت پرسا مجاز به ثبت تمامی مکالمات و مکاتبات، فی مابین می باشد.

### ۱-۳ پشتیبانی

جدول ۲ اولویت مشکلات مشتریان در استفاده از سامانه ذخیره سازی SAB

عنوان	اولویت
از دسترس خارج شدن سامانه	Critical
خراب شدن یک آرایه	
خرابی قطعات اصلی	
وقوع Data Loss	Major
از دسترس خارج شدن بخشی از سامانه	
تنزل یکی از آرایه ها	
مشکلات نرم افزاری (باگ UI)	Minor
سؤالات حوزه کاربری سامانه	

\* تمامی موارد پیش بینی نشده در این جدول توسط شرکت پرسا بررسی و بنا به نوع مشکل اولویت بندی خواهند شد.

### جدول ۳ جدول SLA در ارائه خدمات

Final Resolution Time (زمان ارائه راه حل نهایی و گزارش رفع مشکل)	Resolution Time (زمان حل مشکل به طور موقت و بازایی اولیه سرویس)	Response Time (زمان پاسخگویی)	Severity ( شدت و سطح مشکل)	Trouble Resolution Service
۲ روز	۳ ساعت	۳۰ دقیقه در ساعت کاری	Critical	
۴ روز	۶ ساعت	۶۰ دقیقه در ساعت کاری	Major	
۷ روز	۱ روز	۱۲۰ دقیقه در ساعت کاری	Minor	

- \* در صورت عدم ارائه دسترسی فیزیکی، شرکت پرسا هیچ گونه تعهدی در خصوص حل موارد Critical و Major تا زمان دادن دسترسی نخواهد داشت و بعد از تحویل دسترسی مطابق جدول ۳ خدمت ارائه می گردد.
- \* در صورت عدم ارائه دسترسی Remote، شرکت پرسا هیچ گونه تعهدی در خصوص حل موارد Critical و Major تا زمان دادن دسترسی نخواهد داشت و بعد از تحویل دسترسی مطابق جدول ۳ خدمت ارائه می گردد.
- \* به غیر از موارد Critical و Major باقی موارد تنها در ساعت کاری رسیدگی می شود.
- \* آدرس سامانه ثبت مشکلات و پشتیبانی Support پیرو توافق فیما بین آدرس support.hpds.ir است.
- \* ساعت کاری شرکت پرسا شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۳۰ صبح الی ۱۷ عصر است.

### ۲-۳ انواع روش های پشتیبانی:

#### ۱-۲-۳ خط تماس اضطراری: (Hotline)

تنها برای موارد با دسته بندی Critical، کارفرما می تواند از طریق خط تماس اضطراری مراتب را به شرکت پرسا گزارش و درخواست پشتیبانی ثبت نمایند، شایان ذکر است در صورت ثبت دو درخواست غیر Critical طی مدت گارانتی و خدمات پشتیبانی، امتیاز استفاده از خط، شامل هزینه می گردد

شماره خط تماس اضطراری: ۰۹۱۰-۱۷۸ ۸۶ ۹۶

#### ۲-۲-۳ سامانه Ticketing پرسا

کارفرما تمامی درخواست های پشتیبانی خود را از طریق سامانه Ticketing پرسا به آدرس support.hpds.ir ثبت نموده و بر اساس جدول ۳ شرکت پرسا متعهد به پاسخگویی جامع تمامی درخواست های پشتیبانی می باشد.

#### ۳-۲-۳ Call Center پرسا:

کارشناسان شرکت پرسا متعهد به پاسخگویی و ثبت درخواست های پشتیبانی کارفرما هستند، این کارشناسان بر اساس نوع درخواست پشتیبانی اقدام به دسته بندی و اولویت دهی درخواست پشتیبانی خواهند نمود.

شماره مرکز تماس پرسا: ۰۲۱-۶۶۰۲۹۱۶۴