



SOARING TO GREAT HEIGHTS

ضمانت نامه سطح کیفی خدمات

فاواچ

فاواچ ارائه دهنده خدمات هاست، دامنه، سرور مجازی و اختصاصی

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

فاواچ در جهت حفظ کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، خود را متعهد به رعایت این توافقنامه می‌داند. مشترک در این توافقنامه به افراد حقیقی و حقوقی که دارای سرویس فعال در فاواچ می باشند اطلاق می گردد.

❖ بند اول - ضمانت کیفی خدمات میزبانی وب

خدمات میزبانی وب فاواچ شامل :

- میزبانی اشتراکی لینوکس (داخل و خارج)
- میزبانی اشتراکی ویندوز (داخل و خارج)
- میزبانی ایمیل
- میزبانی سازمانی
- میزبانی فراهرفه ای
- میزبانی دانلود
- نمایندگی ویندوز (داخل و خارج)
- نمایندگی لینوکس (داخل و خارج)
- سرور مجازی (داخل و خارج)
- سرور اختصاصی (داخل و خارج)

دارای ضمانت ۹۹ درصد در ماه می باشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط فاواچ محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد.

عدم دسترسی در میزبانی وب، به معنی عدم امکان مشاهده سایت، عدم دسترسی به کنترل پنل و عدم دریافت پاسخ ping از سرور میزبان سایت بصورت همزمان خواهد بود.

لازم است مشترکین توجه نمایند که خدمات فضای پشتیبان شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

❖ بند دوم- ضمانت کیفی خدمات سرور مجازی

خدمات سرور مجازی فاواچ دارای ضمانت دسترسی ۹۹ درصد در ماه می باشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط فاواچ محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد. عدم دسترسی در سرور مجازی به معنی عدم امکان دسترسی به سرویس از طریق VNC ، عدم دریافت پاسخ ping و عدم امکان دسترسی به سرور میزبان سرور مجازی بصورت همزمان خواهد بود.

عدم کارکرد سیستم عامل و خرابی سیستم عامل نصب شده در سرور مجازی شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

❖ بند سوم – ضمانت کیفی خدمات سرور اختصاصی

❖ خدمات سرور اختصاصی فاواچ دارای ضمانت دسترسی ۹۹درصد درماه می باشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA، مدت زمان عدم دسترسی توسط فاواچ محاسبه شده و براساس قوانین ذکر شده در بند چهارم عمل خواهد شد.

عدم دسترسی به سرور اختصاصی به معنی عدم دریافت ping به سرور در حالت استفاده از سیستم Rescue می باشد. در هیچ حالتی، عدم کارکرد سیستم عامل و خرابی سیستم عامل نصب شده در سرور اختصاصی شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود.

همچنین در صورت بروز اشکال سخت افزاری در سرورهای فاواچ که در اجاره ی « مشترک» می باشند، فاواچ متعهد می شود که حداکثر طی ۷۲ساعت ۳روز کاری، نسبت به تعویض قطعات معیوب اقدام نماید. در این بازه هیچ ضمانتی قابل ارائه نخواهد بود.

❖ بند چهارم – ارائه اعتبار سرویس

در صورتی که مشترک فاواچ، در هر ماه شمسی در دسترس بودن خدمات فاواچ را کمتر از میزان تضمین شده تجربه نماید، مشترک برای همان سرویس خود « اعتبار سرویس» دریافت خواهد نمود.

میزان اعتبار سرویس مشترک به شرح زیر اعمال می شود:

- عدم دسترسی کمتر از ۷ ساعت در یک ماه دارای ضمانت نمی باشد.

- عدم دسترسی بیش از ۷ ساعت و کمتر از ۱۲ ساعت در یک ماه، سه روز اعتبار سرویس.
- عدم دسترسی بیش از ۱۲ ساعت و کمتر از ۳۶ ساعت در یک ماه، یک هفته اعتبار سرویس.
- عدم دسترسی بیش از ۳۶ ساعت در یک ماه، معادل یک ماه اعتبار سرویس.

❖ بند پنجم - اطلاع رسانی عدم دسترسی

فاواچ ضمانت می کند در صورت بروز هرگونه اختلال در خدمات که باعث عدم دسترسی کامل بیش از ۲۰ دقیقه ای به سرویس مشترک شود، مراتب را حداکثر طی ۱ ساعت از طریق بخش «وضعیت سرویس ها»، تیکت، تلفن و یا SMS به مشترک اطلاع دهد. عدم اطلاع رسانی بموقع توسط فاواچ باعث می شود یک روز «اعتبار سرویس» به مشترک تعلق گیرد. فاواچ تعهدی در خصوص اعلام آدرس ایمیل، شماره تلفن و شماره همراه اشتباه توسط مشترک نخواهد داشت. ملاک اطلاعات صحیح، مشخصات مندرج در پورتال فاواچ خواهد بود.

❖ بند ششم - موارد استثنا

موارد زیر شامل « ضمانت نامه سطح کیفی خدمات فاواچ » نخواهند بود و عدم دسترسی به خدمات فاواچ که به دلیل موارد زیر شامل هیچ گونه خسارت و « اعتبار سرویس » نخواهند بود:

- عدم دسترسی به دلیل مسدود شدن سرویس توسط واحد مالی
- عدم دسترسی بدلیل تعمیرات و تغییرات از پیش برنامه ریزی شده
- عدم دسترسی بدلیل تغییرات درخواستی مشترک
- عدم دسترسی براساس درخواست مشترک
- عدم دسترسی بدلیل استفاده از تجهیزات، سخت افزار و نرم افزار مشترک
- عدم دسترسی بدلیل اقدام ها مشترک و یا کاربران وی
- از دست رفتن اطلاعات مشترک به هر دلیل و عدم تهیه نسخه پشتیبان توسط مشترک
- عدم دسترسی بدلابلی خارج از کنترل فاواچ
- عدم دسترسی بدلیل انجام اعمال غیرقانونی و ABUSE
- عدم دسترسی بدلیل دستور مقام قضایی و کمیته فیلترینگ

اعتبار سرویس فقط به مشترکین محترمی تعلق خواهد گرفت که بدهی بابت سرویس نداشته باشند.

❖ بند هفتم – مطالبه اعتبار سرویس

در صورت بروز اختلال در خدمات ارائه شده توسط فاواچ، نیاز است که مشترک بین اولین تا پانزدهمین روز تقویمی از ماه بعد از اختلال، درخواست کتبی خود را برای استفاده از SLA و دریافت اعتبار سرویس از طریق تیکت به بخش فروش فاواچ اعلام نماید و پس از تایید بخش فنی فاواچ، اعتبار سرویس به مشترک تعلق خواهد گرفت.

دریافت « اعتبار سرویس » پس از تایید عدم دسترسی توسط **بخش فنی** فاواچ خواهد بود.

❖ بند هشتم – انواع اعتبار سرویس

«اعتبار سرویس» صرفاً، بصورت مدت زمان به پایان تاریخ قرارداد مشترک افزوده می شود و این اعتبار قابل انتقال به سرویس دیگر، شخص دیگر، اعتبار ریالی و امثال آن نخواهد بود.

حداکثر «اعتبار سرویس» تعلق گرفته به یک سرویس، معادل **نیمی** از مدت اعتبار آن سرویس خواهد بود.

این SLA در هشت بند تنظیم گردیده است و به صورت دوره ای به روز رسانی می شود.