

پیوست (۱): شرح و توافق سطح خدمات پشتیبانی (SLA) استاندارد و VIP

در این پیوست که بخش جدایی ناپذیر از شرایط استفاده از خدمات پشتیبانی رستاک است، موارد و سطح خدمات تشریح شده است:

۱. تعاریف و اصطلاحات (Definition)

۱/۱. آکادمی ورنگر/رستاک، واحد آموزش ورنگر/رستاک در حوزه محدودی نرم افزارهای موضوع شرایط استفاده از خدمات است که اقدام به آموزش و برگزاری آزمون مطابق با جدول زمان بندی آموزشی خود می کند و در صورت درخواست بهره بردار، این آموزش ها به صورت منظم و برنامه ریزی شده، به صورت حضوری و نیز مجازی برگزار می گردد.

۱/۲. راهبر سیستم به کارشناسی از بهره بردار گفته می شود که در دوره های آموزش واحد آکادمی ورنگر/رستاک حضور داشته و مدرک راهبری را دریافت کرده باشد و نیز لازم است این فرد، به صورت رسمی و مکتوب از سمت بهره بردار معرفی شود.

۱/۳. منظور از مراجعه، حضور کارشناس یا کارشناسان پشتیبانی ورنگر در محل بهره بردار تا سقف چهار ساعت است.

۱/۴. منظور از مقیم، حضور کارشناس یا کارشناسان پشتیبانی ورنگر در محل بهره بردار بیش از چهار ساعت است.

۱/۵. فایل پشتیبان، به کلیه داده ها و اطلاعاتی گفته می شود که توسط بهره بردار، از روی سرور اصلی به جای امن دیگر منتقل شده و در قالب Backup، حفظ و نگهداری می شود.

۲. شرایط خدمات تحت پوشش (Scope & Conditions of Services)

۲/۱. مجموعه‌ی خدمات تحت پوشش، در جدول زیر منعکس شده است:

پشتیبانی استاندارد:

ردیف	شرح خدمات	بستر اعلام درخواست	محدوده‌ی اعلام درخواست	زمان رسیدگی	حداکثر زمان شروع اقدام	ملاحظات
۱	رفع مشکلات و باگ نرم افزاری	پورتال	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	۲ ساعت	-
۲	مشاوره و راهنمایی عمومی	پورتال / چت	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	-	-
۳	به روز رسانی نرم‌افزاری	پورتال	۲۴ ساعته	با هماهنگی	-	تحت پلتفرم موجود
۴	همکاری در ساخت گزارش‌های جدید	پورتال	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	-	۸ ساعت رایگان
۵	آموزش کارشناسان شرکت	پورتال	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	با هماهنگی	شرکت رایگان در دو دوره‌ی آموزش
۶	نصب مجدد رستاک بر روی سرور	پورتال	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	با هماهنگی	یک نوبت به صورت رایگان

پشتیبانی VIP رستاک:

ردیف	شرح خدمات	بستر اعلام درخواست	محدوده‌ی اعلام درخواست	زمان رسیدگی	زمان شروع اقدام	ملاحظات
۱	رفع مشکلات و باگ نرم افزاری	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	فوری	-
۲	مشاوره و راهنمایی عمومی	پورتال چت تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	-	-
۳	به روز رسانی نرم افزاری	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	با هماهنگی	-	تحت پلتفرم موجود
۴	همکاری در ساخت گزارش های جدید	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	فوری	بدون محدودیت
۵	آموزش کارشناسان شرکت	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	با هماهنگی	بدون محدودیت
۶	آموزش راهبری	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	با هماهنگی در ورانگر	بدون محدودیت
۷	مراجعه‌ی حضوری	پورتال تلفن	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۲۰	با هماهنگی	۴ نوبت در سال (محدود) تهران و البرز بدون هزینه
۸	نصب مجدد رستاک بر روی سرور	پورتال	۲۴ ساعته	ساعت ۸ تا ۱۷	با هماهنگی	بدون محدودیت



۲/۲. ارایه‌ی سرویس پشتیبانی و اقدام به عیب‌یابی و رفع اشکال درحد امکان فنی و در محدوده‌ی زمانی ذکر شده بر اساس اعلام نیاز و اطلاعات ثبت شده توسط راهبر صورت می‌گیرد.

۲/۳. ارایه‌ی مشاوره و راهنمایی و پاسخ به سوالات کاربری، با توجه به اعلام نیاز توسط راهبر صورت می‌گیرد.

۲/۴. نصب مجدد نرم‌افزار بر روی سرورهای بهره‌بردار و ارایه‌ی مشاوره و راهنمایی در صورت تغییر سرور به سرور جدید، انجام می‌شود.

۲/۵. احیای مجدد قفل در صورت بروز مشکل در آن و یا تغییر و جابه‌جایی سرور صورت می‌گیرد. بدیهی‌ست مسئولیت حفظ و نگهداری فیزیکی قفل، بر عهده‌ی بهره‌بردار است و در صورت از بین رفتن، هزینه‌ی آن خارج از موضوع خدمات پشتیبانی حاضر، محاسبه و پرداخت می‌شود.

۲/۶. ارایه‌ی آموزش و راهنمایی‌های لازم برای نحوه‌ی تهیه‌ی فایل پشتیبان به راهبر بهره‌بردار توسط ورانگر صورت می‌گیرد.

۲/۷. بازگرداندن فایل پشتیبان (Backup) دیتای معتبر که قابلیت بازگرداندن و احیا را دارد و بهره‌بردار در اختیار کارشناسان ورانگر قرار می‌دهد، جزو خدمات پشتیبانی این نوشتار است.

۲/۸. ارایه‌ی همکاری‌ها و کمک‌های لازم برای بهینه‌سازی و تیونینگ دیتابیس با هدف افزایش کارایی و سرعت بخشیدن در کاربری به درخواست بهره‌بردار توسط ورانگر صورت می‌گیرد.

۲/۹. ارایه‌ی آموزش مجازی از راه دور به کاربرانی که دارای گواهی‌نامه از ورانگر هستند، توسط ورانگر و در چارچوب خدمات پشتیبانی این نوشتار انجام می‌شود.

۲/۱۰. مشارکت در راهنمایی و ساخت گزارش بنا بر درخواست بهره‌بردار و بر اساس ساختار و اطلاعات مورد نیاز و اعلام شده‌ی راهبر بهره‌بردار، توسط ورانگر انجام می‌شود.

۲/۱۱. امکان پاسخ‌گویی و ارایه‌ی راهنمایی عمومی از طریق گفت و گوی آنلاین (Online Chat) توسط ورانگر وجود خواهد داشت.

۲/۱۲. امکان ثبت درخواست در پورتال امور مشتریان ورانگر، توسط بهره‌بردار در تمامی ساعات روزها امکان‌پذیر است.

۲/۱۳. سرویس‌های پشتیبانی، به صورت مجازی و از راه دور (E-Support) و نیز تماس از طرف کارشناسان و رانگر خواهد بود و در صورت نیاز و درخواست بهره‌بردار به مراجعه‌ی حضوری کارشناسان پشتیبانی، باید خارج از چارچوب شرایط استفاده‌ی حاضر و هماهنگی‌های لازم با واحد امور مشتریان و رانگر انجام شود.

۲/۱۴. در صورت درخواست بهره‌بردار برای اعزام کارشناسان پشتیبانی به محل بهره‌بردار، هزینه‌ی رفت و آمد (و در صورت نیاز، اقامت) بر عهده‌ی بهره‌بردار است.

۳. فرایند ثبت و پی‌گیری (Request Logging and Tracking)

۳/۱. فرایند ثبت، مطابق موارد گفته شده در ماده‌ی قبل و از طریق پورتال امور مشتریان و رانگر صورت می‌گیرد.

۳/۲. بهره‌بردار می‌تواند هر لحظه از طریق پورتال امور مشتریان، آخرین وضعیت درخواست ثبت شده را مشاهده کند.

۴. فرایند بازبینی و بازخورد (Review and Feedback)

۴/۱. با توجه به اهمیت رضایت بهره‌بردار و تلاش و رانگر برای افزایش خشنودی ایشان، خدمات پشتیبانی انجام شده توسط و رانگر مبتنی بر درخواست‌های ثبت شده در پورتال، در انتظار تایید راهبر بهره‌بردار باقی خواهد بود و توافق بر این است که راهبر بهره‌بردار حداکثر ظرف مدت چهار روز، نظر خود را درباره‌ی تحقق درخواست یادشده، اعلام کند. در غیر این صورت، خدمت انجام شده به صورت خودکار، به عنوان تحقق یافته، خاتمه می‌یابد.

۴/۲. در صورت عدم تایید خدمت انجام شده، درخواست مرتبط با اولویت بالا و دوباره در دستور کار کارشناسان پشتیبانی و رانگر قرار می‌گیرد.

۴/۳. چنانچه بهره‌بردار از فرایند یا کیفیت خدمات رضایت نداشته باشد، می‌تواند از طریق تماس با واحد صدای مشتریان (VOC) به شماره‌ی ۰۲۱-۸۷۱۳۴ یا ارسال پیام در صفحه تماس با ما در وب سایت www.varanegar.com برای انتقال نظر، انتقاد یا پیشنهاد خود، اقدام کند.

۵. خدمات خارج از موضوع (Out-of-Scope Services)

۵/۱. افزودن امکانات یا Featureهای جدید، خارج از موضوع خدمات پشتیبانی کنونی است. اما بدیهی‌ست که و رانگر بر اساس تحقیق و توسعه (R&D) و همچنین بسته به نیاز مشتریان خود، همیشه در تلاش برای تکمیل

ویژگی‌ها و امکانات راهکارهای نرم افزاری خود است که در قالب نسخه‌های جدید، برای برنامه‌ریزی، تولید و به روز رسانی اقدام می‌کند.

۵/۲. خدماتی که خارج از موضوع حاضر باشد، با توافق دو طرف، تعریف و انجام خواهد شد.