چارچوب سطح خدمات (SLA Framework)

شرکت: ابر رایانش هوشمند آذر مهر

شناسه سند: SLA

نسخه: 1.0

تاریخ اجرا: .....

مرجع: وب‌سایت رسمی شرکت

1. هدف و دامنه

این سند چارچوب عمومی سطح خدمات، پشتیبانی و رسیدگی به درخواست‌ها و رخدادهای مرتبط با خدمات شرکت را مشخص می‌کند.

این سند به‌تنهایی تعهدی برای ارائه خدمت یا سطح مشخصی از پشتیبانی ایجاد نمی‌کند و تنها در صورتی برای یک پروژه یا خدمت لازم‌الاجراست که در **SOW**، **قرارداد پشتیبانی یا قرارداد مربوطه** به آن ارجاع شده باشد.

سطح خدمت، ساعات پشتیبانی، کانال‌های ارتباطی، خدمات مشمول و سایر شرایط اختصاصی هر پروژه می‌تواند در SOW تعیین یا اصلاح شود.

2. سطوح پشتیبانی

سطح	پوشش معمول	رخداد بحرانی (P1)	رخداد مهم (P2)	رخداد عادی (P3)	درخواست عادی (P4)
Bronze	ساعات کاری توافق‌شده	حداکثر 4 ساعت	حداکثر 8 ساعت	حداکثر 1 روز کاری	حداکثر 2 روز کاری
Silver	ساعات گسترده توافق‌شده	حداکثر 2 ساعت	حداکثر 4 ساعت	حداکثر 8 ساعت	حداکثر 1 روز کاری
Gold	7×24	حداکثر 1 ساعت	حداکثر 2 ساعت	حداکثر 4 ساعت	حداکثر 1 روز کاری

زمان‌های فوق، **هدف پاسخ‌گویی/شروع اقدام** هستند و به‌معنای تضمین زمان رفع کامل مشکل نیستند؛ زمان رفع می‌تواند به ماهیت مشکل، همکاری کارفرما، دسترسی‌ها، تأمین قطعات یا خدمات اشخاص ثالث وابسته باشد.

3. اولویت رخدادها

P1 – بحرانی:
ازکارافتادگی کامل یا اختلال اساسی در یک خدمت حیاتی یا محیط تولید که تأثیر گسترده بر کاربران یا عملیات دارد.

P2 – مهم:
اختلال قابل‌توجه یا کاهش شدید عملکرد که بخشی مهم از خدمت را تحت تأثیر قرار می‌دهد، ولی خدمت به‌طور کامل متوقف نشده است.

P3 – عادی:
مشکل یا اختلال محدود با راهکار موقت یا تأثیر محدود بر عملیات.

P4 – درخواست عادی:
درخواست اطلاعات، راهنمایی، تغییرات کوچک، تنظیمات، گزارش‌گیری یا مواردی که اثر فوری بر سرویس ندارند.

اولویت نهایی بر اساس **اثر واقعی رخداد و فوریت آن** تعیین می‌شود.

4. ساعات و کانال‌های پشتیبانی

ساعات عادی پشتیبانی، تعطیلات، کانال‌های ثبت درخواست و اطلاعات تماس در SOW یا قرارداد پشتیبانی مشخص می‌شوند.

پشتیبانی خارج از ساعات عادی، On-Call و پشتیبانی 24×7 تنها در صورتی ارائه می‌شود که در قرارداد یا SOW صراحتاً مورد توافق قرار گرفته باشد.

کانال‌های رسمی ثبت و پیگیری درخواست می‌تواند شامل سامانه پشتیبانی، ایمیل، تلفن یا سایر ابزارهای مورد توافق باشد.

5. موارد خارج از SLA

موارد زیر، مگر آنکه صراحتاً در SOW یا قرارداد مربوطه پذیرفته شده باشند، مشمول تعهدات معمول SLA نیستند:

- قطعی یا اختلال ناشی از سرویس‌دهندگان و اشخاص ثالث؛
- مشکلات ناشی از تجهیزات، نرم‌افزار یا زیرساخت خارج از محدوده خدمات؛

- تغییرات غیرمجاز یا تغییرات انجام‌شده توسط اشخاص ثالث؛
- عدم ارائه دسترسی، اطلاعات یا همکاری لازم توسط کارفرما؛
- حوادث قهری و شرایط خارج از کنترل متعارف طرفین؛
- درخواست توسعه قابلیت جدید یا تغییر اساسی معماری؛
- تعمیر یا تعویض تجهیزات و قطعات، مگر آنکه در قرارداد تصریح شده باشد.

6. نگهداری و تغییرات برنامه‌ریزی‌شده

فعالیت‌های نگهداری، ارتقاء، تغییرات زیرساختی و سایر عملیات برنامه‌ریزی‌شده، در صورت امکان، از قبل اطلاع‌رسانی و در بازه زمانی مورد توافق انجام می‌شوند.

در موارد اضطراری که تأخیر می‌تواند موجب خسارت، اختلال جدی، از دست رفتن داده یا رخداد امنیتی شود، اقدامات اضطراری می‌تواند با حداقل تأخیر انجام شده و مستندات آن پس از اقدام تکمیل شود.

7. دسترسی و همکاری کارفرما

رعایت SLA منوط به فراهم بودن دسترسی‌ها، اطلاعات، مجوزها، تجهیزات و همکاری‌های مورد نیاز کارفرماست.

مدت زمانی که منتظر پاسخ، دسترسی، تأیید یا اقدام کارفرما یا شخص ثالث هستیم، حسب مورد می‌تواند از زمان محاسبه SLA خارج شود.

8. دسترس‌پذیری سرویس

هرگونه تعهد مشخص درباره **Uptime، Availability، RPO، RTO، Backup، Disaster Recovery** یا سایر شاخص‌های فنی، تنها در صورتی معتبر است که در SOW یا قرارداد مربوطه صراحتاً تعریف شده باشد.

این سند به‌تنهایی هیچ درصد مشخصی از دسترس‌پذیری سرویس را تضمین نمی‌کند.

9. گزارش و مستندسازی

درخواست‌ها و رخدادهای مهم می‌توانند در سامانه یا ابزار مورد توافق ثبت و پیگیری شوند.

در مورد رخدادهای بحرانی، حسب اهمیت و شرایط پروژه، گزارش اقدامات انجام‌شده، وضعیت سرویس و اقدامات اصلاحی یا پیشگیرانه ارائه خواهد شد.

10. جریمه یا Service Credit

هرگونه جریمه، اعتبار خدماتی (Service Credit)، خسارت توافقی یا سازوکار مالی مرتبط با عدم تحقق SLA، **تنها در صورتی ایجاد می‌شود که صراحتاً در SOW یا قرارداد مربوطه درج شده باشد.**

این سند به‌تنهایی موجب ایجاد جریمه یا تعهد مالی خودکار نمی‌شود.

11. نسخه و اعتبار

این سند با شناسه **SLA** و شماره نسخه مشخص منتشر می‌شود.

نسخه مورد استناد هر پروژه باید در SOW یا قرارداد مربوطه درج شود. تغییرات بعدی این سند، به‌صورت خودکار تعهدات پروژه‌های قبلی را تغییر نمی‌دهد؛ مگر آنکه طرفین به‌صورت کتبی توافق کنند.

نسخه مورد استناد پروژه:

SLA v.....

تاریخ نسخه: .....

نشانی مرجع سند:

azarhpc.ir

یادداشت: جزئیات اختصاصی هر پروژه، در صورت نیاز، در SOW درج می‌شود و بر این سند مقدم خواهد بود.