

## توافق نامه سطح کیفیت خدمات

خدمات سرویس دهی در سرورستاپ دارای ضمانت دسترسی ۹۸ درصد می باشد و در صورت درخواست مشتری، زمان عدم دسترسی توسط سرورستاپ محاسبه شده و براساس قوانین عمل خواهد شد. مشترک موظف است مستندات واقعی و سیستمی ثبت شده را جهت بررسی قطعی ها ارائه دهد، بدیهی است گزارش شفاهی مشکل و مکاتبات کلامی و غیرمستند نمیتواند ملاک ارزیابی قرار گیرد.

میزان اعتبار سرویس مشترک به شرح زیر اعمال میشود:

Uptime تضمین شده در سرورستاپ معال ۹۸٪ می باشد.

- عدم دسترسی کمتر از ۳۰ دقیقه در یک روز دارای ضمانت نمی باشد.
- عدم دسترسی کمتر از ۳ ساعت در یک هفته دارای ضمانت نمی باشد.
- عدم دسترسی کمتر از ۱۵ ساعت در یک ماه دارای ضمانت نمی باشد.

عدم دسترسی در میزبانی وب، به معنای عدم مشاهده سایت، عدم دسترسی به کنترل پنل، عدم دریافت پاسخ ping از سرور میزبان بصورت همزمان از داخل و خارج کشور میباشد. عدم دسترسی به سرور مجازی و اختصاصی، به معنای عدم وجود ping، عدم دسترسی به ssh یا remote desktop بصورت همزمان از داخل و خارج کشور خواهد بود.

در هیچ حالتی، عدم کارکرد صحیح سیستم عامل، بروز مشکل سخت افزاری به هر دلیلی، قطعی ها و مشکلات فنی یا زیرساختی در دیتاسنتر شامل مشکلات برق یا شبکه، عدم کارکرد صحیح پروتکل ها و سرویس های فعال در سرور، شامل هیچ گونه ضمانت کیفی نخواهد بود. در صورت بروز مشکلات بالا سرورستاپ تنها موظف به پیگیری مشکلات و یا تعویض سخت افزار معیوب می باشد.

در صورت عدم دسترسی بیش از میزان اعلام شده فوق، دریافت اعتبار سرویس، پس از تایید عدم دسترسی توسط بخش فنی سرورستاپ انجام خواهد شد. میزان افزایش اعتبار سرویس توسط بخش فروش مشخص و اعمال خواهد شد.

- منظور از اعتبار سرویس، زمان فعال بودن سرویس میباشد.

مستندات قابل بررسی:

- گزارش عدم دسترسی از دو سیستم مانیتورینگ داخلی و خارجی و سایت های بررسی uptime مانند [host-tracker.com](http://host-tracker.com)
- بررسی دسترسی به سایت و سرور از طریق ping و trace آدرس سایت و آدرس IP سرور از طریق چندین اپراتور اینترنت در زمان مشکل
- بررسی دسترسی به پروتکل های مورد نظر از طریق ابزارهایی مانند telnet یا nslookup