

## بایادپروردگار

### توافق نامه خدمات (SLA)

شرکت سیگما

1394/12/24

خدمات پشتیبانی از تاریخ شروع توافق نامه آغاز میگردد و در هنگام بروز مشکلات حاد یا بازدارنده که منجر به از کارافتادن سیستم یا سرور مرکزی و اختلال در سروس دهی شود که به صورت تلفنی/ دسترسی از راه دور قابل رفع نباشد، کارشناس فنی پیمانکار بصورت حضوری، مشکل را رفع خواهد نمود. در هنگام وقوع مشکلات غیر حاد، کارشناسان فنی پیمانکار باید در روزهای کاری پاسخگوی مشکلات غیر حاد و رفع آنها باشند.

#### 1 - شرح خدمات پشتیبانی پیمانکار:

- 1 1 - راهنمایی و پاسخ به سوالات راهبر سیستم نرم افزار پورتال بصورت تلفنی و ایمیل
- 1 2 - رفع ایرادات (bug, exception) نرم افزار موضوع توافق نامه و رفع ایرادات فنی و امنیتی نرم افزار بصورت تلفنی یا دسترسی از راه دور و یا در صورت لزوم مراجعه حضوری
- 1 3 - زمان بارگذاری تمام صفحات تارنمای دستگاههای اجرایی با در نظر گرفتن بدترین حالت (پایین ترین سرعت اینترنت) در صورت تهیه سخت افزار مناسب از طرف کارفرما نباید بیشتر از 10 ثانیه به طول انجامد.
- 1 4 - زمان های برنامه ریزی شده برای بروز رسانی تارنما که امکان دسترسی به تارنما وجود ندارد از ساعات غیر اداری استفاده می شود.
- 1 5 - پیمانکار امکان اتصال به تارنما را 99.99 درصد تضمین می نماید.
- 1 6 - در مورد امنیت وبگاه، تامین امنیت نرم افزار پورتال و فایل های آن جزو وظایف پیمانکار است.
- 1 7 - امکان ارسال و دریافت اطلاعات در تارنما تا حداکثر حجم اعلام شده از طرف کارفرما در نظر گرفته می شود.

با تشکر و آرزوی توفیق روز افزون، دپارتمان فروش و قراردادهای شرکت سیگما

توسعه زیرساخت های فناوری اطلاعات  
سیگما

پورتال سازمانی  
خدمات الکترونیکی