



---

ضمانت نامه سطح کیفیت خدمات هاستینو

---

## Hostino Service Level Agreement (SLA)



1399/06/13

[WWW.HOSTINO.ASIA](http://WWW.HOSTINO.ASIA)

Iran,markzai,arak

پیرو حفظ کیفیت خدمات ارائه شده در هاستینو ، هاستینو خود را به رعایت این قوانین متعهد میداند.

تعریف مشترک: مشترک در این توافق نامه به افراد حقیقی و حقوقی که دارای سرویس فعال در هاستینو می باشند اطلاق می شود.

## - بند اول: ضمانت کیفی خدمات میزبانی وب:

- خدمات میزبانی وب در هاستینو شامل موارد زیر است:
- میزبانی اشتراکی لینوکس داخل و خارج
- میزبانی اختصاصی لینوکس داخل و خارج
- نمایندگی لینوکس داخل و خارج

**این ضمانت دارای حق دسترسی 99% در ماه میباشد**

در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA مدت زمان عدم دسترسی توسط کارشناسان هاستینو محاسبه شده و با توجه به قوانین ذکر شده در بند قوانین ارائه اعتبار سرویس محاسبه میشود.

بکاپ یا همان فضای پشتیبان شامل این ضمانت نمیشود.

**عدم دسترسی داشتن به وب سایت به معنی:**

مشاهده نکردن یا عدم نمایش وب سایت ، نداشتن دسترسی به کنترل پنل میزبانی ، و عدم دریافت پاسخ ping از سرور میزبان سایت به صورت هم زمان میباشد.

## - بند دوم: ضمانت کیفی خدمات سرور مجازی

ارائه خدمات سرور های مجازی در هاستینو دارای ضمانت دسترسی 99% در ماه میباشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط هاستینو محاسبه شده و با توجه به قوانین ذکر شده در بند قوانین ارائه اعتبار سرویس محاسبه میشود

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

## - بند سوم: ضمانت کیفی خدمات سرور اختصاصی

ارائه خدمات سرور های اختصاصی در هاستینو دارای ضمانت دسترسی 99% در ماه میباشد و در صورت درخواست مشتری برای استفاده از SLA ، مدت زمان عدم دسترسی توسط هاستینو محاسبه شده و با توجه به قوانین ذکر شده در بند قوانین ارائه اعتبار سرویس محاسبه میشود

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

در صورت بروز اشکال سخت افزاری در سرورهای هاستینو که در اجاره مشترک میباشد هاستینو تعهد دارد تا حد اکثر در 3 روز کاری نسبت به تعویض قطعات معیوب اقدام نماید و در این بازه 3 روزه هیچ ضمانتی قابل قبول نخواهد بود.

## - بند چهارم: قوانین ارائه اعتبار سرویس

اگر هر مشترک در هر ماه شمسی میزان دسترسی که در سرویس های ذکر شده در بالا شده است را کم تر از میزان ضمانت شده تجربه کند مشترک فقط برای همان سرویس میتواند اعتبار اضافه دریافت کند

### قوانین ارائه اعتبار اضافه سرویس :

عدم دسترسی کمتر از ۲ ساعت در یک ماه دارای ضمانت نمی باشد.  
عدم دسترسی بیش از ۲ ساعت و کمتر از ۲۲ ساعت در یک ماه، سه روز اعتبار سرویس.  
عدم دسترسی بیش از ۲۲ ساعت و کمتر از ۳۳ ساعت در یک ماه، یک هفته اعتبار سرویس  
عدم دسترسی بیش از ۳۳ ساعت در یک ماه، معادل یکماه اعتبار سرویس

## - بند پنجم: اطلاع رسانی درباره عدم دسترسی

هاستینو این ضمانت را میدهد که هرگونه ایجاد اختلال یا تغییری که موجب عدم دسترسی به سرویس بیش تر از بیست دقیقه گردد را به صورت تیکت، ایمیل ، یا تلفن و یا اطلاع از قسمت وضعیت سرویس ها در ناحیه کاربری یا اس ام اس تا نهایتا یک ساعت به مشترکین اطلاع رسانی کند.  
عدم اطلاع رسانی بموقع به مشترک توسط هاستینو باعث می شود یک روز اعتبار برای همان سرویس مشترک تعلق گیرد .

هاستینو هیچ گونه تعهدی برای اطلاعات نا صحیح پنل مشتریان ( شماره های تماس ، ایمیل و.. ) را ندارد و مشترک وظیفه دارد تا در هنگام ثبت نام اطلاعات حقیقی خود را ثبت کند.

## - بند ششم: مواردی که شامل ضمانت نامه نیست

مواردی که در ادامه ذکر شده شامل ضمانت نامه کیفیت خدمات هاستینو نخواهد بود:

- عدم دسترسی سرویس به دلیل مسدود شدن توسط واحد مالی ( بدهی مالی یا عدم تمدید)
- عدم دسترسی به دلیل درخواست خود مشترک
- عدم دسترسی به دلیل درخواست تغییرات توسط خود مشترک
- عدم دسترسی به دلیل تعمیر یا تغییر سرویس هایی که از قبل برنامه ریزی و اطلاع رسانی شده است
- عدم دسترسی به دلیل اقدام های مشترک یا کاربران وی
- از دست رفتن اطلاعات مشترک به هر دلیل یا عدم تهیه نسخه های پشتیبان توسط مشترک
- عدم دسترسی به دلایلی که خارج از کنترل هاستینو میباشد
- عدم دسترسی به دلیل استفاده از تجهیزات ، سخت افزار و نرم افزار مشترک
- عدم دسترسی به دلیل اخطار ها ( ABUSE ) یا رفتار های غیر قانونی
- عدم دسترسی به دلیل فیلترینگ و دستور فیلترینگ
- عدم دسترسی به دلیل دستور و یا مقام قضایی

ارائه اعتبار سرویس فقط و فقط به مشتریانی تعلق میگیرد که بدهی مالی به هاستینو نداشته باشند.

## - بند هفتم: حق مطالبه اعتبار سرویس

در صورت هرگونه ایجاد اختلال در سرویس های ارائه شده در هاستینو ، مشترک وظیفه دارد بین اولین تا پانزدهمین روز تقویمی از ماه بعد از اختلال، درخواست کتبی و مکتوبی برای استفاده از SLA و دریافت اعتبار درج شده در قوانین SLA را به واحد فنی هاستینو تیکت بزند و پس از تایید بخش فنی هاستینو اعتبار به مشترک ارائه خواهد شد لازم به ذکر است که بعد از تایید عدم دسترسی توسط کارشناسان واحد فنی هاستینو اعتبار سرویس به مشترک داده خواهد شد

## - بند هشتم: تعریف اعتبار سرویس

اعتبار سرویس : بصورت مدت زمان به پایان تاریخ قرارداد مشترک افزوده می شود و این اعتبار قابل انتقال به سرویس دیگر، شخص دیگر یا اعتبار ریالی و امثال آن نخواهد بود و حد اکثر اعتبار سرویس تعلق گرفته به یک مشترک معادل نیمی از مدت اعتبار آن سرویس است

((قوانین SLA هاستینو در هشت بند تنظیم شده است و امکان بروز رسانی آن در آینده وجود دارد.))