اﻷول SLA نموذج

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| اسم الخدمة | الشرح | تجاوز الخدمة | طريقة التنفيذ و الأدوات المستخدمة |
| تخزين المعطيات | * سيتم حفظ نسخة إحتياطية من جميع المعطيات الخاصة بالزبون دوريا كل **أسبوع** في بداية أول الأسبوع عند الساعة 00(12 مساءا) * كما يمكن قيام الزبون بطلب حفظ نسخة احتياطية يدويا عند الطلب * يحصل الزبون في هذا النموذج على حجم تخزين مساويا ل **20GB** | * في حال تجاوزت حجم التخزين المعطى سيتم إرسال تنبيه في يومين متتالين و سيتم بعدها إتخاذ القرار بتوسيع حجم التخزين بشكل تلقائي وفق ما تحتاجه الخدمة السحابية مع زيادة الكلفة المالية نتيجة هذا التوسع |  |
| استعادة المعطيات | * تتم استعادة المعطيات يدويا من النسخ الاحتياطية المحفوظة مسبقا عند طلب الزبون |  |  |
| فحص صحة المعطيات | * يمكن للزبون طلب عملية فحص المعطيات المخزنة الخاصة به عند الطلب للتأكد من عدم وجود تلف فيها |  |  |
| تلف المعطيات | * في حال خرجت الخدمة السحابية عن العمل لسبب ما أو في حال توقفنا كمزود للخدمة عن عملنا بشكل نهائي - يمكن للزبون طلب النسخ الإحتياطية الخاصة بالمعطيات كما يمكن طلب حذفها نهائيا من أجهزتنا | * يمكنك إستعادة ما دفعته أخر مرة في حال لم نستطع إعادة النسخ الإحتياطية من معطياتك في حال توقفنا عن العمل بشكل نهائي |  |
| خصوصية المعطيات | * يتم تخزين المعطيات بشكل خاص و منعزل لكل زبون على حدى |  |  |
| حماية المعطيات | * يتم تشفير المعطيات التي تنتقل بين الزبون و أجهزتنا بإنشاء إتصال مشفر مع شهادات رقمية عبر SSL/TLS * يمكن للزبون أن يختار طريقة تشفير محددة من الخيارات التالية **(\*\*\*)**  لتشفير المعطيات الخاصة به والمتواجدة على أجهزتنا * تحتاج عملية الوصول للمعطيات إلى اسم مستخدم وكلمة مرور تعطى للمستخدم عند اشتراكه في الخدمة السحابية الخاصة بنا | * في حال تسرب مفتاحك الخاص لفك تشفير معطياتك فنحن لسنا مسؤولين عن الأضرار الناتجة. |  |
| إتاحة الخدمة | * تبقى الخدمة متاحة بنسبة **99% شهريا** (أي لا يتجاوز إنقطاع الخدمة **7.2 ساعة** شهريا) * يتم إضافة **2 ساعة** شهريا للقيام بأعمال الصيانة بين الساعة **3-5 صباحا** في آخر يوم من كل شهر | * في كل ساعة يتم فيها إيقاف الخدمة عن النسبة المتفق عليها سيتم خصم كلفتها عند تجديد العقد معنا في الشهر القادم |  |
| تغيير في عملية الإدارة | * يعطى الزبون تنبيه قبل اسبوع كامل من تطبيق التغيير الجديد في عملية إدارة المعطيات سواء كان تعديل على إحدى السياسات أو كان إضافة سياسة جديدة كليا |  |  |
| وقت التفعيل | * سيتم فور اشتراكك و دفع المستحقات المالية بالبدء بحساب وقت التفعيل الذي بدأت فيه الخدمة بالعمل لأجل حساب النسب المئوية التي تحسب على مدار الشهر |  |  |
| طرق الدفع و تجديد الخدمة | * شهريا |  |  |
| تغيير مزود الخدمة | * يستطيع الزبون أن ينتقل إلى مزود خدمة آخر دون فرض كلف إضافية لأن حفظ المعطيات يتم بالصيغ القياسية ممّا يسمح بسهولة الإنتقال إلى أيّ مزود خدمة آخر |  |  |
| نوع الdeploy المستخدم | عام (public) تتم فيه مشاركة الموارد بين الزبائن(تعددية المستخدمين multi-tenancy) |  |  |
| التعافي من الأخطاء الشبكية | يتم بشكل تلقائي |  |  |
| مراقبة الخدمة | يستطيع الزبون مراقبة الخدمة السحابية المقدمة |  |  |