

نحوه محاسبه خوش قولی در پروژه های تعریف شده در جیرا

پروژه سفید دشت

جدول SLA پروژه سفید دشت تعریف شده در جیرا

اولویت پایین	اولویت متوسط	اولویت بالا-بسیار بالا	نوع درخواست در جیرای پشتیبانی
5 روز	3 روز	1 روز	رفع خطا
6 روز	4 روز	2 روز	تغییر سطح دسترسی
			تغییر داده
			بررسی داده
10 روز	4 روز	2 روز	بهبود
تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)			توسعه
تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)			سایر موارد

جدول SLA پروژه سفید دشت موجود در قرارداد

پیوست - توافقتنامه سطح خدمات سیستم ها			
نوع درخواست	بالا	متوسط	کم
رفع خطا	۱ روز	۳ روز	۵ روز
درخواست تلفنی اضطراری	۱	۳	
تغییر داده	۲	۴	۶
بررسی داده	۲	۴	۶
تغییر سطح دسترسی	۱	۳	
بهبود	۲	۴	۱۰
درخواست توسعه			۱۰ به بالا

فرمول محاسبه

زمان انجام درخواست = T

نرم استاندارد درخواست = S

$$SLA = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{T_i - S_i}{S_i}$$

میانگین انحراف از SLA

پروژه کاوه کیش

جدول SLA پروژه کاوه تعریف شده در جیرا

نوع درخواست در جیرای پشتیبانی	اولویت درخواست	بازه تعریف شده جهت انجام به موقع
تغییر سطح دسترسی تغییر داده بررسی داده	-	2 روز
راهنمایی و آموزش کاربران	-	3 روز
رفع خطا	-	4 روز
بهبود	-	5 روز
توسعه	-	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی ،تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)
سایر نوع درخواستها	-	تاریخ سررسید

جدول SLA پروژه کاوه موجود در قرارداد

پیوست شماره هفت-جدول شماره یک - شاخص

عنوان	شاخص	زمان (حداکثر زمان)		شاخص	عنوان
بررسی درخواست	ساخت گزارش	۱ روز کاری	۵ روز کاری	ساخت گزارش	انجام درخواست
	تغییر گزارش	۱ روز کاری	۴ روز کاری	تغییر گزارش	
	ساخت فرم	۱ روز کاری	۶ روز کاری	ساخت فرم	
	تغییر فرم	۱ روز کاری	۵ روز کاری	تغییر فرم	
	کانورت اطلاعات	۲ روز کاری پس از بررسی و توافق طرفین		کانورت اطلاعات	
	خدمات آنکالی	۲ ساعت پس از تماس و اطلاع رسانی	۴ ساعت پس از بررسی درخواست	خدمات آنکالی	
	رفع اشکال	۱ روز	۴ روز	رفع اشکال	

- شاخص فوق مربوط به فراوانی یک درخواست به ازای هر سیستم می باشد. در صورت افزایش درخواست به ازای هر سیستم، ضریب فراوانی به حداکثر زمان ممکن اعمال می گردد.

پروژه امیرکبیر کاشان

جدول SLA پروژه امیرکبیر تعریف شده در جیرا

نوع درخواست در جیرای پشتیبانی	اولویت بالا-بسیار بالا	اولویت متوسط	اولویت پایین
رفع خطا تغییر سطح دسترسی تغییر داده بررسی داده بهبود	1 روز	2 روز	3 روز
توسعه	2 روز	4 روز	8 روز
تهیه پیشنهاد فنی	7 روز	14 روز	20 روز
سایر نوع درخواستها	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)		

جدول SLA پروژه امیرکبیر موجود در قرارداد

حداکثر مدت جهت انجام انواع درخواست ها- نفر روز (IS) و سطح ۲			
موضوع	اولویت بالا	متوسط	کم
رفع خطا	۱	۲	۳
تغییر دیتا	۱	۲	۳
بررسی دیتا	۱	۲	۳
تغییر سطح دسترسی	۱	۲	۳
توسعه ساخت فرم- ساخت صفحه وب	۲	۴	۸
بهبود تغییر فرم-ساخت صفحه وب	۱	۲	۳
توسعه ساخت گزارش	۲	۴	۸
بهبود تغییر گزارش	۱	۲	۳
توسعه کئورت	۱	۳	۸
آنکالی	۲ ساعت	۴ ساعت	۶ ساعت
زیر پروژه ست گردید ارائه پیشنهاد فنی- تجاری	۷	۱۴	۲۰

پروژه بافق

جدول SLA پروژه بافق تعریف شده در جیرا

نوع درخواست در جیرای پشتیبانی	اولویت بالا-بسیار بالا	اولویت متوسط	اولویت پایین
رفع خطا	1 روز	2 روز	4 روز
تغییر سطح دسترسی	2 روز		
تغییر داده	4 روز		
بررسی داده	4 روز		
بهبود	7 روز		
توسعه	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)		
سایر موارد	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)		

جدول SLA پروژه بافق موجود در قرارداد

پیوست شماره هشت - توافقنامه سطح خدمات سیستم ها			
نوع درخواست	بالا	متوسط	کم
رفع خطا منجر به توقف	۰.۵ روز	۱ روز	۱ روز
سایر موارد رفع خطا	۱	۳	۴
درخواست تلفن اضطراری	۲		
تغییر داده	۴		
بررسی داده	۴		
تغییر سطح دسترسی	۲		
بهبود	۷		
درخواست توسعه	طبق فرمول		

فرمول محاسبه

زمان انجام درخواست = T

نرم استاندارد درخواست = S

$$SLA = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{T_i - S_i}{S_i}$$

میانگین انحراف از SLA

اولویت درخواست	آستانه پذیرش
بالا	۰،۱
متوسط	۰،۳
کم	۰،۵

پروژه ورق خودرو

جدول SLA ورق خودرو تعریف شده در جیرا

نوع درخواست در جیرای پشتیبانی	اولویت بالا-بسیار بالا	اولویت متوسط	اولویت پایین
رفع خطا	0.5 روز	2 روز	4 روز
تغییر سطح دسترسی	1 روز	2 روز	2 روز
تغییر داده بررسی داده	2 روز	4 روز	6 روز
بهبود	4 روز	8 روز	10 روز
توسعه	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)		
سایر موارد	تاریخ سررسید (معیار محاسبه خوش قولی، تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)		

جدول SLA پروژه ورق خودرو موجود در قرارداد

پیوست شماره هشت - توافقتنامه سطح خدمات سیستم ها

نوع درخواست	بالا	متوسط	کم
	روز	روز	روز
رفع خطا	۰.۵	۲	۴
درخواست تلفن اضطراری	۰.۵	۲	
تغییر داده	۲	۴	۶
بررسی داده	۲	۴	۶
تغییر سطح دسترسی	۱	۲	
بهبود	۴	۸	۱۰
درخواست توسعه	براساس برآورد زمان توافق شده		

فرمول محاسبه

T= زمان انجام درخواست

S= نرم استاندارد درخواست

$$SLA = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{T_i - S_i}{S_i}$$

میانگین انحراف از SLA

جدول SLA سایر پروژه های تعریف شده در جیرای پشتیبانی

اولویت پایین	اولویت متوسط	اولویت بالا-بسیار بالا	نوع درخواست در جیرای پشتیبانی
<p>تاریخ سررسید</p> <p>(در سایر پروژه ها معیار محاسبه خوش قولی تاریخ سررسید اعلام شده توسط کارشناس می باشد)</p>			<p>همه نوع درخواستها شامل :</p> <p>رفع خطا</p> <p>تغییر سطح دسترسی</p> <p>تغییر داده</p> <p>بررسی داده</p> <p>بهبود</p> <p>توسعه</p> <p>ماموریت</p> <p>راهنمایی و آموزش کاربران</p>