**服务级别需求**

**ZRXX-20000-SL-R-02**

**项目名称**

**服务级别需求（SLR）**

广东科技有限公司

**目 录**

1 业务目标 2

2 现有服务及其级别 2

2.1 现有的服务 2

2.2 服务涉及的配置项 2

3 期望服务及其级别 3

3.1 全新的服务 3

3.2 服务要求 3

3.3 更改的服务 4

4 期望服务对业务的影响 4

5 获得服务的时间要求 4

6 客户联系信息 4

# 业务目标

保证客户业务系统持续运行，为客户业务提供更好的支持。若发生问题，确保在规定时间内得到解决/暂时解决，系统需要升级或服务需要变更时，应在对业务活动影响最小的时间实施。

# 现有服务及其级别

## 现有的服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务项** | **服务内容** | **服务级别** | **服务状态** |
| 硬件服务 | 硬件维护服务 | 为客户提供硬件产品的日常运行维护服务，调整相关硬件设置的集成服务，硬件故障诊断及处理。 | SLA-B | 正常进行 |
| 硬件更换服务 | 针对客户已损坏或故障的硬件设备，为客户提供更换安装新件的服务，并进行整机调试，并可恢复系统正常运行。 | SLA-B | 正常进行 |
| 硬件备用服务 | 针对客户出现故障且短期内暂时无法修复的设备，给客户租用性能相当的硬件备用。 | SLA-B | 正常进行 |
| 软件服务 | 软件维护服务 | 为客户提供来往港澳小型船舶监管系统及应用软件系统的日常运行维护服务，对安全数据交换系统进行检测服务。 | SLA-B | 正常进行 |
| 软件更换服务 | 定期对支撑软件平台进行升级及优化服务，根据用户的合理需求对信息平台软件系统进行完善和升级。 | SLA-B | 正常进行 |

## 服务涉及的配置项

服务配置项

# 期望服务及其级别

期望服务：软件维护服务、硬件维护服务；

级别：SLA-B

## 全新的服务

服务名称：软件维护服务；

服务级别为：服务级别

服务内容：

服务内容

## 服务要求

**服务要求**

## 更改的服务

无

# 期望服务对业务的影响

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务项** | **影响范围** | **影响时间段** | **对业务量的影响** | **对客户满意度的影响** |
| 软件服务 | 软件故障服务 | 涉及软件故障的软件 | 无 | 无 | 提升 |
| 软件优化服务 | 涉及升级优化的软件 | 小于8小时 | 优化升级软件功能 | 提升 |
| 软件迁移服务 | 涉及升级优化的软件 | 无 | 无 | 提升 |

# 获得服务的时间要求

服务时间：服务时间

# 客户联系信息

客户单位： 项目甲方名称

客户联系人： 甲方联系人姓名

联系电话： 甲方联系电话