**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

硬件方面：服务器、PC机、笔记本、投影仪等；

软件方面：XXX系统、应用软件等；

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：

项目服务内容

软件故障服务：为客户提供软件产品的日常运行维护服务，新增相关软件功能的集成服务，软件故障诊断及处理。。

软件优化服务：指针对软件产品的技术领域或业务领域的发展，对软件进行版本升级或功能优化、性能优化。。

软件迁移服务：根据软件运行环境的变化，进行软件产品的迁移。

## 服务要求

**服务要求**

* 服务时间：5\*8小时
* 导致系统或设备性能下降，但对主要应用系统影响不大的BUG将在8小时内解决
* 影响比较大的系统BUG在4小时内解决
* 系统升级优化工作对客户的影响时间小于8小时，并要帮助客户做好升级优化准备工作，如数据备份。
* 在不经过客户的许可情况下，不随意变动客户的运行环境，服务器的配置，不能向第三方泄露客户的相关信息，提供的服务不能违背客户的相关制度。一切服务必须服从IT服务信息安全实施规范的相关要求。

## 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