**服务级别协议（SLA）**

**ZRXX-20000-SL-R-03**

**项目名称**

**服务级别协议（SLA）**

广东科技有限公司

目 录

[1． 服务概述 2](#_Toc8388843)

[2． 服务条款 2](#_Toc8388844)

[2.1 协议有效期 2](#_Toc8388845)

[2.2 协议检查与评估 2](#_Toc8388846)

[2.3 SLA服务级别协议 2](#_Toc8388847)

[3． 支持的服务 3](#_Toc8388848)

[4． 服务内容 3](#_Toc8388849)

[5． 双方责任 4](#_Toc8388850)

[5.1 甲方责任 4](#_Toc8388851)

[5.2 乙方责任 4](#_Toc8388852)

[6． 名词定义 5](#_Toc8388853)

[6.1 问题解决时间 5](#_Toc8388854)

[6.2 请求响应时间 5](#_Toc8388855)

[6.3 满意度 5](#_Toc8388856)

[7． 服务支持热线 5](#_Toc8388857)

[8． 服务投诉 5](#_Toc8388858)

[9． 其他约定 6](#_Toc8388859)

[10． 协议签署 6](#_Toc8388860)

1. **服务概述**

该服务级别协议为 项目甲方名称 (后称“甲方”)和广东科技有限公司（后称“乙方”）就 项目名称 所作的承诺，该文档将界定双方的责任和流程以确保甲方的需求得到及时的响应。

甲方信息：

客户名称： 项目甲方名称

地 址： 甲方联系地址

联 系 人： 甲方联系人姓名

联系电话： 甲方联系电话

乙方信息：

公司名称： 广东科技有限公司

地 址： 广州天河区XX路XX号XX大厦

联 系 人： 乙方联系人姓名

联系电话：

1. **服务条款**

2.1 协议有效期

本协议有效期为项目有效期

2.2 协议检查与评估

服务级别经理作为乙方的代表在协议生效运行后每90天与甲方的代表共同进行SLA实施状况评估，并根据服务报告管理程序的要求提交相关报告。

依据评估检查结果，SLA每年进行一次更新，在更新SLA尚未完成和发布前，仍执行原SLA。

2.3 SLA服务级别协议

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类型** | **服务项** | **服务内容描述** | **优先级** | **响应时限** | **解决期限** |
| 软件服务 | 软件维护服务 | 为客户提供软件产品的日常运行维护服务，调整相关软件功能的集成服务，软件故障诊断及处理。 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |
| 软件升级优化服务 | 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。 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |
| 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 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |
| 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。 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |
| 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。 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |
| 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。 | 中 | 2小时 | 1个工作日 |

注：服务工作时间为9:00am-18:00pm

SLA是指服务级别协议，服务级别协议是由IT服务团队和客户之间签订的描述将要提供的一项或多项服务的一份协议。SLA是用一些符合客户体验的非技术语言进行描述的，在协议期间它可作为评价和调整IT服务的标准。

服务时间：7\*8；2小时响应；4小时到现场。

1. **支持的服务**

* 软件服务、硬件服务
* 服务管理：SLA管理、服务报告

1. **服务内容**

**软件服务**

**软件维护服务**

1. 软件BUG跟踪：软件测试、BUG修改、BUG验证、系统日志监测；

2） 软件数据备份：数据定期备份、数据恢复；

3） 软件故障维护：软件故障排查、软件故障维护

**软件升级优化**

1）软件改进需求分析 2）软件改进研发 3）软件改进测试和发布；

4）软件版本升级； 5）软件系统安全防护 6）软件升级补丁；

**软件迁移服务**

1）软件迁移

**硬件服务**

**硬件维护服务**

1）硬件故障排查 2）硬件故障维护 3）硬件设备调试

**硬件更换服务**

1）服务器、交换机、存储设备

2）台式机、笔记本

3）打印机、扫描仪、投影仪

**硬件备用服务**

1）硬件备用

**服务内容**

1. **双方责任**

## 5.1 甲方责任

* 遵循定义好的工作流程提交问题申报和服务请求。
* 按照相关的操作规程和要求操作，确保不造成人为事故。
* 发现问题及时按照乙方联系方式与乙方服务支持人员取得联系，并尽可能地提供详细的信息以便乙方服务支持人员能够尽早排除故障，以减少问题造成的损失或影响。
* 参加定期举行的服务回顾会议，反馈意见，满意度调查，协助乙方持续不断地改进工作。
* 未经乙方书面许可，甲方不得向第三方泄露乙方提供的任何信息或产品资料。

## 5.2 乙方责任

* 在承诺的服务提供时段内，保证甲方能够正常地进行业务活动，并享受乙方提供的服务。
* 在承诺的甲方可提交请求时段内，保证甲方能够联系到服务支持人员并在承诺的请求响应时间内开始着手解决甲方的问题或服务请求。
* 合理地、有效地组织安排技术支持资源。要确保达到承诺的问题解决时间指标。
* 服务支持人员及服务提供人员严格按照定义的工作流程进行工作，相互之间做到紧密配合、互相支持，以解决甲方的问题为最终目的。
* 服务团队必须定期举行内部回顾会议，结合周期性的统计管理报表数据进行工作绩效检查。确保能够持续不断地为甲方提供符合承诺指标要求的服务。
* 根据本协议的安排，定期地、准时地提供指定的统计管理报表给甲方；
* 主动联系甲方举行定期的服务回顾会议，向甲方汇报前期的服务结果；接收来自甲方的反馈意见。以甲方的反馈和前期的服务结果为依据，及时做出调整，确保能够持续不断地为甲方提供符合承诺指标要求的服务。
* 创建和维护知识库来记录甲方遇到的问题及解决问题的解决方案。
* 维持合理数量的经过培训的维护人员，确保承诺的IT服务指标能够被达到。
* 未经甲方书面许可，乙方不得向第三方泄露甲方提供的任何信息。

1. **名词定义**

## 6.1 问题解决时间

问题解决时间是指从甲方联系服务支持人员报告一个问题到服务支持人员给予解决问题的时间段。

## 6.2 请求响应时间

当甲方联系服务支持人员登记一个请求到服务支持人员给予服务的时间。或者，当服务支持人员派单到IT服务专家时，IT服务专家应当在“请求响应时间”定义的时间内开始解决问题的工作并同时给提出请求的甲方以电话答复。

## 6.3 满意度

在客户满意度调查中，甲方对处理结果表示满意的请求数量占所有甲方请求数量的百分比。

1. **服务支持热线**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务支持联系人 | <姓名>：乙方服务联系人姓名  <职位>：项目经理  <E-mail地址>：乙方服务联系人邮箱  <移动电话>：乙方服务联系人手机 |

1. **服务投诉**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务投诉联系人 | <姓名>：乙方服务投诉人姓名  <职位>：经理  <E-mail地址>：乙方服务投诉人邮箱  <移动电话>：乙方服务投诉人手机 |

1. **其他约定**

在协议执行期间如果双方发生争议，双方应友好协商解决。如果协商不成，双方同意提交XXXX仲裁委员会进行仲裁。

1. **协议签署**

甲方:项目甲方名称 乙方：广东科技有限公司

甲方代表（签字）： 乙方代表（签字）：

日 期： 日 期：