**Annual maintenance terms and SLA**

**The following is the maintenance plan for levi's CMS system**

**Phase 1**

Less than 20 local stores

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Service** | **Response Time** | **Comments** |
| 1 | Issue Hotline | work day 1H | 店铺通过热线向当地运维小组报修，运维小组回应并记录报修内容。 |
| 2 | Response | work day 1D-3D | 运维小组接到报修后，上门进行故障情况勘测和排查工作。（处置时间按城市距离而定） |
| 3 | Fix | work day 7D | 如遇到硬件设备故障需要进行设备更换，由运维小组联络上海总部，并通过总部统一将更换设备配发至指定地点。（设备再安装想定由本地原施工团队负责） |
| 4 | Check | work day 1D-3D | 更换设备安装后，由运维小组上门进行设备调试及确认，完成故障报修。（处置时间按城市距离而定） |

**Phase 2**

More than 21 local stores

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Service** | **Response Time** | **Comments** |
| 1 | Issue Hotline | work day 2H | 故障发生时，店铺可使用专门的在线故障报修系统起票报修，上海总部接到该报修单后进行回应。 |
| 2 | Response | work day 1D-3D | 总部将建立PMO组织进行管理整体报修管理。PMO将联系并安排当地运维小组上门进行故障情况勘测和排查工作。（处置时间按城市距离而定） |
| 3 | Fix And Tracking | work day 7D | PMO将进行故障追踪。如遇设备需要更换，总部将统一配发更换设备至指定地点。（设备再安装想定由本地原施工团队负责） |
| 4 | Check | work day 1D-3D | 更换设备安装后，PMO将安排当地运维小组上门进行设备确认，完成故障报修（处置时间按城市距离而定） |
| 5 | Management | every month | PMO将对于全体报修进行记录、分析及报告。 |

**Phase 3**

With customer's requirement

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Service** | **Response Time** | **Comments** |
| 1 | Issue Hotline | work day 2H | 故障发生时，店铺可使用专门的在线故障报修系统起票报修，上海总部接到该报修单后进行回应。 |
| 2 | Response | work day 1D-3D | 总部将建立PMO组织进行管理整体报修管理。PMO将联系并安排当地运维小组上门进行故障情况勘测和排查工作。（处置时间按城市距离而定） |
| 3 | Fix And Tracking | work day 7D | PMO将进行故障追踪。如遇设备需要更换，总部将统一配发更换设备至指定地点。（设备再安装想定由本地原施工团队负责） |
| 4 | Check | work day 1D-3D | 更换设备安装后，PMO将安排当地运维小组上门进行设备确认，完成故障报修（处置时间按城市距离而定） |
| 5 | Maintenance | on-demand | 运维小组根据客户要求定期提供设备点检或除尘服务。 |
| 6 | Management | every month | PMO将对于全体报修进行记录、分析及报告。对于点检或除尘服务提供计划及管理。 |