

附录 E：服务与 SLA 模板

附录 E：服务与 SLA 模板

(Services & Service Level Agreement Template)

E.1 服务范围 (Scope of Services)

- 实施与调试
 - 出厂测试 (FAT) 支持
 - 现场验收测试 (SAT) 支持
 - 远程调试与配置协助
- 运维与支持
 - 7×24 小时远程监控
 - 故障排查与技术支持
 - 固件/软件 OTA 升级
 - 预防性维护与年度巡检
- 培训与知识转移
 - 用户操作培训
 - 安全与合规培训
 - 技术人员维护培训

E.2 SLA 核心指标 (Key SLA Metrics)

类别	指标	标准
系统可用性	Availability	≥ 99.5%（年度）
响应时间	Remote Response	≤ 30 分钟（紧急）；≤ 4 小时（一般）

类别	指标	标准
故障恢复	MTTR (Mean Time to Repair)	≤ 8 小时（关键）；≤ 24 小时（非关键）
备件保障	Spare Parts Availability	关键器件 30 日内可替换；常规件 60 日内
升级周期	Software/Strategy Update	季度例行；紧急安全补丁 ≤ 72 小时

E.3 服务等级 (Service Tiers)

- 基础支持 (Basic Support)
 - 邮件与工作日电话支持
 - OTA 固件更新
 - 年度健康检查
- 高级支持 (Premium Support)
 - 7×24 小时电话/远程支持
 - 主动告警通知
 - 季度性能报告
 - 现场服务（每年 2 次）
- 定制支持 (Custom Support)
 - 专属工程师驻场
 - 与客户 NOC/IDC 系统对接
 - 定制化策略优化与 AI 模型训练

E.4 报告与合规 (Reporting & Compliance)

- 定期报告
 - 月度运维报告（告警统计、可用性、能效 KPI）
 - 季度 SLA 评估与建议

- **合规要求**

- 符合 IEC 62443 / ISO 27001 网络安全标准
- 符合 IEEE/UL/IEC 并网与储能安全规范