**市民服务中心智能化运维服务项目**

**服** **务** **级** **别** **协** **议**

目录

[1 用途 3](#_Toc28473)

[2 项目信息 3](#_Toc8322)

[2.1 服务简述 3](#_Toc25594)

[客户信息 3](#_Toc14791)

[3 服务范围 3](#_Toc9523)

[3.1 包括 3](#_Toc29737)

[3.2 不包括 3](#_Toc3209)

[4 服务可用性与持续性 3](#_Toc18638)

[5 服务级别目标和测量要求 4](#_Toc1086)

[服务可用性 4](#_Toc16351)

[6 优先级定义 5](#_Toc18205)

[7 第三方支持 5](#_Toc14134)

[8 上报 5](#_Toc30948)

[9 协议签约人 5](#_Toc21403)

**1** **用途**

此 SLA 的用途是确保所有组件和承诺均配置妥当，以便为本服务项目提供优化的服务性能。

项目经理和项目组成员可以使用此 SLA 来规范流程并改进服务配置。此协议中指定的服务级别将在服务改进管理过程中不断修改完善。

**2** **项目信息**

**2.1** **服务简述**

此 SLA 是在平度市大数据和电子政务发展促进中心和青岛慧海联创信息技术有限公司之间达成的。服务时间是：从 2023 年 12 月 至 2025年 12 月。

客户信息

客户名称（全称）：平度市大数据和电子政务发展促进中心

客户地址：平度市北京路379-7号

**3** **服务范围**

**3.1** **包括**

硬件清单：资产核对、设备安装、硬件维修、日常巡检。

安全服务：每年一次网络安全攻防演练，对现有网络安全设施不少于两次加固。

安全设备升级服务：在互联网出田防火墙开通蜜罐分析服务,实 现业务伪装、玫击诱捕和黑客反 向指纹探测、溯源分析等能力;提供零信任运维网关+沙箱服务,实 现远程接入人员的终端准入、身份认证、持续监测、动态权限管控、可信进程审计等能力,并通过沙箱隔离运维数据,防止信息泄露。

服务内容包括以上所列清单的日常问题处理、检查与升级维护，远程、现场的技术支持，以及维修、培训服务。

**3.2** **不包括**

以下情形，不在服务范围：

人为的恶意操作，引发的问题或故障；

非自身质量及设计问题，引发的问题或故障。

**4** **服务可用性与持续性**

本部分列出了监控管理系统的正常运行时间，以及对此服务的可用性执行变更时应当采用的流程。

允许停机时间；00:00

**5** **服务级别目标和测量要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务活动** | **描述** | **测量标准** | **目标** |
| 事件响应时间 | 服务部门接到事件报告之后的确认时间 | 所有事件都必须在 2 小时内得到确认：  最初电话联系期间确认，并为客户分配唯一的事件参考编  号。 | 要求为所有事件提供一个事件编号。 |
| 事件解决时间 | 从确认收到事件报告到解决事件所经历的时间。 | 所有事件都必须在 4 个工作日内得到解决：  如果要求延长解决时间，必须经客户及项目经理同意。 | 要求所有事件中 98% 的事件都必须在指定时间内得到分配和解决。 |
| 服务可用性 | 根据此协议中描述的服务小时数得出的服务的正常运行时间。 | 服务组织实际服务情况计算服务可用性。 | 100% |
| 服务报告 | 每季度提供 1 次服务报告。 | 1、 客户合同经理必须在下月的10 天内收到报告。  2、 报告内容需完整涵盖服务内容。  3、 报告格式必须正确 | 100% |
| 问题根源分析报告 | 分析特定事件或系列事件根源的报告。 | 必须按需提供报告。 | 要求在任何事件发生后的第一个工作日内提供报告， 目标为 100%。 |

**6** **优先级定义**

|  |  |
| --- | --- |
| **优先级** | **定义** |
| 高 | 应用服务器故障、前置服务器故障、数据服务器故障、 内外网平台故障、VPN 便携网服务器故障、涉及安全的硬件故障。 |
| 中 | 公安端证书审批、企业端业务申请、数据报备模块故障、数据上传下载失败、系统升级失败、系统安装问题、系统数据错误、系统操作和系统功能相关业务方面的疑问咨询、系统 BUG、用户望尽快解决的故障。 |
| 低 | 系统附属功能模块的小功能中断、需求处理，可暂缓处理的硬件故障。 |

**7** **第三方支持**

按照以下协议度量服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障级别 | 故障内容 | 响应时间 |
| 高 | 系统数据量较大，导致数据无法及时交互，信息无法回传。 | 7×24 小时热线服务，  10 分钟响应，  远程排查及处置。 |

**8** **上报**

当在协议规定的时间内无法解决问题（如事件、问题、变更）时，就需要立即将问题上报给项目经理。

**9** **协议签约人**

【此协议将一直生效，直至下面双方签约人修订的新版协议将之取代。每年都会审查该协议，但是在签字双方达成一致后，就不能加以修改。】