

# 服务水平协议 (SLA)

## 1. 协议概述

本协议是晨极科技与用户之间关于提供支持和维持产品或服务所需的 IT 服务的水平协议("SLA"或"协议")。

本协议在被利益相关方共同认可的修订协议取代之前一直有效。

本协议概述了主要涉众相互理解的所有 IT 服务的参数。除非在本协议中明确规定，否则本协议不取代当前的流程和程序。

## 2. 目标和目的

本协议的目的是确保适当的要素和承诺到位，由晨极科技向客户提供一致的 IT 服务支持和交付。

本协议的目标是获得晨极科技与客户之间关于提供 IT 服务的相互协议。

本协议的目标是：

- 提供清晰的参考服务所有权、问责制、角色和/或责任。
- 向客户提供清晰、简洁和可衡量的服务描述。
- 将预期的服务提供与实际的服务支持和交付相匹配。

## 3. 利益相关方

以下服务提供商和用户将被用作本协议的基础，并代表与本 SLA 相关的主要利益相关方：

**IT 服务提供商：** 晨极科技 ("供应商")

**IT 客户：** 客户 ("客户")

## 4. 定期检查

本协议自本协议概述的生效日期起生效，有效期至另行通知为止。本协议应在每个财政年度至少审查一次。

业务关系管理者(“文档所有者”)负责促进对本文档的定期审查。本文件的内容可以根据需要进行修改,前提是获得主要利益相关方的共同同意,并通知所有受影响的各方。文件所有者将纳入所有后续修订,并根据需要获得双方同意/批准。

**业务关系管理者:** 晨极科技  
**评审周期:** 每两年(6个月)

## 5. 服务协议

以下详细服务参数由晨极科技负责,以持续支持本协议。

### 5.1. 服务范围

本协议涵盖以下服务:

- 电子邮件支持
- 使用远程桌面和虚拟专用网络进行远程协助
- 计划或紧急现场援助(需要额外费用)

### 5.2. 客户要求

为支持本协议,客户的责任和/或要求包括:

- 按照约定的时间间隔支付所有支持费用。
- 在解决与服务相关的事件或请求时,合理安排客户代表。

### 5.3. 服务提供商要求

为支持本协议,晨极科技的责任和/或要求包括:

- 按期交付约定的成果物。
- 定期会议汇报
- 对于紧急事件的及时响应

### 5.4. 服务前提

与范围内服务和/或组件有关的前提包括:

- 服务的变更应与所有利益相关者沟通并形成文件。

## 6. 服务管理

对范围内服务的有效支持是维持一致服务水平的结果。以下部分提供了服务可用性、范围内服务和相关组件的监控的相关细节。

## 6.1. 服务可用性

本协议所涉及服务的具体参数如下：

- 电子邮件支持:周一至周五早上 9 点至下午 6 点
  - 办公时间以外的邮件会被收取，但在下一个工作日前，不保证会被处理。

## 6.2. 服务请求

为支持本《协议》中所述的服务，服务提供商将在以下时间范围内对客户提交的与服务相关的事件和/或请求作出回应：

- 0-8 小时(在工作时间内)响应高优先级问题。
- 对于中等优先级的问题，48 小时内响应。
- 对于低优先级的问题，5 个工作日内响应。

将按照上述时间表提供远程援助，具体时间视援助请求的优先次序而定。