

同方有云托管运维服务等级协议



目录

一、 概述	2
二、 云平台服务等级协议	2
1. Case 级别定义	2
2. SLA 响应规则	3

一、概述

同方有云运维服务团队为购买同方云产品的客户提供专业的售后支持以及托管运维服务，帮助客户解决在产品使用过程中遇到的问题，并且能够负责维护客户平台的稳定以及常规运维操作，三分产品，七分运维，通过同方有云专业的服务，让客户集中精力发展企业的核心业务。针对托管运维服务，制定了本服务等级协议。

二、云平台服务等级协议

1. Case 级别定义

等级	描述	具体故障
P1 (紧急)	全局性故障，导致业务完全中断，平台完全故障	事件，包括： 平台计算、网络、存储服务完全故障，控制平面完全故障
P2 (高)	局部性故障，部分业务、虚拟机受到影响	事件，包括： 部分平台计算、网络、存储服务故障，控制平面部分故障（影响业务）
P3 (中)	局部性故障，业务不受影响	事件，包括： 部分平台计算、网络、存储服务故障，例如控制平面部分故障（不影响业务）
P4 (低)	无业务影响，体验使用欠佳	事件，包括： 平台计算、网络、存储性能欠佳，例如控制平面响应缓慢 请求，包括： 扩容、缩容； 镜像制作、修改； 服务保障；

2. SLA 响应规则

同方有云针对私有云用户提供 7*24*365 的远程服务支持，以及 5*8 的现场服务支持，以保证用户的稳定运行和咨询支持。

同方有云为客户在服务时间内提供电话/邮件/项目运维微信群报障等方式的技术支持，并具备完善的故障监控、自动告警、快速定位、快速恢复等一系列故障应急响应机制，来为客户快速恢复业务异常，保证服务可用性达标。

表格 二-1 故障响应时间

等级	响应时间	受理时间	响应方式
P1 (紧急)	5 min	7 * 24 * 365	电话
P2 (高)	1 小时内	7 * 24 * 365	电话
P3 (中)	4 小时内	5 * 8	电话/微信/邮件
P4 (低)	8 小时内	5 * 8	电话/微信/邮件

表格 二-2 各阶段故障处理时长

等级	一线处理时长 (不超过)	二线闭环时长
P1 (紧急)	2 小时	1 小时
P2 (高)	4 小时	2 小时
P3 (中)	8 小时	4 小时
P4 (低)	2 个工作日	依具体情况而定