

財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算
中心

iService
服務水準協議

1 服務水準協議聲明

本服務水準協議(以下簡稱本協議)係 財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心副主任代表 iService 完成註冊之會員(甲方) 與 財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心-高效能計算組(乙方)，基於乙方所提供之 iService 服務，規範其服務提供之品質與內容，本協議所議定之服務涵蓋內容，詳見本協議服務說明。

2 名詞定義

2.1 服務水準協議：由乙方代表及客戶共同簽署之正式文件，其中規範服務內容、所需達成之目標，以及資訊服務提供者與客戶雙方之具體權責。

2.2 服務時間：由簽署服務水準協議之甲乙雙方議定之服務提供時間。

2.3 計劃性系統維護時間：由簽署服務水準協議之甲乙雙方議定之定期系統維護時間。

2.4 可用性：各資訊服務可使用之百分比率(%)，計算方法為(總服務時間-計畫性系統維護時間-總服務中斷時間)／(總服務時間-計畫性系統維護時間)*100%。

2.5 服務中斷：在所議定之服務提供時間內發生事故而造成客戶無法使用服務，即視為服務中斷。

2.6 服務請求(Request)：不為事故，可能為諮詢、意見反應、或是預先授權之標準變更之相關服務請求事項。

服務請求等級	目標解決時間
不分級	於 72 小時內進行回覆

2.7 事故(Incident)：造成資訊服務品質下降或服務中斷而導致客戶或使用者無法使用之異常情況。

2.7.1 事故判定：依據下表進行事故判定，並依該類別對應之處理方式進行後續處理。

事故類別	類別說明
重大	於服務時段內，發生以下情況： iService 服務網：因 iService 系統程式部署異常、LDAP/IAM 服務問題、主機系統異常、駭客入侵等問題，造成系統無法正常登入。
一般	於服務時段內，發生除重大事故外的事故，造成服務品質下降之事故，如：未能取得計畫系統代號的錢包無法提交計算工作、無法登入主機等問題。

2.7.2 事故分級定義：依據事故之影響範圍與緊急程度進行概略評估，決定事故處理優先等級，定義分說明如下：

I. 影響範圍(Impact)

影響等級	影響範圍
高	預估受影響服務為 100 位(含)以上的用戶
中	預估受影響服務為 10 位(含)以上~100 位以下的用戶
低	預估受影響服務為 10 位以下的用戶

II. 緊急程度(Urgency)

緊急程度	高	中	低
時間急迫性	1. 服務完全中斷 2. VIP 用戶 3. 中心重要支援計畫	服務異常造成多個功能無法正常使用	服務異常造成單一功能無法使用

III. 優先等級(Priority)

優先等級	影響範圍(Impact)			
		高	中	低
緊急程度 (Urgency)	高	1	1	2
	中	1	2	3
	低	2	3	3

IV. 事故目標解決時間

優先等級	目標解決時間
等級 1 事故	於 1 小時內進行排除
等級 2 事故	於 8 小時內進行排除
等級 3 事故	於 72 小時內進行排除

3 服務目錄說明

3.1 iService 服務

3.1.1 服務時間：

— iService 連線服務時間：

星期一～日 00:00~24:00

— iService 各項服務諮詢與異常排除服務時間：

星期一～五 09:00~17:00

3.1.2 範圍：

iService 服務涵蓋範圍為提供國網中心所有完成註冊之會員之各項服務諮詢。

3.1.3 服務內容包含：iService 各項服務諮詢

3.1.4 服務內容不包含:使用 TWCC 與台灣杉三號的 iService 服務所有完成註冊之會員

3.1.5 各服務次項之內容說明及服務時間如下表：

資訊服務子類別	服務時間	服務項目說明	服務負責人
iService 各項服務諮詢			
iService 連線服務	星期一至日 00:00~24:00	1. iService 網站連線服務 1.1 會員註冊 1.2 會員資料管理 1.3 服務收費(我的計畫/ 我的錢包) 2. 網站維護, 如: 軟體更新、 硬體故障排除與歲修保養作 業	HC:楊先生
iService 各項服務諮詢 與異常排除	星期一至五 09:00~17:00	提供操作諮詢、協助異常排除	

3.1.6 服務對象及利害關係人：

本服務主要之服務對象為財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心-iService 服務網所有完成註冊之會員，並由財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心-副主任擔任客戶代表。

3.2 資訊服務主要負責人及其權責說明

角色	負責人	權責簡述
客戶代表	副主任	擔任客戶代表，為簽署本服務水準協議之甲方代表，將 iService 服務委託乙方操作，同時對 iService 服務提出客戶需求與期望。
使用者	國網中心 iService 所有完成註冊之會員	對 iService 服務提出事故及服務請求。
服務代表	高效能計算組 組長	1、擔任服務代表，為簽署本服務水準協議之乙方代表。 2、負責核定及公告資訊服務目錄。 3、負責與客戶代表簽訂服務水準協議。
服務負責人	高效能計算組 楊先生	1、負責與客戶協商服務水準協議。 2、負責服務水準協議之擬定及維護。

4 服務水準協議

4.1 服務水準目標

項目	說明	目標	週期
各項服務成功結案率	事故成功結案率/服務請求結案率	≥ 75%/85%	月
趨勢報告	事故成功結案率/服務請求結案率	趨勢(半年)	半年

	之趨勢		
工作量統計	事故單/服務請求諮詢單之單量	單量	月
由客服人員解決之比率	事故單/服務請求由客服人員解決之比率	≥65%/65%	月
知識庫使用	1. 事故單/服務請求處理屬於客服人員參考過往知識庫之單量 2. 由客服人員將有價值處理資訊納入常見問答集之單量	每月之統計數量	月
重大事故處理過程	重大事故處理過程資訊	視發生情形	視發生情形
客戶服務滿意度	回執之客戶滿意度調查結果。 (年度滿意度調查之滿意度數值*20=客戶滿意度調查之分數) 月統計採用李克特式量表 (Likert-type Scale) 五點計分法，將「很滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「很不滿意」分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，滿意度計算公式= 【(A5+B4+C3+D2+E1) / 5 (A+B+C+D+E)】*100%。	客戶滿意度調查之滿意度平均值(滿意度總分/受訪總數)須達 88 分以上	年
客訴處理	客訴處理過程資訊	視發生情形	年
系統可用率	iService : (總服務時間-計畫性系統維護時間-總服務中斷時間) / (總服務時間-計畫性系統維護時間)*100%	≥ 99.67%	年
事故處理目標時間	等級 3 事故須於 72 小時內進行排除。 (iService 事故登記表統計)	每年統計發生事故累計達成率 ≥ 90%	年
	等級 2 事故須於 8 小時內進行排除。 (iService 事故登記表統計)	每年統計發生事故累計達成率 ≥ 92%	年
	等級 1 事故須於 1 小時內進行排除。 (iService 事故登記表統計)	每年統計發生事故累計達成率 ≥ 95%	年

4.2 計劃性系統維護說明

4.2.1 主機系統計劃性維護：若需計劃性將 iService 服務網須關機停機進行維護造成服務短暫中斷情況。則由負責單位於國網中心 iService 網站公告並 EMAIL 通知用戶後於指定時間內執行。

4.2.2 程式例行性/緊急部署：iService 定期每週進行應用系統例行性功能部署作業；也會不定期依需求進行緊急(Hot Fix)部署作業。自動化部署作業順利執行後，並不影響服務正常運作，負責同仁於部署前與部署後將透過 mail 或線上通訊軟體通知所有 iService 內部相關同仁部署更新項目與部署作業之結果。

4.3 可容許排除時間

因下列任一情形造成之資訊服務中斷，其影響時間得由總服務中斷時間內扣除。

4.3.1 受非可控制因素，如火災，洪水，大氣放電、太陽能引起的地磁風暴、風、地震、海嘯、爆炸、核災、火山活動，生物性危害、國家內亂、土石流或其他自然及人為的災害而必須暫停或中斷全部或部份之服務時，本中心之各項業務服務將依據主管機關行政院科技部、國家實驗研究院、中央災害應變中心之指揮進行調度與應變處理。

4.3.2 其他第三方不可歸責事故：臺電供電異常（如歲修、斷電）、網路連線的業者中斷服務無法提供連線、使用者設備異常等。

4.3.3 非可歸責於乙方之因素且經甲方同意之服務中斷。

4.4 服務異常處理

4.4.1 聯絡方式及聯絡窗口

回報項目	聯絡窗口	聯絡電話	其他聯絡方式
服務中斷、異常回報、意見回饋及其他支援服務申請	新竹	0809-091-365	電子郵件

電子郵件：iservice@narlabs.org.tw

isupport@narlabs.org.tw

4.4.2 資安事件通報

資安事件狀況通報時間：

於服務時間內，若發現 iService 服務異常與資安事件有關，應於 30 分鐘內主動通報資安事件處理與分析小組，並對外發佈相關資訊、後續處置措施及預計回復時間。

4.5 服務相關例行維護作業及週期

維護類別	維護作業名稱	週期
iService 系統功能	程式部署作業	週

維護類別	維護作業名稱	週期
新增或修改		
iService 主機作業系統	依維護合約	季
iService 資料庫	依維護合約	季

若有進行例行維護作業，負責單位須提前於國網中心內部網站公告後再執行。

4.6 服務申請方式

4.6.1 各項服務申請方式及聯絡窗口資訊

服務名稱	服務申請方式	聯絡窗口	服務提供時間
iService 連線服務	iService 網站	iservice@narlabs.org.tw	星期一至日 00:00-24:00
iService 各項服務諮詢與異常排除	電話 EMAIL iService 網站 iSupport 0809 值機系統	isupport@narlabs.org.tw	星期一至五 09:00~17:00

4.6.2 上述服務申請如遇有重大需求時，則服務提供時間不在此限制內。

5 服務報告

5.1 報告週期

每半年產製客戶服務報告，並於服務審查會議中進行報告。

5.2 客戶服務報告項目說明

報告類型	項目	說明
工作量報告	使用者提出需求總數	使用者提出各項服務申請數量統計
	使用者事故總數	統計事故數量統計
重大事故報告	重大事故數量	統計期間重大事故數量
	重大事故處理情形	事故原因說明、影響範圍、處理過程、後續防範措施、追蹤事項完成時間
服務水準協議績效報告	服務水準項目達成情形	針對服務水準協議簽署項目之達成狀況進行統計
滿意度報告	客戶滿意度調查結果	針對同仁回執之客戶滿意度調查結果進行統計
不符合事項報告與改善計劃	未達目標值項目之改善計劃	針對未達成目標值項目之改善方案進行說明

6 服務審查

項目	說明
審查時間	每年度第一季結束前(上年度 1-12 月統計資料) 每年第三季結束前(本年度 1- 9 月統計資料)
審查方式	定期於年度服務審查會議中進行審查
審查內容	包含討論服務範圍、SLA 以及客戶需求的變更

7 客訴處理說明

7.1 客訴方式

電話、電子郵件(e-mail)、親洽等方式進行客訴。

服務負責人：楊先生

電話：0809-091-365

電子郵件：iservice@narlabs.org.tw

7.2 客訴處理方式

7.2.1 由客服紀錄意見及回饋內容於 Remedy。

7.2.2 初步評估處理時程後，回覆客戶預計處理完成時間。

7.2.3 調查可能解決方式，並確認是否請求相關主管之協助。

- 7.2.4 當客戶/使用者抱怨無法順利於一個月內解決時，應向上呈報予其直屬主管，請其協助抱怨事項的處理。
- 7.2.5 彙整客戶意見回饋項目，並將彙整情形於服務審查會議進行報告。

簽署頁

本協議生效期自 113 年 01 月 01 日 至 113 年 12 月 31 日，到期前若雙方經年度「服務審查會議」進行審查討論，如對內容無異議則自動續約。雙方基於業務變動需求，而須就本協議進行部分內容之調整、修改，得由雙方另以會議方式，討論後以會議紀錄為本協議之附件，加以確認施行。

客戶(甲方)

單位：財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心

代表人：

(國網中心-副主任)

日期：2023/12/28

服務提供者(乙方)

單位：財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心-高效能計算組

代表人：

(高效能計算組-組長)

日期：2023/12/7