

計算設施服務等級協議

計算設施服務等級協議（Service Level Agreement, SLA），係基於該協議有效期間內且配合計算設施使用規範執行之下，為確保財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心（以下簡稱本中心）之計算設施於每年至少有 99.67% 的時間可正常運作，讓使用者了解計算設施的服務範圍與專屬的服務保障，以期符合使用者所要求的服務品質而訂定。

計算設施服務等級協議適用之規範

- **服務範圍：**本中心所提供申請的計算設施，包含硬體、作業系統、和公告安裝的套裝軟體服務。
- **備份作業：**所有系統依照其必要性皆有進行定期的資料備份作業，在有嚴重意外事件發生時，可透過備份機制加以復原系統資料，但是並不包含系統使用者所使用之系統應用工作目錄(如/work 等)及系統定義的暫存工作目錄(如/tmp、/var/tmp、/usr/tmp 等)，其目錄名稱可能因各系統而異。因系統的暫存共享資源有限，且已告知使用者為暫存用途，各系統視需要將不定期依照存取時間原則加以清除檔案，不另行通知。各系統的使用者有責任自行定期備份自己擁有的重要資料，免於資料遺失、毀損時無法回復。
- **服務中斷（Downtime）：**本中心機房端的計算設施在所議定之服務提供時間內發生重大異常、錯誤而產生的服務中斷，如作業系統、排程系統（Queuing System）或是應用系統當機，嚴重影響系統的運作，或者是系統效能明顯降低，造成使用者

已經無法正常執行應用程式的整體異常時間。使用者單純個案將不予計入。

- **系統可用率 (System Availability)：**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%。計畫性系統維護時間, 定期安排進行計算設施歲修、系統健檢、補釘更新 (patches update), 所有定期維護作業皆於 7 天前公告, 使用者必須善盡工作時程安排之責, 以免受影響, 每季作業時間約 15 小時, 但仍以實際公告時間為準。
- **服務單位 (Service Unit, SU)：**SU 是本中心計算設施對各項服務所採用的計費單位, 係指單一計算工作所使用的「核心小時」總數, 再乘以特定計算平臺之「收費係數」後的四捨五入值。其他詳細的計算方式與說明, 請參見本中心官方網站。
- **服務品質管理:** 若因系統發生異常, 而致使用者的計算工作執行中斷, 將統計此事件影響的計算工作範圍與數量, 待統計完成後立即回補系統使用者所損失的計算工作 SU 或時間, 確保不納入使用者每月使用量統計。且每月將定期進行服務品質統計作業, 以達成品質管理要求, 以每年系統可用率 99.67% 以上為服務維運目標。
- **計算設施服務等級協議 (SLA) 排除條款：**本中心計算設施於正常服務期間提供 7 × 24 小時不間斷服務, 但排除因天然災害、人禍事變等不可抗力或不可歸責於中心之事由, 而致使未能提供服務時, 不計入停工時間。
 - **不可抗力之自然災害和蓄意攻擊：**包括火災, 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。

- **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。
- **資料流保護及限制：**客戶儲存於計算設施之資料，本中心僅進行資料備份之用途，絕不進行其他使用，故資料流僅在本中心於新竹、台中及台南機房之間進行傳輸與存放。
- ~~**定期之維護作業：**定期安排進行計算設施歲修、系統健檢、補釘更新（patches update），所有定期維護作業皆於7天前公告，使用者必須善盡工作時程安排之責，以免受影響，每季作業時間約15小時。~~

服務異常事件登錄與諮詢

- 使用者可經由國網中心之客戶諮詢網站、E-Mail 或客服專線來登錄所遇到的問題或意見，客服人員將會為您答覆問題及追蹤處理解決的結果，其網站上的服務問題集（FAQ）也可提供使用者線上參考。
- 客戶諮詢服務網站：
<http://iservice.nchc.org.tw/>
- 客服專線：0809-091-365
客服服務時間：每週一至週日，9:00 - 17:00
- 帳號申請服務電郵：iservice@narlabs.org.tw
- 技術支援服務電郵：isupport@narlabs.org.tw
- 無論透過以上何種方式登錄問題，請務必提供以下重要資訊，客服人員或工程師將視問題情況需要，予以回覆與聯絡：
 - 服務單位
 - 個人聯絡方式或聯絡人資訊（包含可連絡的時間）
 - 問題內容：盡可能描述問題經過、內容與出現的相關訊息、頻率等等，以利問題分析與確認。

- 所有個人資料中有關姓名、電話、E-mail 等資料，僅供通知、聯絡，及資料分析之用。非經同意，絕對不會將您的個人資料做其他用途。