Service Level Agreement (SLA) — ASS

Tujuan

Menetapkan standar layanan support, maintenance, dan penanganan gangguan.

Kategori Insiden

Prioritas	Contoh	Target Respons*
Critical	Sistem utama tidak dapat digunakan	≤ 4 jam
High	Fungsi utama terganggu	≤ 8 jam
Medium	Gangguan sebagian fitur	≤ 1 hari kerja
Low	Permintaan minor / konsultasi	≤ 3 hari kerja

Layanan

Technical support, bug fixing, maintenance, security update, backup, minor updates, dan konsultasi sesuai paket.

Jam Layanan

[Hari/Jam layanan]. Insiden critical dapat mengikuti mekanisme eskalasi khusus.

Pengecualian

Gangguan akibat internet, perangkat pengguna, layanan pihak ketiga, force majeure, atau perubahan di luar sistem dapat berada di luar SLA.

Catatan

*Target respons adalah target awal komunikasi/penanganan, bukan jaminan waktu penyelesaian untuk seluruh jenis masalah.