

Q/SYY

中科大数据研究院企业标准

Q/SYY TG301.02—2022

大数据服务项目质保服务

Quality Assurance Services for Big Data Service Projects

2022 - 07 - 15 发布

2022 - 08 - 01 实施

中科大数据研究院 发布

大数据服务项目质保服务

1 范围

本文件规定了大数据服务项目质保服务内容。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 服务时间

大数据服务项目免费维修服务期限 1 年,自产品测试验收通过之日起计算。包括但不限于日常巡检、故障处置、系统缺陷修改等。

4 提供 24 小时热线响应服务

紧急响应：影响正常业务处理的故障作紧急响应。接到故障通知后 8 小时内响应，并在 24 小时内解决问题

正常响应：不影响正常业务处理的故障作正常响应。接到故障通知后 1 个工作日内找出故障原因，并提交解决故障的确切时间和计划，不得超过接到故障同通知后的一周。

5 技术服务

现场部署完成的软件、载有用户操作手册和安装维护手册的 U 盘。

6 现场部署服务

现场支持服务系统优化或升级等关键事点,根据用户请求,安排相关技术人员到用户现场提供技术服务。

服务内容包括：

- 现场安装和部署集群服务
- 现场相关产品升级服务
- 大数据服务项目日常巡检
- 系统故障排查和诊断

在合同规定的服务有效期内,针对关键业务时段提供驻场服务。在保修期内服务过程中,由现场工程师实时对系统进行检测,排除隐患,保障系统稳定运行,合理安排人员,保障后续服务人员的服务质量根据要求,提供现场指导。