

武汉汇科天下科技有限公司

服务售后承诺

服务层级及标准		
项\级别	场内专家服务	
支持语言	中文	
支持部署方式	Server 和 Data Center	
支持门户网站	提供	
支持时间	7*24	
首次响应时间	S1:生产环境宕机	0h (24 小时未解决免费上门, 非人为损坏)
	S2:严重故障	0h (24 小时未解决免费上门, 非人为损坏)
	S3:一般故障	0h
	S4:轻微故障	0h
响应方式	邮件、电子 Portal; 电话、微信, 远程链接	
支持团队	资深咨询顾问	
电话支持	提供	
远程连接支持	提供	
版本升级待命	提供	
主动健康检查	提供	
启动会谈与环境了解	提供	
技术支持汇报	提供	
二次开发支持	不提供	
第三方集成的支持	不提供	
第三方插件支持	提供	
SSL 支持	提供	
方案交流	提供	
现场服务支持	提供 (约定一年期人天数)	

说明:

- 1、 提供一次应急是指当客户生产环境宕机况下, 可通过电话\远程工具等方式直接支持支持。
- 2、 响应方式在应急中提供电话和微信支持。
- 3、 现场服务内容包含涉及到 Atlassian 的相交解决方案交流、技术服务支持实施、培训、疑难问题排查等相关内容

故障等级描述

故障等级	等级描述
S1:生产环境	1、 无法启动应用

宕机	2、 应用启动但无法访问
S2:严重故障	1、 可访问应用，但界面无法进行正常操作
	2、 可访问应用，部分功能无法使用，或者使用时出现非正常的逻辑错误
	3、 存在部分 UI 界面无法打开、重要配置项无法使用
	4、 数据丢失；
S3:一般故障	1、 能正常访问系统并进行大多数的业务处理，但对存在操作数据不一致情况
	2、 可通过重新启动应用得到解决的部分疑似不正常的功能
S4:轻微故障	1、 存在浏览器 UI 部分界面不兼容的情况
	2、 存在对系统的功能疑似的相关缺陷
	3、 系统受配置不完整并可通过配置来完成的功能、

说明：

- 1、 对故障的描述使用人员对系统的使用程度；也依赖于对系统参数配置、对业务逻辑配置如 workflow、界面的配置影响的认知。我方针对问题进行中文服务支持内的解答。
- 2、 对疑似系统 BUG 的问题，我方会转报 Atlassian 公司进行处理，处理结果依赖于 Atlassian 公司的响应及处理进度。
- 3、 对 S1, S2 我方会提供正常的处理方式，对暂时无法解决的问题会提供相关的替代的解决方案。
- 4、 针对各服务项，定期发送服务支持内容、问题清单及解决办法资料