03-我司服务与官方对比

服务内容、方式、标准				
服务项	Atlassian官方服务	专家场外服务	专家场内服务	说明
年度技术服务费用	根据政策进行产品 • server版本大致为采购的一半（一年），2023年2月15日停止服务； • datacenter为原订阅价格	-- 额外收费	-- 额外收费	专家场内服务包括X天现场服务；支持软件升级、方案咨询、异常问题环境排查、其它需要到场服务内容
是否可升级	是	否	否	如需要升级，必须采购Atlassian官方的年度技术支持服务
服务时段	按到期日累计	随时开始	随时开始	官方是按支持服务到期后算起；中间不间断时间；如7月份缴费和10月缴费，都将在第二年7月份到期
渠道	电子邮件、门户Portal	手机号码、微信群、邮件	手机号码、微信群、邮件	认证工程师手机号码
语言	英文	中文	中文	
解决手段	英文知识库页面	汇科天下中文资料知识库 电话远程支持 远程连接支持	汇科天下中文资料知识库 电话远程支持 远程连接支持 可包含到场服务	汇科天下中文资料知识库 电话远程支持 远程连接支持
服务时间	7*24	7*24	7*24	
响应SLA	24h	0h	0h	有问题可随时微信、手机电话
解决SLA	不支持	24h	24h	S1、S2级别24小时未解决，免费上门服务
软件升级	允许升级到技术支持服务期内最新版本	不支持	不支持	如需要升级，需要进行产品缴费缴纳；费用每年都会有一定上浮
升级方式	自主完成	工作师支持	工作师支持	了解环境、出具升级方案、风险规避措施；
软件升级风险评估	无	支持	支持	对软件升级提供升级风险评估报告；包括环境、网络、插件兼容性等。
支持人员	客服	认证工程师	认证工程师	提供1名Backup人员；服务期间主要负责人不换人。
方案咨询	无	无	支持	现场服务支持包含方案咨询
插件导入	无	支持	支持	对引入新的业务场景进行插件推荐
插件支持	无	支持	支持	针对安装的插件也提供技术支持
现场支持	无	无	支持	专家场外服务包括约定到场人天
健康检查	无	无	支持	专家场外服务包括约定到场人天
服务报告	无	支持	支持	汇科天下提供提升按季度的服务报告（包括重大问题的现象、分析、根源说明、解决方案等信息）
启动会议	无	无	支持	支持相关问题的远程讨论
服务空间	无	支持	支持	汇科天下提供服务知识库；提供每次咨询的问题知识归档
知识库	英文	中文	中文	提供相关产品使用与管理知识库及119空间
官方使用授权与服务的条款，参见：https://www.atlassian.com/legal/software-license-agreement				

故障等级描述

故障等级	等级描述
S1:生产环境宕机	1. 无法启动应用 2. 应用启动但无法访问

汇科天下版权所有，请勿转载
Anonymous(18.117.102.6)
2024-05-22 01:27:57

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、对业务逻辑配置如工作流、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。

File	Modified
Microsoft Excel Sheet Atlassian服务与汇科天下服务对比.xls	2020-04-23 by 翁磊
PDF File 售后服务承诺-专家场外服务支持.pdf	2020-06-16 by 红旗公
PDF File Atlassian软件许可支持说明.pdf	2020-06-16 by 红旗公
PDF File 售后服务承诺-专家场内服务支持.pdf	2020-06-16 by 红旗公

Download All

汇科天下版权所有，请勿转载
Anonymous(18.117.102.6)
2024-05-22 01:27:57