**恒驰桌面云运维服务**

**服务指南**



**上海恒驰信息系统有限公司**

# 桌面云运维服务

## 服务简介

[云桌面运维服务](https://www.huaweicloud.com/service/professionalservices.html)是恒驰结合自主开发的监控平台，向用户提供安全便捷的云桌面统一监控与运维服务。

## 服务范围

本项目恒驰桌面云运维包括以下内容：

根据双方澄清的运维服务范围，为客户提供桌面云的运维服务。

1. 日常监控：借助监控运维平台实时监测桌面云用户活跃度，输出多维度使用报表，动态监控桌面云许可证状态，变更实时预警，定期向用户提供资源态势与关键指标报表。  
   2. 告警处理：借助监控运维平台对接桌面云原生告警，通过桌面云北向接口、SNMP接口采集原始告警，结合客户需求配置自定义屏蔽规则，抑制误告，降低信息过载；通过治理后告警精准推送至指定人员。  
   3. 定制化脚本开发：提供定制化脚本开发服务，支持自动执行，支持向桌面云批量下发系统任务脚本，降低人工干预频次，提升运维效率。  
   4. 运维支持：为用户提供故障定位与处置建议，用户可通过自助式资源申请与故障恢复，输出图表化运维分析报告，辅助决策判断。

本项目桌面云运维服务不包括以下内容：

客户桌面云平台的SNS。

客户桌面云平台的架构设计、搭建与实施。

客户桌面云平台的外设兼容保证。

运行在桌面云平台之上的业务软件与业务系统。

未明确认定在“范围内”的系统、数据等。

## 服务内容

| **服务内容** | **服务说明** |
| --- | --- |
| 远程技术支持服务 | 远程技术支持服务旨在为企业提供高效、便捷的技术问题解决方案，通过远程连接方式快速响应和解决客户遇到的技术问题，确保业务的连续性和稳定性。该服务适用于桌面云系统的故障排查与修复。 |
| 现场技术支持服务 | 现场技术支持服务旨在为企业提供专业的技术支持，通过技术人员现场访问，快速解决复杂的技术问题，确保业务系统的稳定运行。该服务适用于无法通过远程方式解决的问题。 |
| 巡检服务 | 巡检服务旨在通过定期或按需的系统检查，确保企业桌面云系统的正常运行，及时发现潜在问题并采取预防措施，减少故障发生，保障业务连续性。 |
| 应急响应服务 | 在突发技术故障、安全事件或系统中断时，提供快速、专业的紧急支持和解决方案，以最大限度地减少业务中断时间，恢复系统正常运行，并降低潜在损失。 |
| 重大事件保障服务 | 在客户面临重要业务活动、关键项目上线、大型活动支持等场景时，提供全方位、高优先级的专业技术支持与保障，提前预防潜在风险，快速响应突发问题，并确保系统在关键时刻的稳定性和可靠性，确保业务顺利进行。 |
| 标准变更服务 | 在日常运营中，为优化性能、修复问题或适应业务需求变化，对桌面云系统进行的计划内变更。 |

## 服务流程

需求沟通->服务订单或服务合同确认->确认服务计划 ->提交服务申请 -> 服务实施 -> 服务验收：

* 需求沟通：明确客户需求，制定初步服务方案。客户提交服务需求，包括服务类型、目标、时间要求等，恒驰与客户进行详细沟通，了解具体需求和期望，初步评估服务可行性，提供建议和方案。
* 服务订单或服务合同确认：确认服务内容、价格和条款，达成一致。根据需求沟通结果，制定服务订单或服务合同，明确服务内容、价格、交付时间、付款方式等条款。客户确认订单或合同内容，双方签字盖章。
* 确认服务计划：制定详细的服务执行计划，确保服务顺利实施。根据合同内容，制定详细的服务计划，包括时间安排、资源分配、任务分工等。与客户确认服务计划，确保双方理解一致。必要时调整计划，以满足客户需求。
* 提交服务申请：正式启动服务，确保内部资源准备就绪。恒驰或恒驰提交服务申请，启动服务流程。内部团队根据服务计划进行资源准备（如人员、设备、材料等）。确认服务启动时间，通知客户。
* 服务实施：按照计划执行服务，确保质量和进度。按照服务计划执行具体任务，确保每个环节按标准完成。定期与客户沟通，汇报服务进展，及时解决问题。记录服务执行过程中的关键数据和问题。
* 服务验收：确认服务完成，确保客户满意。服务完成后，与客户进行验收，确认服务成果是否符合合同要求。提供验收报告，包括服务内容、完成情况、测试结果等。客户签署验收确认单，完成服务流程。进行客户满意度调查，收集反馈意见。

## 服务保障

* 专业团队：由经验丰富的技术专家提供服务，确保问题得到准确解决。
* 全天候支持：提供7x24小时技术支持服务，随时应对突发技术问题。
* 定期报告：定期提供服务质量报告，记录服务可用性、响应时间、问题解决时间等关键指标。
* 持续改进：根据客户反馈和服务质量报告，持续改进服务流程和质量。

## 责任分工

桌面云运维项目各阶段分工界面如下：

| **阶段** | **任务** | **恒驰** | **客户** |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务启动 | 团队组建 | 负责 | 负责 |
| 项目计划 | 负责 | 协助 |
| 评估分析 | 明确需求 | 协助 | 负责 |
| 信息收集 | 负责 | 协助 |
| 需求分析 | 负责 | 协助 |
| 服务实施 | 方案设计 | 负责 | 协助 |
| 技术准备 | 负责 | 协助 |
| 服务实施 | 负责 | 协助 |
| 服务验收 | 验收方案制订 | 负责 | 协助 |
| 监控 | 负责 | 协助 |
| 验收实施 | 协助 | 负责 |

* **共同责任**
  + 双方商定并确认具体业务目标及范围。
  + 完成合同签订。
* **客户**

客户须指派一位服务接口负责人协助恒驰顺利执行服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收恒驰服务。

* + 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于设备型号、数量、SN、设备安装位置、地点等）。
  + 在恒驰提供服务的过程中，如客户提供的资料中含有第三方软件，客户须负责与第三方厂商交涉，协助恒驰解决问题。
  + 授权恒驰团队与服务执行相关的操作权限。
* **恒驰**
  + 恒驰需明确此服务的负责人，因特殊情况恒驰人员变更，需要提前1个工作日知会客户，直至服务合同最终验收完成。
  + 对于服务所必须获取的客户相关业务架构、数据等信息，恒驰得到用户相关授权后，仅限于客户授权范围的相关操作，不得超出限定范围，操作须遵循客户信息安全管理要求。

## 验收标准

按照服务合同中的验收方案对服务内容验收通过，并签署《服务验收报告》。

1. **服务内容符合合同要求**

* 确认服务内容、范围、质量与合同条款一致。
* 检查是否完成所有约定的任务和交付物。

1. **服务质量达标**

* 根据行业标准或合同约定的质量标准，评估服务质量。
* 如涉及技术类服务，需进行功能测试、性能测试等。

1. **时间节点符合计划**

* 确认服务是否按计划时间完成，是否存在延期及原因。

1. **文档齐全**

* 检查相关文档是否完整，包括服务记录、测试报告、验收报告等。

1. **客户满意度**

* 通过客户反馈或满意度调查，评估客户对服务的整体满意度。

## 服务验收文档

1. **验收报告**

* 包括服务内容、测试结果、验收结论等。

1. **测试报告**

* 如涉及技术类服务，需提供详细的测试报告。

1. **验收确认单**

* 客户签署的验收确认文件，作为服务完成的依据。

1. **客户反馈表**

* 客户对服务的评价和建议。
* **服务完成**
* 验收通过，签署《服务验收报告》验收确认，该服务工作结束。