**iDME实施与支持服务服务建议书**

**目录**

[1 客户业务概述 3](#_Toc150336810)

[2 业务方案 3](#_Toc150336811)

[3 服务描述 3](#_Toc150336812)

[3.1 概述 3](#_Toc150336813)

[3.2 服务内容 3](#_Toc150336814)

[3.3 服务范围 5](#_Toc150336815)

[3.3.1 服务覆盖范围 5](#_Toc150336816)

[3.3.2 服务不覆盖范围 6](#_Toc150336817)

[4 服务流程 7](#_Toc150336818)

[5 责任矩阵 7](#_Toc150336819)

[5.1 共同责任 7](#_Toc150336820)

[5.2 客户责任 7](#_Toc150336821)

[5.3 责任 7](#_Toc150336822)

[5.4 责任分工矩阵表 8](#_Toc150336823)

[6 服务交付件 8](#_Toc150336824)

[7 验收 10](#_Toc150336825)

[7.1 验收标准 10](#_Toc150336826)

[7.2 验收流程 11](#_Toc150336827)

[8 免责条款及服务声明 11](#_Toc150336828)

# 客户业务概述

当前随着各企业业务的快速增长，随着数字化、云化、服务化的技术演进，原系统的功能架构、技术架构已经不能满足企业数字化转型的要求，需要基于模型、数据连续的方式构建全新的数字化平台和数字底座。

# 业务方案

为帮助iDME用户解决企业原系统、IT架构老旧，业务上线慢，集成对接难度大和运维效率低等问题，提供专业、高可靠，有丰富实战经验的专业服务，服务分为设计服务、实施服务以及技术支持服务，同时根据应用场景分为工业数据管理和数字主线两大类，客户可以按照自身需求选择不同的服务。

通过iDME实施与技术支持服务，能够满足客户项目快速完成设计、实施，从而支撑应用快速上线的要求。

# 服务描述

## **概述**

当前，“数字化转型”成为企业新格局下高质量发展的必选项，通过创建数字业务实现以用户为中心的体验提升、以平台为基础的运营效率提升、以数据为资产的新商业模式。iDME通过元模型驱动方式创新性的解决了数据管理工作痛点，功能可配置、服务可编排、一键发布、设计即开发。当前多数企业存在1）数据标准、数据模型不一致，需要数据专家指导进行数据建模，2）使用iDME过程中，存在开发、模型构建等问题，因此推出iDME实施与支持服务，帮助客户帮助借助iDME打造能互联互通的企业数据管理底座，提升研发效率，充分满足性能、安全与业务需求。

## **服务内容**

1. iDME实施与支持服务- iDME设计服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容** | **适用场景** |
| 工业数据建模设计服务-基础包 | iDME xDM-F数据建模，根据客户业务场景梳理不超过20个工业数据模型（数据实体和关系实体） | 小于20个模型的xDM-F数据建模设计 |
| 工业数据建模设计服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（数据实体和关系实体） | 小于10个新增模型的xDM-F数据建模设计 |
| 工业数字主线设计服务-基础包 | iDME LinkX-F数据建模，根据客户业务场景梳理不超过20个数字主线模型（数据实体和关系实体） | 小于20个模型的LinkX-F数据建模设计 |
| 工业数字主线设计服务-增量包 | 一个增量包增加10个数字主线模型（数据实体和关系实体） | 小于10个新增模型的LinkX-F数据建模设计 |

1. iDME实施与支持服务- iDME实施服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容** | **适用场景** |
| 工业数据建模实施服务-基础包 | 提供数据建模引擎单应用软件部署，包括20个工业数据模型（数据实体和关系实体）的录入和配置，管控iDME实施服务范围内的工作内容、进度和质量，并完成基于iDME的联调测试，支持iDME API正常运行 | xDM-F数据建模实施 |
| 工业数据建模实施服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（数据实体和关系实体） | xDM-F数据建模实施 |
| 工业数字主线实施服务--基础包 | 数字主线引擎安装和部署支持，依据数字主线设计服务方案配置数字主线引擎产品，包括20个模型（每个模型默认一个数据库映射），支持iDME API正常运行 | LinkX-F数据建模实施 |
| 工业数字主线实施服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（每个模型默认一个数据库映射） | LinkX-F数据建模实施 |

1. iDME实施与支持服务- iDME技术支持

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容** | **适用场景** |
| 工业数字模型驱动引擎现场技术支持 | 基于安装完成的iDME 产品，为客户提供5个工作日的iDME平台的持续交付服务指导，包含公有云及边缘云场景iDME 数据建模引擎产品的升级、数据迁移工具及性能调优方案 | 工业数字模型驱动现场技术支持 |
| 工业数字模型驱动引擎远程技术支持 | 基于安装完成的iDME 产品，为客户提供5个工作日的iDME平台的持续交付服务指导，包含公有云及边缘云场景iDME 数据建模引擎产品的升级、数据迁移工具及性能调优方案 | 工业数字模型驱动远程技术支持 |

## **服务范围**

### **服务覆盖范围**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L4.5服务名称** | **服务名称** | **服务内容** | **工作内容** |
| iDME设计服务 | 工业数据建模设计服务-基础包 | iDME xDM-F数据建模，根据客户业务场景梳理不超过20个工业数据模型（数据实体和关系实体） | 基于业务场景规划数据模型、确定数据标准、进行工业数据模型设计 |
| 工业数据建模设计服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（数据实体和关系实体） | 基于业务场景规划数据模型、确定数据标准、进行工业数据模型设计 |
| 工业数字主线设计服务-基础包 | iDME LinkX-F数据建模，根据客户业务场景梳理不超过20个数字主线模型（数据实体和关系实体） | 基于业务场景规划数据模型、确定数据标准、进行数字主线数据模型设计 |
| 工业数字主线设计服务-增量包 | 一个增量包增加10个数字主线模型（数据实体和关系实体） | 基于业务场景规划数据模型、确定数据标准、进行数字主线数据模型设计 |
| iDME实施服务 | 工业数据建模实施服务-基础包 | 提供数据建模引擎单应用软件部署，包括20个工业数据模型（数据实体和关系实体）的录入和配置，管控iDME实施服务范围内的工作内容、进度和质量，并完成基于iDME的联调测试，支持iDME API正常运行 | 基于工业数据模型进行应用开发支持、API联调测试 |
| 工业数据建模实施服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（数据实体和关系实体） | 基于工业数据模型进行应用开发支持、API联调测试 |
| 工业数字主线实施服务--基础包 | 数字主线引擎安装和部署支持，依据数字主线设计服务方案配置数字主线引擎产品，包括20个模型（每个模型默认一个数据库映射），支持iDME API正常运行 | 基于数字主线数据模型进行应用开发支持、API联调测试 |
| 工业数字主线实施服务-增量包 | 一个增量包增加10个数据模型（每个模型默认一个数据库映射） | 基于数字主线数据模型进行应用开发支持、API联调测试 |
| iDME支持服务 | 工业数字模型驱动引擎现场技术支持 | 基于安装完成的iDME 产品，为客户提供5个工作日的iDME平台的持续交付服务指导，包含公有云及边缘云场景iDME 数据建模引擎产品的升级、数据迁移工具及性能调优方案 | 基于工业数字模型的持续交付服务现场指导 |
| 工业数字模型驱动引擎远程技术支持 | 基于安装完成的iDME 产品，为客户提供5个工作日的iDME平台的持续交付服务指导，包含公有云及边缘云场景iDME 数据建模引擎产品的升级、数据迁移工具及性能调优方案 | 基于工业数字模型的持续交付服务远程指导 |

### **服务不覆盖范围**

* 本专业服务不包括iDME运行所需的硬件环境资源。

# 服务流程

|  |  |
| --- | --- |
| **服务阶段** | **阶段说明** |
| 服务申请 | * 客户提交服务申请
* 服务经理评估客户需求
* 服务经理对齐服务目标和服务范围
 |
| 服务实施 | * 交付人员按照服务内容交付
* 交付人员向客户提供交付件
 |
| 服务验收 | * 服务经理发起服务验收
* 客户验收
 |

# 责任矩阵

## **共同责任**

* 双方商定并确认具体服务交付方式；
* 双方商定并确认服务交付计划；
* 双方商定并确认交付并评审；
* 完成合同签订。

## **客户责任**

* 客户指派一位项目负责人协助实施服务。此负责人应负责双方之协调及管理，负责审核、验收提供的服务；
* 客户必须提供业务系统相关的信息（包括但不限于应用架构、部署架构、资源数量和性能）。

## **责任分工矩阵表**

R=责任方/Responsibility、S=协助方/Support

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务产品** | **服务条目** | **服务内容** | **赛意** | **客户** |
| iDME设计服务 | 需求调研 | 提供业务运行现状，确认业务需求方案 | S | R |
| 方案设计 | 基于业务场景规划数据模型、确定数据标准、进行数据模型设计 | R | S |
| iDME实施服务 | 建模实施 | 基于iDME的应用开发支持、API联调测试 | R | S |
| 数据迁移 | 基于iDME的数据迁移方案、数据迁移服务 | R | S |
| iDME技术支持 | 技术支持 | 基于iDME的持续交付服务指导 | S | R |

# 服务交付件

1. iDME设计服务

|  |  |
| --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** |
| 工业数据建模设计服务-基础包 | 《数据模型设计方案》 |
| 工业数据建模设计服务-增量包 | 《数据模型设计方案》 |
| 工业数字主线设计服务-基础包 | 《数据模型设计方案》 |
| 工业数字主线设计服务-增量包 | 《数据模型设计方案》 |

1. iDME实施服务

|  |  |
| --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** |
| 工业数据建模实施服务-基础包 | 《数据建模实施方案》《数据迁移方案》《数据迁移报告》 |
| 工业数据建模实施服务-增量包 | 《数据建模实施方案》《数据迁移方案》《数据迁移报告》 |
| 工业数字主线实施服务--基础包 | 《数据建模实施方案》《数据迁移方案》《数据迁移报告》 |
| 工业数字主线实施服务-增量包 | 《数据建模实施方案》《数据迁移方案》《数据迁移报告》 |

1. iDME技术支持

|  |  |
| --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** |
| 工业数字模型驱动引擎现场技术支持 | 《技术支持方案》 |
| 工业数字模型驱动引擎远程技术支持 | 《技术支持方案》 |

# 验收

## **验收方式**

* 支持的验收方式：线上验收/线下验收

## **验收流程**

* 验收标准：按各服务子项提交标准交付件，客户在官网Console点击确认验收，或线下签字且盖章《xx项目实施与支持服务验收报告》作为服务验收通过依据
1. iDME设计服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** | **验收报告** |
| 工业数据建模设计服务-基础包 | 《数据模型设计方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数据建模设计服务-增量包 | 《数据模型设计方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数字主线设计服务-基础包 | 《数据模型设计方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数字主线设计服务-增量包 | 《数据模型设计方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |

1. iDME实施服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** | **验收报告** |
| 工业数据建模实施服务-基础包 | 《数据建模实施方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数据建模实施服务-增量包 | 《数据建模实施方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数字主线实施服务--基础包 | 《数据建模实施方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数字主线实施服务-增量包 | 《数据建模实施方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |

1. iDME技术支持

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **交付件** | **验收报告** |
| 工业数字模型驱动引擎现场技术支持 | 《技术支持方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |
| 工业数字模型驱动引擎远程技术支持 | 《技术支持方案》 | 《xx项目实施与支持服务验收报告》 |

# 免责条款及服务声明

以下原因引起的问题适用于服务承诺免责条款：

* 不可抗拒原因。
* 蓄意破坏造成的原因。
* 无法预料的环境比如恐怖主义。
* 提出相应的优化方案或建议方案，但是客户没有实施所导致的问题。
* 其它相关调整由共同协商决定。