**嘉环烟草工业互联网专业服务**

**(HCS版)介绍**

# 基本信息

嘉环科技股份有限公司（以下简称嘉环科技），国家级高新技术企业，专注于ICT 技术服务，以服务构建产业最佳连接，成为绿色智能世界一站式服务平台。主营业务为：信息通信系统综合服务、数智化+双碳综合服务、教育培训综合服务。公司深耕信息通信领域20多年，始终坚持为客户提供优质服务，积极运用5G、物联网、大数据、人工智能等新一代信息技术为客户实现数智化转型，持续提升服务质量和安全保障能力，为数字中国、数字经济发展提供强有力的支撑与保障。

烟草工业互联网专业服务面向烟草工业互联网提供专业技术服务，包括部署实施、技术支持、运维等，按人天或人月定制服务套餐，满足个性化需求。

目标客户：公安、数字城市、工业互联网、中国烟草

适用场景：打破数据孤岛，实现数据资源的跨域应用，进而最大化数据资产的价值

 一、局点部署

提供工业互联网平台局点部署。包含部署规划设计和实施工作中的环境准备、安装部署、验收测试等服务。

 二、技术支持

面向客户提供工业互联网技术指导以及问题定位等专业技术支持服务。

三、需求开发

新增功能需求开发，包含统一用户集成、统一运维集成、第三方应用对接集成、第三方产品适配集成等。

四、专家服务。

架构师、行业专家（MES、ERP、物联网、大数据平台、数据中台及其他行业）等，提供合理的解决方案，也包含运维专家服务。

五、培训

提供数据传输产品、数字模型库产品等培训服务。

六、运维运营

 局点运维：推荐服务，面向客户提供告警处理、异常指标分析、云服务升级变更、问题受理以及故障处理等运维服务，保证工业互联网平台稳定运行（不包括备件服务）。

 局点运营：推荐服务，面向客户提供工业互联网日常运营服务，保证工业互联网平台日常运营。

# 服务内容介绍

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务内容** | **服务规格** | **详细说明** |
| 应用开发服务 | 远程人工服务 | 远程服务-新增功能需求开发，产品优化、问题处理、产品使用指导、应用联测、部署、升级、功能测试、产品插件联测等。 |
| 现场人工服务 | 现场服务-新增功能需求开发，产品优化、问题处理、产品使用指导、应用联测、部署、升级、功能测试、产品插件联测等 |
| 产品运维服务 | 远程人工服务 | 远程服务-相关产品日常运维、问题处理等 |
| 现场人工服务 | 现场服务-相关产品日常运维、问题处理等 |
| 培训服务 | / | 培训服务下单不少于6人天，包含1次集中培训及5次单独培训答疑 |
| 专家服务 | / | 架构师、行业专家（MES、ERP、物联网、大数据平台、数据中台及其他行业）等，提供合理的解决方案或运维专家服务。 |

# 服务交付说明

烟草工业互联网专业服务的主要交付内容如下表所示：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **交付件名称** | **是否必选** | **交付件描述** |
| 1 | 需求规格说明书 | 否 | 详细记录系统或软件产品所需功能和非功能需求的文档，它包括系统功能描述、接口需求、数据定义、性能标准、约束条件、假设和依赖关系， |
| 2 | 概要设计 | 否 |  |
| 3 | 测试报告 | 否 |  |
| 4 | 满意度调查 | 是 |  |