

Cloudpods 企业级技术支持服务内容和标准

Cloudpods 开源软件技术提供方云联壹云提供的技术支持服务内容如下：

- 1、5x8 远程技术支持：在服务期内，乙方对所提供的云管理平台软件版本使用问题提供 5x8 小时远程技术支持服务，技术支持手段包括但不限于 IM、电话、邮件、远程桌面，音视频会议等，工作日 9:00AM-18:00PM，响应时间为 2 小时。
- 2、7x24 故障响应支持：在服务期内，乙方所提供的云管理平台软件版本发生日常故障且无法正常提供服务时，乙方需提供远程支持服务，并要求 2 小时之内响应，8 小时内解决。对于需要超过 8 小时解决的问题，乙方须及时向甲方提出延期申请，给出承诺修复时限，并尽力在最短时间内解决。问题解决后，乙方需要提交问题根因分析、整改方案和实施计划，并得到甲方的书面确认。
- 3、软件版本升级：在服务期内，甲方免费享有不限次数的乙方软件版本升级服务。因软件缺陷修复和版本功能迭代，乙方将周期性地发布新版本，在甲方充分评估新版本解决缺陷、新增功能以及升级风险后，可授权乙方进行软件版本升级。
- 4、变更支持：在服务期内，对已上线云管理平台进行重大版本或重要配置变更时，提供技术支持和保障服务。
- 5、扩容支持：在服务期内，甲方对云管理平台软件基础设施进行站点、资源池、设备集群、管理节点、存储及纳管设备扩容时，乙方需提供扩容技术方案，并与甲方沟通确认完毕后完成扩容操作。
- 6、系统升级：在服务期内，由于周边系统升级或纳管设备或集群升级导致可能影响云管理平台及组件正常运行时，乙方需要提供云管理平台侧技术评估和升级方案，并协助甲方完成系统升级操作。
- 7、数据备份与恢复：在服务期间，乙方提供对云管理平台进行数据备份并将备份数据恢复至集群的工具，可协助甲方，或者在甲方授权下，对运行的云管理平台进行周期性数据备份。
- 8、性能调优：在服务期内，在云管理平台整体或组件发生性能下降时，乙方需提供性能分析报告、性能调优方案，并协助甲方完成性能调优操作，出具性能调优报告。
- 9、巡检和健康检查：在服务期内，乙方根据甲方需要，提供月度或季度巡检和健康检查服务，并在维护和服务之后提供相关书面报告。
- 10、容灾演练支持：在服务期内对甲方统一容灾演练或单独针对云管理平台的容灾演练，提供云管理平台侧技术支持工作。
- 11、重大事件保障：在服务期内对重大节假日、国家重大事件或甲方重大事件提供云管理平台侧技术支持和保障。
- 12、集成对接支持：在服务期内对周边系统接口变化或新增接口，提供云管理平台侧对接方案设计和开发工作，对于新系统软件的安装配置脚本开发提供技术支持工作。
- 13、应急服务：在服务期内超出上述技术支持服务范围外的其他应急现场或非现场技术支持服务。