

SparkPack 企业 ERP

运维管理

文档版本 1.0.0
发布日期 2023-09-27



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2023。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

1 运维支持	1
1.1 问题响应 SLA.....	1
1.2 日常备份及策略.....	1
2 版本策略	3

1 运维支持

1.1 问题响应SLA

1.2 日常备份及策略

1.1 问题响应SLA

1.2 日常备份及策略

1.1 问题响应 SLA

华为云SparkPack 企业ERP解决方案提供售后支持服务响应时间如下

事件级别	定义	服务窗口	响应时间
1级	生产系统完全不可用（所有用户均无法访问），或客户核心业务受到严重影响，且无替代方案	7*24	1小时
2级	正常业务受到严重影响，或必要的任务无法执行，持续故障会影响整个生产业务流程	7*24	4个小时
3级	正常业务受到影响，有替代方案或影响轻微	5*8	1个工作日
4级	不是日常必须的操作，或非生产系统问题，不影响到正常业务运行	5*8	2个工作日

1.2 日常备份及策略

备份任务	备份频率	备份策略	保留策略
用户数据	每天	全量	30天

每天对用户数据做全量备份，保存30天，超期自动清理。

2 版本策略

1、SparkPack每年规划2个FP版本：630会适配B1最新的FP版本与华为自研特性发布 SparkPack FP01版本；1230会在630基础上增强特性与适配B1新的FP版本，发布FP02版本；如果B1的FP版本延迟，则适配计划会顺延，但是SparkPack FP版本会按时发布自研特性。

2、每个月按需发布Update版本，如由于项目需求或者B1有必需升级的HotFix，按需发布

- 版本规划：

发布年份	FP01 (630)	FP02 (1230)
2022	SparkPack 22.6.0	SparkPack 22.12.0
2023	SparkPack 23.6.0	SparkPack 23.12.0
2024	SparkPack 24.6.0	SparkPack 24.12.0

SparkPack与B1的适配

- **Release:** SparkPack会在B1新的Release发布后T+3个月适配支持。当前只支持10.0，不适配10.0之前的版本。
- **FP:** SparkPack规划每半年适配B1最新FP，会在FP上线T+3个月后适配支持。
- **Hotfix:** SparkPack在适配B1 FP的时候尽量适配最新的Hotfix,其他版本暂不主动适配Hotfix；如果存量客户使用的版本有需要升级Hotfix，需要按项目提需求进行适配