**北京沃丰时代数据科技有限公司**

**服务终止及数据回收规范**

**文档信息：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档名称** | 服务终止及数据回收规范 | | |
| **文档编号** | WF-DM0011 | | |
| **文档密级** | 内部 | **发布范围** | 公司内部 |
| **编制人** | 韦昭 | **编制日期** | 2020-12-19 |
| **评审人** | 周毅 | **评审日期** | 2023-03-23 |
| **批准人** | 张磊 | **批准日期** | 2023-04-23 |

**修订历史记录：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **状态** | **修订内容说明** | **修订日期** | **编制人** |
| V1.0 | 新建 | 新增 | 2020-12-19 | 韦昭 |
| V1.1 | 修订 | 修订文档信息 | 2023-04-23 | 张帆 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**目录**

[回收流程 2](#_Toc1678750303)

[回收数据列表 2](#_Toc1116188235)

[终止服务准入标准 3](#_Toc1506009100)

[强制保留期 4](#_Toc1252680158)

[宽限期 4](#_Toc2013223965)

[回收期 4](#_Toc502837623)

[数据清除加执（客户通知） 4](#_Toc843778816)

## 回收流程

终止服务准入标准：合同到期自然终止或商务确认终止  
启动回收程序，本条款涉及不包括电话线路、专属服务器等即时付费资料  
进入强制保留期：停止相关服务，但数据未删除。时间为30自然天，满足司法提供证据的要求

进入宽限期：商务协商可至多延长至90自然天  
进入回收期：删除周边数据，包括通话记录、通话语音记录、对话记录、附件等，删除数据库数据，并等待备份释放，为期7天。  
宽限期和回收期间，域名不会被转给其它租户。回收期后，域名将被释放回收

数据回收不令行通知客户，租户可以向Udesk商务或售后提出明确回执

## 回收数据列表

ｘｘ公司数据回收列表及状态

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **描述** | **是否回收** | **执行人** | **检查人** | **备注** |
| 客户记录 |  |  |  |  |
| 客户ES录 |  |  |  |  |
| 工单记录 |  |  |  |  |
| 工单ES记录 |  |  |  |  |
| IM对话记录 |  |  |  |  |
| IM对话ES记录 |  |  |  |  |
| 业务记录 |  |  |  |  |
| 业务ES记录 |  |  |  |  |
| 通话记录 |  |  |  |  |
| 通话ES记录 |  |  |  |  |
| 通话语音OSS记录 |  |  |  |  |
| 附件OSS记录 |  |  |  |  |
| 公司域名及配置 |  |  |  |  |

注：

ES为存储在ElasticSearch中的记录

OSS为存储在阿里/华为对象存储上的数据

没有标记则为RDS数据中数据

执行人名单: 赵修策、王明乐、吴迪、刘陨峰、张雪松

检查人名单: 郝书斌、王云磊、宋君伟、姚亮

## 终止服务准入标准

  合同到期自然终止  
  商务确认终止  
  向租户发终止合同通知

## 强制保留期

满足司法提供证据的要求

## 宽限期

  公司账号设备为非付费用户  
  客服账号停止，可激活设置为0，停止服务

## 回收期

  删除相关OSS数据：通话记录、附件  
  删除ES数据  
  删除数据库数据  
  备份回收

## 数据清除加执（客户通知）

  数据回收不令行通知客户，租户可以向Udesk商务或售后提出明确回执