

星环信息科技有限公司（上海）有限公司

软件产品支持与维护服务（标准级别）工作说明书

1. 前言

本工作说明书是双方签订服务合同的有效附件。

本工作任务书定义和描述了售后服务的工作范围、服务标准、成员的工作责任、主要交付物等内容。本工作任务书将作为双方的共识与约定，其他任何超出本工作说明的口头或书面承诺将不作为售后服务的依据。

2. 售后服务前提

- 1) 乙方为甲方提供的售后维护所涉及的产品为甲乙双方签订售后维护合同中界定的产品，服务对象仅限于合同中界定的范围；
- 2) 为保证售后维护质量，甲方需按乙方要求提供软件服务的硬件及网络环境；
- 3) 双方应在售后维护过程中积极配合，并认真完成本工作任务书内载明的各自责任和义务；
- 4) 乙方在售后维护过程中，对接触到的甲方保密信息，应采取不低于自身同等保密信息的措施进行保密；
- 5) 本工作任务书只对售后维护合同中涉及的软件产品服务进行描述，如果合同中包含客户化开发或其他需求，不属于本工作说明书陈述范畴；
- 6) 本工作任务书有效期结束后，甲方如仍需乙方提供服务，需按要求续约。

3. 售后服务环境要求

- 1) 为了保证售后服务质量，甲方需具备以下硬件、网络、人员等环境要求：
- 2) 一部可拨通 400 的电话机；
- 3) 可连接外网的台式机，并且可连接生产系统的服务端、客户端及前台应用程序；
- 4) 至少一名熟悉乙方软件系统和服务流程的系统维护人员，并且能使用普通话进行日常沟通。

4. 服务水平指标

服务水平指标	说明
问题解决率 > 95%	甲方提报问题的关闭率，非服务合同范围内的问题不包含在内
拒 call 率 < 12%	甲方未应答电话数/(甲方未应答电话数+甲方应答电话数)，未应答电话数指：进入队列后放弃的电话数。不含在振铃状态放弃的电话数及非工作时间自动转入语音信箱而放弃的电话数

5. 售后服务等级协议定义（标准）

每一项服务内容详细说明请参照附录一

服务内容	标准售后服务级别
响应时段	5x8
响应时间	4 小时以内
400 电话	支持
邮件回复	支持
IM 远程服务	支持
论坛支持	支持
企业论坛账号服务	支持
技术专家电话直连	
大数据平台升级	远程免费
配置优化咨询	
完整产品使用手册	支持
大数据产品基础培训	
大数据高级培训	
TDH Development Kits	
紧急问题现场服务	
年度巡检	远程免费
年度巡检报告	口头告知结果
季度巡检	
季度巡检报告	
月度电话回访	

6. 收费标准

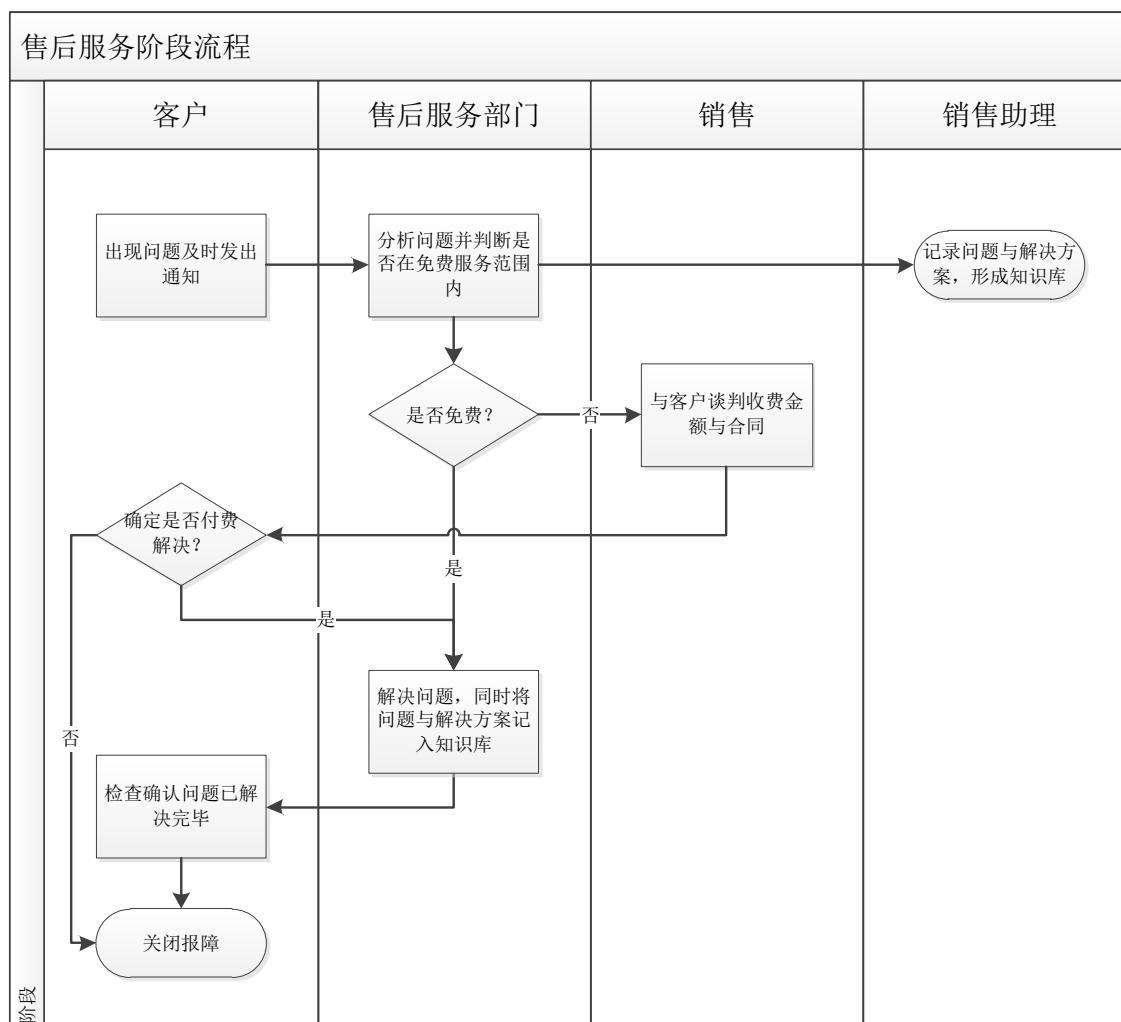
服务标准与类别	服务参考收费
标准售后订阅服务	每年合同额的 18%，但不低于 5 万/年

7. 其他非标准补充服务（收费项目）

可选服务内容	单位	单价
一般性现场服务： 非限时到场,普通工程师	人天	3000.00
紧急问题现场服务 限时到场,高级工程师,每次服务 4 人天,含在途,每增加 1 人天 6000 元	次	24,000.00
远程系统恢复	人天	4000.00
软件培训（远程、星环教室,教室培训甲方差旅费用自理）	人天	1,500.00
现场软件培训（单独签署合同）	次	10,000.00
重大活动现场保障服务,每次服务 4 人天,含在途,每增加 1 人天 6000 元	次	24,000.00
数据安全与优化（远程）	人天	4,000.00
数据安全与优化（现场） 每次服务 4 人天,含在途,每增加 1 人天 5000 元	次	20,000.00
购买工时服务(一次最少购买 50 工时,服务时限为一年。	次	

远程开发,小工作量开发按工时扣减。每增加 10 工时 20000 元。		80000.00
半年度系统提升经营改善服务：	次	24000.00
现场顾问，每次服务 4 人天，含在途，每增加 1 人天 6000 元		
软件系统运行优化咨询（单独签署合同）	-	
驻场服务（单独签署合同）	-	

8. 售后服务流程



附录：标准服务内容详述

1. 响应时段：

- 5x8 服务响应时段为： 9:00 – 18:00

2. 响应时间：

- 客户联系星环到相关问题开始被处理的这段时间。
- 响应时间指远程响应或电话响应，紧急问题处理请查阅 15。

3. 400 电话

- 星环提供免费 400 技术支持热线。

4. 邮件回复

- 星环客户的所有问题都可以发邮件到 support@transwarp.io 寻求支持。

5. IM 远程服务

- 星环信息科技目前提供 QQ 在线远程支持服务。

6. 论坛支持

- 星环信息科技目前有专门的论坛提供在线问题检索服务。

7. 企业论坛账号服务

- 企业用户提出的问题会有专人回答。

8. 技术专家电话直连

- 软件使用相关的复杂问题一级处理人员 8 小时内如果无法处理，公司方会组织专门的技术专家与客户方直接电话联系解决问题。

9. 大数据平台升级

- 在有效服务期内公司将对有升级需求的客户提供产品升级服务。

- 现场免费服务时间不超过 2 人天

10. 配置优化咨询

- 当客户环境发生变化时，提供相应的配置变更咨询服务。

11. 完整产品使用手册

- 提供产品各个组件的相关技术文档。

12. 大数据产品基础培训

- 对客户方的技术和运维人员提供基本使用培训。
- 公司提供培训讲师，其中差旅费由甲方提供。

13. 大数据高级培训

- 对客户方的技术和运维人员提供高级培训。
- 公司提供培训讲师，其中差旅费由甲方提供。
- 限两人参加

14. TDH Development Kits

- 星环提供开发程序样例和基本文档
- 星环方会不定期更新程序样例和文档

15. 紧急问题现场服务

问题等级	远程服务	现场服务	问题等级说明
Sev 1: Critical 客户业务无法继续， 生产受到严重影响	30 分钟内响 应. (24x7)	<ul style="list-style-type: none"> • 上海 4 小时内到达，7x24 小时响应 • 一线省会级城市 24 小时内到达，7x24 • 其它城市，视交通环境确定，7x24 	<ul style="list-style-type: none"> • 生产数据受到损坏（数据丢失，或者无法访问数据） • 生产系统停机或者挂起 • 生产系统性能极度下降 • 生产系统或者数据存在潜在丢失或者存在高风险

			<ul style="list-style-type: none"> 生产系统问题的替代方案 业务时间，生产系统切换
Sev 2: High 客户业务可以进行，但是受到影响。	2 小时内响应(24x7)	<ul style="list-style-type: none"> 上海 8 小时内到达，7x24 一线省会级城市 48 小时内到达，7x24 其它城市，视交通环境确定，7x24 	<ul style="list-style-type: none"> 对生产系统存在不利影响 非生产数据受到损坏（数据丢失，或者无法访问数据） 非生产系统停机或者挂起 非生产系统性能极度下降 非生产系统或者数据存在潜在丢失或者存在高风险 非生产系统问题的替代方案 开发系统故障
Sev 3: Medium 客户业务受到轻微影响	3 小时内响应，8x5	<ul style="list-style-type: none"> N/A 	<ul style="list-style-type: none"> 生产或者开发系统在使用过程中遇到非关键性问题

16. 年度巡检

17. 年度巡检报告

- 对甲方生产系统进行“健康体检”，查找系统隐患，并提出解决方案，减少甲方的生产系统突然宕机或崩溃的可能性。
- 系统安全性检查为保障软件运行正常的基本检测，更专业的检查需另行签订定制化运维服务合同后，由运维工程师上门检测。

18. 季度巡检

19. 季度巡检报告

- 对甲方生产系统进行“健康体检”，查找系统隐患，并提出解决方案，减少甲方的生产系统突然宕机或崩溃的可能性。
- 系统安全性检查为保障软件运行正常的基本检测。更专业的检查需另行签订定制化运维服务合同后，由运维工程师上门检测。

20. 月度电话回访

- 产品满意度调查
- 需求调查，组织研发根据客户新需求做相应开发