

## 标准成功服务清单

类别	服务内容	服务说明
智能服务	智能客服	<p>在线智能客服机器人：在线实时提供问题自动解答。</p> <p>服务时间：7*24 小时。</p> <p>服务入口：</p> <p>① 产品端在线服务入口；</p> <p>② 金蝶云社区入口。</p>
		<p>智能语音热线：通过拨打热线电话 4008-836-836，获得智能语音咨询和支持。</p> <p>服务时间：7*24 小时。</p>
自助服务	金蝶云社区	金蝶云社区为用户提供自助互助式服务资源，包括高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径、互助问答、帮助中心等，快速提升专业技能。
	金蝶产品认证	基于金蝶原厂专家团队打造的丰富产品课程资源，向用户提供产品学习和认证等服务，提升用户专业能力。
在线服务	在线工单	<p>针对用户在产品使用过程中遇到的应用咨询类、数据及环境等技术问题，通过工单的形式提供支持，不包含二次开发及第三方产品导致的问题。<b>产品购买后的第二年起每年有最大工单量限制</b>，详见说明。</p> <p>服务时间：5*8 小时。</p> <p>服务入口：</p> <p>① 产品端在线服务入口；</p> <p>② 拨打 4008-836-836 热线提交工单；</p> <p>③ 客户工作台服务入口。</p>
	在线运维	<p>提供标准化 IT 运维保障服务，以保障用户能够持续稳定使用金蝶云系统。仅面向公有云产品提供。</p> <p>服务时间：7*8 小时。</p>
	升级更新	公有云产品：提供持续的产品版本升级更新服务。
		私有部署产品：提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可及产品安装包。服务期内为客户提供产品最新的补丁包下载。
故障处理	<p>针对产品安装部署、补丁安装过程中遇到的问题、系统运行过程出现的故障以工单的形式提供技术支持。</p> <p>服务时间及服务入口参见以上在线工单说明。</p>	

说明：

(1) 以上服务时间指按照北京时间提供的服务时间，依据不同的服务方式有以下三种：

- ① 5\*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周五的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ② 7\*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；

③ 7\*24 小时：指周一至周日 0:00-24:00。

(2) 标准成功服务工单限量说明

为引导用户在社区中自助互助，针对在线工单的工单数量限量：

- ① 购买产品后的首年服务不限量；
- ② 购买产品后的第二年起，每年限 50 单/年，不含程序错误问题工单（以最终答复时的问题类型为准）；
- ③ 工单限量仅针对标准成功服务，高级成功服务不限工单数量。

Confidential