

序号	项 目	项目内容	服务方式	响应时间	支持时间	备注	耗时说明	产品维保标准服务人天拆分（仅供内部使用）			
1	实施交付服务							S（22人天）	A（15人天）	B（7人天）	C（5人天）
1.1	安装部署服务	包含项目接收、项目启动、项目规划、实施方案提交、项目实施、安装部署与项目实施过程管理、相关文档提交等工作。	远程或现场	下一个工作日	5*8小时	合同期内，根据客户规模按照一次安装部署的约定人天计算。 如果系统在维保期间需要重新安装部署或迁移部署等，则不包含在本服务内，应按照实际发生人额外计算。	按需，合同中说明	10	7	2.5	2
1.2	产品培训服务	与客户沟通，准备培训方案、课件制作、课程试讲（公司内部）、上机操作环境搭建、培训考核（可选）、考核答疑等内容。	远程或现场	下一个工作日	5*8小时	合同期内，培训可以根据客户要求，进行部分调整，按次折合成人天计算。	0.5人天/次	1	1	0.5	0.5
2	产品维保服务										
2.1	系统运维服务	对服务端各个组件运行状态进行检测、加固、资源扩容等相关维护，并输出相应的运维报告。	远程或现场	4小时	5*8小时	合同期内，系统运维服务的次数按次折合成人天计算。	0.5人天/次	4	2	1	0.5
2.2	规则更新服务	提供定期的产品规则库更新服务。	远程或现场	下一个工作日	5*8小时	合同期内，可配置成每天规则库自动更新服务，同时定期提供手动规则库更新，按次折合成人天计算。	0.125人天/次	1	1	1	1
2.3	故障响应服务	当发生产品故障时，根据故障级别进行定级处理，进行故障排查、问题解决，并编写详细的故障排除文档或应急响应报告等。	远程或现场	2小时	7*24小时	合同期内，如此项故障原因为产品故障，则不计算在总服务天数内。 如非产品故障，则按照非产品故障响应服务人天计算。关于定级处理：客户罚则，有时候根据故障级别触发罚则的条款。	按需，合同中说明	0	0	0	0
2.4	版本升级服务	结束前，对已购买的功能模块进行BUG修复（通过服务端程序及Agent客户端程序更新的方式），输出产品更新内容报告。	远程或现场	下一个工作日	7*24小时	合同期内，每年提供一次该服务，按照客户规模的约定人天计算。	跟合同中安装部署约定的时间保持一致	6	4	2	1
3	其他说明										
	① 超出标准服务天数按照实际发生人天进行计算，非产品维保标准服务按照实际服务人天进行计算。② 若合同中签署了多年服务，第一年享受免费安装部										