

用友标准产品支持服务 (SPS) 产品说明

用友网络科技股份有限公司

2020 年 3 月 31 日

1.1.1 标准产品支持服务 (SPS)

1) 概述

标准产品支持服务：即 Standard Product Support，英文缩写为 SPS，是用友网络科技股份有限公司为确保软件产品正常运行和认证许可升级而提供的软件产品支持服务。

2) 适用客户

所有使用 NC6 系列软件产品、NC Cloud 私有云部署产品的客户。

3) 价值

客户可通过 SPS 获得如下价值：

- a) 通过不断增强和优化的软件版本更新持续获得系统的提升；
- b) 获得系统问题的有效解决，保障系统正常运行；
- c) 通过主动服务防范系统运行风险；
- d) 通过获取知识库提升产品应用能力。

4) 服务内容

序号	项目	服务内容	质量与规范
1	标准产品更新升级	产品补丁更新服务： 使用厂商提供的补丁工具下载并安装产品当前注册软件产品的补丁。	1、用友按照补丁管理规范提供补丁。
		产品版本升级授权： 自购买软件产品成功注册（激活）之日起可享受当前注册软件产品许可范围内的同一产品线最新版本的产品授权。	1、按产品发版规范提供合格的产品安装介质。 2、服务遵循 ISO9001 服务质量管理体系。
2	标准产品问题解决	在线支持： 1、客户可以访问用友智能服务云平台（iSM Cloud），通过机器人自助问答方式快速解决问	1、提供 5*8 人工服务，7*24 小时自助检索服务。 2、服务顾问遵照支持服务级别协议约定，提供对应级别的

序号	项目	服务内容	质量与规范
		<p>题。</p> <p>2、客户可以提交服务申请单到用友，获得当前注册软件产品应用问题的咨询、诊断和解决服务，并随时查询进度。</p>	<p>服务。</p> <p>3、对于在线提交问题中不明确的内容，用友服务顾问通过电话及时与客户沟通。</p> <p>4、实行“首问责任制”：第一个接待人员必须使客户的问题得到受理，或联系有关部门，不向外推诿。</p> <p>5、服务结束后由客户对该服务环节进行满意度评价。</p> <p>6、服务遵循 ISO9001 质量管理体系。</p>
		<p>400 热线咨询：</p> <p>1、客户可以拨打 4006600588 热线电话，咨询当前注册软件产品应用问题。</p> <p>2、用友提供热线问题解决进展状态告知服务。</p>	<p>1、提供 6 *10 人工服务。</p> <p>2、电话接通率 90%以上。</p> <p>3、电话接起后，使用标准的答询规范 。</p> <p>4、实行“首问责任制”：即第一个接待人员必须使客户的问题得到受理，或帮助用户联系有关部门，不向外推诿。</p> <p>5、服务结束后由客户对该服务环节进行满意度评价。</p> <p>6、服务遵循 ISO9001 质量管理体系。</p>
		<p>远程支持：</p> <p>经客户授权同意，用友服务顾问通过远程方式连接客户的软件应用现场，进行查看、定位、诊</p>	<p>提供 5x8 人工服务，远程服务顾问的所有操作须告知客户并取得客户授权。</p>

序号	项目	服务内容	质量与规范
		断，提供解决方案及应用指导。	
3	知识转移	基于 iSM Cloud 的知识转移： 客户可以访问定期更新的产品知识库。	用友发布的知识库内容全部经过验证，确保信息准确完整。
		基于用友社区的知识分享： 客户通过用友提供的服务社区获取用友产品相关的知识分享。	用友提供社区平台的运行保障服务。
4	系统体检	系统体检： 客户使用用友提供的云巡检（标准版）对当前注册软件产品系统运行自助体检，并生成体检报告。	提供体检结果。

工作时间：是指用友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服务时间：

- 5x8：周一到周五，8:30—17:00，中华人民共和国法定节假日除外；
- 6x10：周一到周五，8:30—19:00，周六 8:30—17:00，中华人民共和国法定节假日除外；
- 7x24：周一到周日，0:00—24:00。

对于各项服务的详细内容说明如下：

a) 标准产品更新升级

自购买软件产品成功注册（激活）之日起，客户可享受当前注册软件产品许可范围内的补丁更新和同一产品线最新版本的产品授权。具体说明如下：

- 1) 产品补丁更新：客户获取当前注册软件版本的产品补丁更新，补丁以软件的修正和改进为主，补丁下载安装需使用用友发布的补丁管理工具；
- 2) 产品版本授权：客户获取当前注册软件产品同一产品线的最新版本产品授权；
- 3) 同一产品线：NC5X、NC6X 和 NC Cloud 分别属于不同的产品线。

b) 标准产品问题解决

- 1) 在线支持：
 - a) 客户可以访问用友智能服务云平台（iSM Cloud），通过机器人自助问答方式快速解决问题；
 - b) 客户可以提交服务申请单到用友，获得当前注册软件产品应用问题的咨询、诊断和解决服务，并随时查询进度。
- 2) 400 热线咨询：客户拨打 4006600588，用友提供客户当前注册软件产品的热线电话支持服务、热线问题解决进展状态告知服务。
- 3) 远程支持：经客户同意，用友服务顾问通过远程方式连接客户的软件应用现场，进行查看、定位、诊断，提供解决方案及应用指导。

c) 知识转移

- 1) 客户可以访问用友智能服务云平台（iSM Cloud）的知识中心获取最新的产品知识；
- 2) 客户通过用友提供的服务社区获取用友产品相关的知识分享。

d) 系统体检

客户使用用友发布的云巡检工具（标准版）自助完成当前注册软件产品系统体检，并生成体检结果。

5) 交付主体和交付方式

序号	项目	服务内容	交付主体	交付方式
1	标准产品更新升级	产品补丁更新服务	用友	iSM Cloud
		产品版本升级授权		产品安装包、产品光盘
2	标准产品问题解决	400 热线咨询		400 热线
		在线支持		iSM Cloud、服务社区
		远程支持		用友远程工具或客户指定的远程工具
3	知识转移	基于 iSM Cloud 的知识转移		

序号	项目	服务内容	交付主体	交付方式
		基于用友社区的知 识分享		服务社区
4	系统体检	系统体检		云巡检（标准版）

6) 交付边界

序号	交付范围	相关说明
1	提供当前注册软件产品的服务	客户方的操作系统问题、数据库问题、硬件问题、网络问题、客户端问题等非当前注册软件产品的问题属于 OMS 服务范围。
2	远程服务	现场服务属于 OMS 服务范围
3	只对产品生命周期内的当前注册软件产品提供服务	超过产品生命周期的提供 OMS 服务
4	日常技术服务： 1、NC 或 WAS 中间件部署 2、NC 中间件技术问题处理	其他技术运维服务属于 OMS 服务范围

1.1.2 标准产品支持服务-lite

1) 概述

用友为确保客户购买的 NC5X 许可软件正常使用，而提供的基于标准产品的支持服务 (Standard Product Support-Lite，以下缩写为 SPS-Lite)。

2) 适用客户

所有使用 NCV5X 产品的客户。

3) 价值

客户可通过 SPS-lite 获得如下价值：

- a) 获得系统问题的有效解决，保障系统正常运行；
- b) 通过主动服务防范系统运行风险；

- c) 通过获取知识库、最佳业务实践等提升应用能力;
- d) 通过软件补丁包的更新获得更加稳定的系统。

4) 服务内容

SPS-Lite 相比较于 SPS，只少了“产品版本升级授权”一项，其他服务内容一致，详细服务内容介绍参见 SPS 一节中的详细说明。

5) 交付主体和交付方式

SPS-Lite 相比较于 SPS，只少了“产品版本升级授权”一项，其他内容一致，详细内容介绍参见 SPS 一节中关于交付主体和交付方式的说明。

6) 交付边界

同 SPS 交付边界一致，详细内容介绍参见 SPS 一节中关于交付边界的说明。。



客户服务网站: <http://ismcloud.yonyou.com>
客户服务社区: <http://ism.yonyou.com>
客户服务专线: 4006 600 588
服务运营管理平台: <http://ismjg.yonyou.com>



服务官方微信