# 启云方EDA服务标准使用指南

# 软件维保服务

## 服务承诺

服务支持的主要内容包括项目交付产品版本的漏洞修正、技术支持及软件更新升级服务和项目中交付的客制化代码的漏洞修正及技术支持服务。如果甲方自行二次开发的代码存在漏洞，乙方提供必要的帮助信息协助甲方解决问题。

具体内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务描述 |
| 1 | 问题处理 | 对于用户在使用过程中出现的问题及管理员在维护过程中出现的问题，及时响应，主导/支持甲方进行问题定位，提供解决方案。在维保服务承诺的时间内实现问题解决及功能恢复。若甲方技术支持无法解决的，提供必要的远程或现场技术服务。对于非乙方原因引起的问题，乙方提供必要的帮助信息协助甲方解决问题。 |
| 2 | 技术咨询 | 通过电话或电子邮件等方式为甲方提供技术咨询，并提供操作使用指导。 |
| 3 | 软件更新 | 提供系统补丁版本，并提供版本升级的安装部署服务支持。 |
| 4 | Help Desk | 提供统一的免费的服务热线，负责受理和跟踪服务请求。 |

## 服务方式

服务热线电话：400-867-1818

电子邮件：[service@qiyunfang.com](mailto:service@qiyunfang.com)

## 服务等级

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 问题级别 | 服务提供时段 | 响应时间 | 临时方案  提供时间 | 解决时间 |
| 1 | 问题处理 | Critical | 5\*8小时 | 2小时 | 8小时 | 30日 |
| 2 | High | 5\*8小时 | 4小时 | 7日 | 60日 |
| 3 | Medium | 5\*8小时 | 4小时 | 14日 | 90日 |
| 4 | Low | 5\*8小时 | 8小时 | N/A | |
| 5 | 紧急恢复 | | 5\*8小时 | N/A | | |
| 6 | Help Desk | | 5\*8小时 | N/A | | |
| 说明：以上时间起算点为乙方正式收到甲方的服务请求之时。 | | | | | | |

问题级别定义:

(a) “Critical” 意味着重大问题（整体系统停止）比如造成系统崩溃（用户返回到操作系统级），要求系统重新启动（持续和反复出现系统停机），或者由系统停止造成用户运行上的缩减，由应用故障造成的用户数据被破坏了或者不可恢复，主要功能不可用并没有已知的解决方案（这里的解决方案是指解决或者绕过问题的方法）

(b) “High” 意味着高优先度问题，严重损害了系统的主要功能，但并不妨碍业务运行和关键工程。这包括系统丢失冗余能力，存在重大的资源或容量处理能力的损失，或主要系统组件的完全丢失。解决方案（这里的解决方案是指解决或者绕过问题的方法）可能存在，但它的使用并不理想。

(c) “Medium” 意味着一些造成程序不太重要部分错误的问题。例如程序报错（包括但不限于），该错误对系统有很小的影响。有一个比较合理满意的解决方案，但存在的问题可能会导致用户不满。

(d) “Low” 是指一个问题，对系统有很小的影响或者非关键方面。这些包括但不限于一般的文档问题或界面显示问题。有合理满意的解决方案存在，不对用户系统的使用造成实质性的损害。

## 维保时间

维保服务从正式license激活开始，按年提供。首年License激活后，免费提供1年维保服务。

维保免费服务结束后，甲方需有偿购买乙方的维保服务。维保期结束后，甲方如未持续购买乙方的维保服务，乙方将停止一切服务支持。维保期结束后，甲方如未连续购买乙方的维保服务，当甲方购买乙方的维保服务时，需补齐中断部分的维保服务费用。

# 备件及维修服务

适用于购买启云方一体机场景。备件及维修服务由一体机原厂提供。