**数据要素X经济大脑服务**

**使用手册**

淘数科技（北京）有限公司

#### 服务形式

###### 电话支持

电话支持服务内容：

| **响应时间** | **服务内容及规范** |
| --- | --- |
| 1小时响应 | 对于影响到用户业务，需紧急解决的技术问题，由专项负责人在明确故障后1小时内提出解决方案，通过电话形式提交客户，并记载支持服务记录，归档。 |
| 4小时诊断 | 对于用户反映的问题，由公司本部支持小组，4 小时内做出故障诊断报告，并记载支持服务记录，归档。 |
| 〖注〗公司将提供支持服务值班服务热线。如电话支持仍无法解决问题，将启用另外的服务方式。 | |

###### 现场技术支持

* 现场技术支持响应：

（1）如需现场响应解决的问题，具有解决故障能力的工程师在在接到单位反映后1小时内做出技术支持反应，4小时赶到现场，重大问题2小时内赶到现场。

（2）接到用户报修通知之时 8 小时内解决系统故障。

* 现场技术支持说明：

（1）与客户(问题反映人员)进行交流，确定问题。

（2）进行系统故障问题排查定位。

（3）制定故障问题临时以及正式修复或整改方案，提交客户及我司售后等团队进行论证审核。

（4）如不能快速正式修复，工程师执行临时修复方案。

（5）我司针对故障问题进行整改，包含但不限于版本升级、补丁替换等。

（6）修复完成后针对该故障问题进行测试，并提交测试报告。

（7）记录故障问题完整修复流程记录，进行归档。

#### 服务期限说明

系统维护服务期限自项目最终验收合格之日起计算，提供1年售后运维服务。

#### 维护升级内容说明

（1）在维护期内，我公司有可靠的售后服务机构。

（2）在维护期内，所有软件维护和升级均为我公司上门维护和升级，即由我公司派员到采购人使用现场维护和升级。

（3）在维护期内，系统出现故障时，我司提供7×24小时服务响应，维护工程师应在接到单位反映后1小时内做出技术支持反应，4小时赶到现场，重大问题2小时内赶到现场。

##### 售后服务机构人员

配备专业售后服务人员：售后总监、售后经理、售后工程师

#### 系统软件出现故障后响应时间、方式等说明

##### 故障响应时间

提供7×24小时服务响应，售后团队或工程师应在接到采购人/本单位/或其他渠道反映后1小时内做出技术支持反应，4小时赶到现场，重大问题2小时内赶到现场。

##### 技术支持运作模式

1、电话/传真技术支持

用户可以通过拨打服务热线电话进行技术咨询或对我们的工作提出意见、建议。同时，提供项目组技术支持负责人的手机，该手机24小时开机，提供7×24×365的全天候技术支持服务。

2、短信支持服务

项目组技术支持负责人的手机24小时开机，用户可通过发送短信息的方式将需求告知负责人，或告知我们联系方式，负责人将在第一时间解答问题或回拨指定的电话号码。

3、即时通讯工具支持服务

用户可以通过即时通讯工具更加安全、便捷地与项目组技术支持人员进行互动沟通，提高技术支持人员的服务效率。

4、邮件支持服务

设立专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向技术支持人员咨询遇到的技术问题和建议，保证在最短时间内予以答复。

5、现场支持服务

约定维护期内，起算点从终验后开始计算。确保已经上线的系统正常运行。

6、定期巡视回访

项目组技术支持负责人将定期走访用户，了解系统的运行情况，倾听用户提出的意见或建议。在应用系统的使用过程中，根据采购人要求对应用系统进行性能优化和完善。