## 运维及售后服务说明

### 运维及售后服务内容

SparkPack 企业ERP是以SaaS模式提供服务，运维责任主体是**优德普**，服务内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **基础版** | **标准版** | **商业版** |
| 诊断日常软件系统的技术问题 | 诊断日常软件系统的技术问题 | 诊断日常软件系统的技术问题 |
| 系统报错问题解答 | 系统报错问题解答 | 系统报错问题解答 |
| 基本配置服务指导 | 基本配置服务指导 | 基本配置服务指导 |
| 系统基本日常维护和使用管理指导 | 系统基本日常维护和使用管理指导 | 系统基本日常维护和使用管理指导 |
| 协助客户上报软件系统Bug到研发团队并和研发团队联合问题诊断分析、测试、补丁部署等 | 协助客户上报软件系统Bug到研发团队并和研发团队联合问题诊断分析、测试、补丁部署等 | 协助客户上报软件系统Bug到研发团队并和研发团队联合问题诊断分析、测试、补丁部署等 |
|  | 产品新功能的解释 | 诊断日常软件系统的技术问题 |
|  | 一年一次的客户培训服务，服务内容包括但不限于：产品新功能培训；IT人员报表开发和数据规则培训；财务人员的系统财务基础培训；系统管理员系统技能培训；客户专属支持团队支持 | 一年两次的客户培训服务，服务内容包括但不限于：产品新功能培训；IT人员报表开发和数据规则培训；财务人员的系统财务基础培训；系统管理员系统技能培训；客户专属支持团队支持 |
|  |  | 客户专属客户经理 |
|  |  | 年度客户系统问题回顾和系统改进调整规划建议 |

**说明：**客户负责租户账户的管理和安全，包括【智能制造云平台】内用户帐号的创建、应用权限分配、用户密码策略和权限控制；负责用户端本地PC和网络问题的处理； 以及负责Sparkpack 企业ERP日常业务操作。

### 售后服务响应SLA

基础级运维售后支持服务响应时间如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客户侧事件级别** | **定义** | **服务窗口** | **响应时间** |
| 1级 | 生产系统完全不可用（所有用户均无法访问），或客户核心业务受到严重影响，且无替代方案 | 7\*24 | 2小时 |
| 2级 | 正常业务受到严重影响，或必要的任务无法执行，持续故障会影响整个生产业务流程 | 7\*24 | 8个小时 |
| 3级 | 正常业务受到影响，有替代方案或影响轻微 | 5\*8 | 1个工作日 |
| 4级 | 不是日常必须的操作，或非生产系统问题，不影响到正常业务运行 | 5\*8 | 2个工作日 |

标准级运维售后支持服务响应时间如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客户侧事件级别** | **定义** | **服务窗口** | **响应时间** |
| 1级 | 生产系统完全不可用（所有用户均无法访问），或客户核心业务受到严重影响，且无替代方案 | 7\*24 | 1小时 |
| 2级 | 正常业务受到严重影响，或必要的任务无法执行，持续故障会影响整个生产业务流程 | 7\*24 | 4个小时 |
| 3级 | 正常业务受到影响，有替代方案或影响轻微 | 5\*8 | 1个工作日 |
| 4级 | 不是日常必须的操作，或非生产系统问题，不影响到正常业务运行 | 5\*8 | 2个工作日 |

商业级运维售后支持服务响应时间如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客户侧事件级别** | **定义** | **服务窗口** | **响应时间** |
| 1级 | 生产系统完全不可用（所有用户均无法访问），或客户核心业务受到严重影响，且无替代方案 | 7\*24 | 1小时 |
| 2级 | 正常业务受到严重影响，或必要的任务无法执行，持续故障会影响整个生产业务流程 | 7\*24 | 4个小时 |
| 3级 | 正常业务受到影响，有替代方案或影响轻微 | 5\*8 | 0.5个工作日 |
| 4级 | 不是日常必须的操作，或非生产系统问题，不影响到正常业务运行 | 5\*8 | 1个工作日 |

### 用户报障途径

基础级：邮件/解决方案工作台工单

标准级：邮件/解决方案工作台工单

商业级：邮件/解决方案工作台工单；客户服务专员。