

附件二

金蝶云标准支持服务产品说明书

一、术语解释

(一) 版本更新

服务生命周期内产品更新软件修正补丁、更新主版本内的产品功能包等，如软件修正补丁。

(二) 版本升级

服务生命周期内产品跨主版本升级，如从 V5.0 更新到 V6.2。

(三) 迁移

不同系列产品之间跨产品迁移，如 KIS、K/3 WISE 产品更换为金蝶云产品、以及产品生命周期外版本向产品生命周期内版本的转换。

二、产品定义

标准支持服务英文全称 Essential Support Service，缩写 ESS。

标准支持服务是仅由金蝶提供的原厂支持服务。标准支持服务是指金蝶向使用金蝶软件的企业及个人提供的金蝶产品版本更新、版本升级、知识库查询以及热线、远程、在线等非现场方式提供的软件应用指导、问题诊断与解决等一站式服务，以保障客户软件稳定运行。

金蝶云标准支持服务仅面向金蝶云私有云客户提供。

二、服务内容

服务项目	具体内容
持续改进	版本升级：通过版本升级，客户可获得同一产品在服务生命周期内的可使用版本（仅提供软件许可，不包含升级服务）
	版本更新：通过版本更新，客户可获得与产品相关的软件修正补丁、产品功能包等（仅提供软件许可或补丁，不包含补丁更新服务）
	需求反馈：客户在软件使用中可通过在线方式，及时向金蝶反馈软件应用问题及功能需求、建议等
问题解析	故障诊断：为客户诊断金蝶软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用
	应用指导：指导客户进行软件设置、打印设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升客户软件应用能力

	数据处理：客户可通过上传账套或远程方式，提交账套数据问题，由金蝶工程师查找并修正数据错误，保障数据安全（仅限账套数据错误，不包含升级迁移、系统巡检、性能优化等专项服务内容）
知识传递	知识库：客户可通过查询检索方式在金蝶知识库中查阅已知问题的解决方案、行业最佳实践、业务流程、产品应用等多方面知识
	在线问答：客户可通过在线方式进行知识问答与知识共享
	在线课程：客户可通过在线方式学习金蝶产品视频课程，包括产品功能介绍、操作方式、应用技巧等
质量管理	系统监控：通过专业的检测工具主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，避免由于隐患产生严重后果，保障客户 IT 系统稳定高效运行
	应用评估：通过金蝶应用评估工具对软件应用状况进行评估，发现应用不顺畅的症结点，并生成评估报告
	服务工具：客户可使用应用工具，如系统检测、ERP 应用评估等工具

三、标准支持服务提供方式

（一）金蝶在线服务

金蝶在线服务涵盖了服务清单、问题反馈、服务商城等模块。客户通过在线服务可快速与金蝶产生互动，获得问题解析、产品需求反馈、了解金蝶产品应用、金蝶资讯等，同时通过补丁下载、服务工具、云课程等线上自助服务，快速提升产品应用和解决问题的能力。

金蝶在线服务可通过产品端进入，产品端内置金蝶在线服务系统，客户在产品应用过程中可直接从产品端获取金蝶服务，操作更便捷。

客户也可通过网页 <http://club.kingdee.com> 直接获得在线服务。

（二）金蝶热线服务 4008-836-836

客户通过拨打服务热线可获得日常应用过程中遇到的常见问题答疑和应用建议；所有电话问题请求都将记录在金蝶服务管理系统的数据库中，金蝶客户服务中心会通过服务质量抽检、技术质量抽检、客户满意度分析、监督回访等严格的质量监控体系对热线服务和现场服务进行监督，提升客户满意度。

（三）金蝶远程服务 (<http://csrc.kingdee.com>)

对于较为复杂的产品应用问题，可由金蝶服务人员发起远程服务，可视化地协助

客户对产品应用故障进行诊断或对业务操作进行指导，它是标准支持服务的一种重要的交付方式。特别说明：由于远程操作涉及系统稳定和数据安全等因素，对于产品安装、补丁更新、系统环境问题以及其他不具备远程处理条件的问题，不在远程服务范畴内，此类问题需通过金蝶高级支持服务或专项服务予以解决。

(四) 数据处理服务(<http://club.kingdee.com>)

对于账套数据问题，客户可通过上传账套，由金蝶工程师查找并修正数据错误，保障数据安全。所有的客户账套都通过金蝶云盘上传，保证客户账套的数据安全。

四、标准支持服务有效期计算说明

(一) 新购软件：标准支持服务有效期自销售之日起一年内有效，销售之日说明如下：

1. 由金蝶签署软件销售合同的客户，需同时签订首年服务，合同签订之日起一年内有效。若未签订首年服务合同，则不享受标准支持服务。
2. 由伙伴签署软件销售合同的客户，服务期从产品注册之日起计算，一年内有效。

(二) 服务续签：

1. 由机构续签标准支持服务合同的客户，服务有效期与合同约定服务起止日期一致。
2. 通过网上商城、电销、伙伴 MOP 下单等方式购买标准支持服务的客户，若产品已过服务期，则服务有效期自成交之日起计算；若产品仍在服务期内，则服务期往后顺延。

(三) 加站加模：服务有效期计算规则如下：

原产品标准支持服务	加站加模时是否购买服务	加站加模时服务购买说明	加站加模后产品服务期
未过期	购买	购买标准支持服务到客户原有产品的服务到期日	不变
	不购买	客户原有服务期按加站加模后整体产品重新计算	缩短
已过期	购买	购买加站加模后整体产品的标准支持服务，加站加模部分不单独销售标准支持服务	以合同约定为准
	不购买	客户整体产品无服务	不变

1. 客户在原产品服务期内进行加站加模，且同时购买加站加模部分的标准支持服务到原产品服务到期日，则客户加站加模后服务到期日仍为原有产品的服务到期日。
 2. 客户在原产品服务期内进行加站加模，不购买加站加模部分的标准支持服务，客户服务期重新计算，原有服务期按加站加模后整体产品计算，即服务期缩短。计算规则如下：
 - (1) 计算出原使用产品模块对应的标准支持服务价格 A；
 - (2) 原服务期剩余 N 日；
 - (3) 计算出加模块加站对应的标准支持服务价格 B；
 - (4) 加模块加站后新的服务有效期 $M = [A / (A+B)] \times N$ ，计算出的服务有效期不足 1 日按 1 日计算。
 3. 客户在原产品服务期外进行加站加模，且购买加站加模后整体产品的标准支持服务，服务到期日以合同约定为准。
 4. 客户在原产品服务期外进行加站加模，不购买加站加模部分的标准支持服务，则客户加站加模后服务到期日仍为原有产品的服务到期日。
- (四) 升级业务：升级仅对产品在服务有效期内客户开放，升级后服务期自动继承原产品服务有效期。
- (五) 迁移及换货：服务期不继承，需重新购买标准支持服务。（生命周期内并发用户制产品换货到注册用户制属于升级，规则同升级业务）
- (六) 拆卡（一套产品拆成两套产品）：继承原产品服务有效期。
- (七) 并卡（两套或多套产品合并成一套产品）：进行服务期合并，服务有效期计算原则如下：
1. 假设两套产品合并：
 - (1) 一套的标准支持服务价格为 A1，剩余服务期 N1 日；服务期外 N1=0；
 - (2) 另一套标准支持服务价格为 A2，剩余服务期 N2 日；服务期外 N2=0；
 - (3) 并卡后新的服务有效期 $M = [(N1 \times A1 + N2 \times A2) / (A1 + A2)]$ ，计算出的服务有效期不足 1 日按 1 日计算。
 2. 如有多套产品合并，并卡后新的服务有效期依上述原则类推。 $M = [(N1 \times A1 + N2 \times A2 + N3 \times A3 + \dots) / (A1 + A2 + A3 + \dots)]$
- ## 五、金蝶标准支持服务交付标准

服务交付方式	服务标准	服务时间
在线服务	<p>通过在线服务进行问题反馈，服务人员在 0.5 个工作日内响应，答复时间根据问题类型不同有所区别：</p> <p>a) 应用问题：1 个工作日内完成；</p> <p>b) 数据问题：判定需数据处理服务之日起，10 个工作日内完成（判定问题类型时间在 1 个工作日内完成）；</p> <p>c) 程序错误：严重错误 5 个工作日内完成；一般错误按承诺时间完成；</p> <p>d) 软件需求：5 个工作日内答复，补丁发放按承诺时间完成。</p> <p>通过在线获取技术文档、知识库、服务工具、视频教学等相关内容不受时间控制，客户可随时获取。</p>	7*24 小时
热线服务	周一至周日上午 8:30-12:00；下午 13:00-17:30 提供服务。	7*8 小时
远程服务	辅助服务方式，在客户时间地点受制约，或特别请求等情况下可灵活启用该服务。	7*8 小时

六、金蝶服务交付说明

(一) 标准支持服务不承诺能解决所有的客户问题，对于未能解决的问题，可征询客户意见，引导客户通过高级支持服务等其他服务解决。

(二) 工作时间是指金蝶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两种服务时间：

1. 7*8 小时：是指除国家法定节假日外的周一至周日的上午 8:30-12:00，下午 13:00-17:30；
2. 7*24 小时：是指周一至周日 0:00-24:00。