

附件三

金蝶云高级支持服务产品说明书

金蝶云高级支持服务产品为标准支持服务产品的延伸，高级支持服务分为数据处理服务、现场服务和专属服务，以满足客户对服务的更高要求，仅对购买了标准支持服务产品的客户进行销售，高级支持服务的有效期同标准支持服务有效期。

高级支持服务对于私有云和公有云客户均适用。

一、数据处理服务

数据处理服务，是指针对非产品原因导致的数据问题（产品原因导致的数据问题由标准支持服务提供处理），提供为客户查找并修正数据错误，保障客户数据安全的服务，处理方式为：对于私有云客户，需要用户上传数据中心账套至金蝶处理；对于公有云客户，经客户授权由金蝶工程师在云端后台处理。

数据处理服务按次计算，不同的问题应分次提交。

数据处理服务交付标准为，1个工作日内完成问题类型判定，自判定为需数据处理服务之日起，公有云5个工作日内完成，私有云10个工作日内完成。

二、现场服务

现场服务是指各机构或伙伴以赴客户现场的方式进行问题诊断和处理、应用指导及答疑等。现场支持的最小人天数为0.5人天，即现场支持不足0.5人天的按0.5人天计算。

现场支持交付标准分为标准响应和金牌响应，根据不同响应级别服务报价不同。具体交付标准如下：

标准响应	金牌响应
正常工作时间4个工作日内响应； 常规服务地点2个工作日内到达客户现场解决问题	不分工作日及法定节假日，2小时内响应； 常规服务地点1个工作日内到达客户现场解决问题

◇ 备注1：工作时间是指金蝶按照北京时间提供的服务时间；5*8小时：是指除国家法定节假日外的周一至周五的上午8:30-12:00；下午13:00-17:30；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。

◇ 备注2：常规服务地点是指距离金蝶或伙伴单程40公里以内的服务地点。

◇ 备注3：非常规服务地点是指距离金蝶或伙伴单程超过40公里的服务地点。对于

非常规服务地点的服务，将根据实际交通状况等条件与客户协商确定响应时间。

对于非常规服务地点的服务，金蝶或伙伴发生的往返差旅费和食宿费，由客户承担，食宿费标准根据当地食宿水平协商确定。

- ✧ 备注 4：热线服务派单生成的现场支持服务请求，若伙伴无法在服务标准的响应时间内与客户取得联系，则金蝶有权将该请求改派至金蝶机构执行。

三、VIP 专属服务

VIP 专属服务是一款为客户量身定制的高端服务，包括 VIP 绿色通道服务及顾问驻场服务两部分，这两个服务可分开单独销售。

（一）VIP 绿色通道服务

VIP 绿色通道服务是为服务响应及处理时效有较高要求的客户量身定制的一款高端服务产品。购买 VIP 绿色通道服务，可享受热线专属坐席和提单绿色通道，提高客户服务响应速度，实现零等待，且客户服务响应次数不受标准支持服务限次影响。

热线专属坐席是指客户拨打金蝶客户服务热线可免程式语音，直达金蝶为 VIP 客户配置的专属专家坐席。

提单绿色通道是指客户通过在线方式反馈的问题，可享受由总部专家按第一故障级别给予响应（所提问题不分问题类型及紧急度，均在工作日 2 小时内响应）。

（二）VIP 专属顾问驻场服务

顾问驻场服务是指专属顾问在客户现场点对点进行服务支持，包括软件故障诊断及处理、软件应用指导、数据处理等。

（三）交付方式

服务内容	具体内容	交付方式	交付物
VIP 绿色通道服务	开通专属服务通道，由专属服务顾问直接受理，优先处理客户续签	在线方式	年度服务报告
顾问全年驻点服务	顾问在客户方点对点服务支持，驻点服务内容，包括： 1) 软件故障诊断及提供处理； 2) 软件应用指导； 3) 数据处理等。	现场驻点	年度服务报告

顾问半驻点服务	月度关键业务驻点支持，全年不超过 30 人天。驻点服务内容包括： 1) 关键业务问题诊断及处理； 2) 关键业务应用指导； 3) 数据处理等。	现场半驻点	年度服务报告
---------	--	-------	--------

Confidential