

4、金蝶EAS高级支持服务产品说明书（PSS）

1)产品定义

高级支持服务英文全称 Premier Support Service，缩写PSS；

高级支持服务是指金蝶提供的现场支持服务和专属服务，是对标准服务的升级和补充。其

中，现场支持服务是指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；专属服务指针对EAS客户量身定制的高端服务，包括绿色通道服务、紧急救援服务及顾问驻场服务。

2)EAS高级支持服务产品内容

服务项目	具体内容	交付方式	交付标准	
现场服务	金蝶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	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
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热线及提单，优先处理客户服务需求	热线专属坐席提单绿色通道	热线专属坐席 7*8 小时提单；按故障级别响应，具体如下： 一级故障：1 小时内响应，24 小时内解决； 二级故障：2 小时内响应，48 小时内解决； 三级故障：4 小时内响应，5 个工作日内解决 四级故障：1 个工作日内响应，10 个工作日内解决 (备注：故障分类，请参见金蝶故障分类定义)	
紧急救援服务	根据与客户约定的紧急救援范围，启动紧急救援服务	依据合同约定	7*24 小时	
顾问驻场服务	顾问在客户方点对点服务支持，服务内容包括： 1) 软件故障诊断及处理； 2) 软件应用指导； 3) 数据处理； 4) 服务报告等；。	现场驻点	半驻场	驻场
			月度关键业务驻场支持，全年不超过 30 人天	顾问全年驻场

3)金蝶服务故障分类定义及响应标准

故障级别	响应标准	故障描述	适用情况
一级故障	1小时内响应,24小时内解决或提供变通方案	紧急状态; 系统故障导致业务停止、数据丢失。	硬件故障,系统宕机 系统故障导致业务停止、数据丢失 服务器硬件/软件故障导致服务器无法启动或访问 服务器硬件/软件故障导致EAS系统无法运行 系统瘫痪、系统崩溃等重大系统故障 数据丢失、数据错乱等严重数据问题 审计、会计事务所、工商部门等查账时系统出现故障
二级故障	2小时内响应,48小时内解决或提供变通方案	严重状态; 客户的业务系统丧失部分重要的服务功能,没有可以接受的替代解决方案,但业务系统可以有限地继续运行。	数据库死锁,日常业务中断 上报报表前不能输出报表或发现报表数据错误 单据录入模块出错 过账、结账时出错 服务器硬件/软件故障导致EAS系统运行不稳定 服务器频繁重启 部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作
三级故障	4小时内响应,5个工作日内解决或提供变通方案	重要状态; 客户的业务系统丧失较少的服务功能。对业务系统影响较小,需要提供解决方案以恢复功能。	服务器硬件/软件故障导致服务器性能下降 数据出错(不属于严重状态和紧急状态) 软件出错(不属于严重状态和紧急状态) 系统能继续运行切性能不受影响,但出现系统报错或部分部件故障,存在较大安全隐患
四级故障	1个工作日内响应,10个工作日内解决或提供变通方案	一般状态; 客户的业务系统没有丧失服务功能。一般是较小的错误信息、不正确的结果,对业务系统运行没有影响。	使用指导、外部的设置 备份或恢复 网络问题、操作环境的错误排查 系统技术功能、安装或配置咨询,或其他显然不影响业务的预约服务 数据调整(后台调整数据存在风险,需根据具体问题分析) 服务器性能需求提升需进行服务器硬件/软件升级

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五的上午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住宿费, 由客户承担, 住宿费标准根据当地食宿水平协商确定。

4)服务有效期

EAS高级支持服务的有效期限同EAS标准支持服务有效期(只有EAS标准支持服务有效期内的客户才能购买EAS高级支持服务。

5)标准支持服务报价

产品大类	标准报价
EAS 标准支持服务	软件许可标准报价*5%

6)金蝶标准支持服务交付标准

金蝶服务交付标准见下表：

服务产品	服务交付方式	服务标准	服务时间
标准支持服务	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
	服务预约	对正常工作时间有效服务预约在 1 小时内响应；非正常工作时间有效服务预约在 4 小时内响应，按与客户承诺的时间服务。	7*8 小时
	需求反馈	应用问题：1 个工作日内完成； 数据问题：15 个工作日内完成； 程序错误：严重错误 5 个工作日完成；一般错误按承诺时间完成； 软件需求：5 个工作日内答复。	7*24 小时
	在线服务	客户随时通过金蝶服务中心网站、云服务平台获取在线问答、在线知识库、服务工具等相关标准支持服务。	7*24 小时

【备注】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，客户可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：
7*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*24小时：是指周一至周日0:00-24:00。