

标准成功服务内容清单

服务内容		服务说明	适用对象
自助服务	金蝶云社区	为客户提供的在线自助社区，包括互助问答、帮助中心、在线课程等。	所有客户
	智能客服	为客户提供的智能服务，包括客服机器人、智能语音热线等。 服务时间：7×24 小时。	所有客户
系统运维	公有云运维	面向公有云产品客户提供以下服务内容，确保金蝶云系统持续稳定运行： 1、标准化的运维保障 2、环境健康巡检与监控预警 3、全面的安全运维保障 4、持续的标准产品环境版本升级更新服务（不含配置调整及测试服务；不含定制开发及第三方产品的更新升级）。	公有云客户
持续更新	产品补丁包下载	客户可通过补丁下载获取对应产品的缺陷修正补丁、功能升级包等。	所有客户
	需求聆听	客户可通过 金蝶云社区创新广场 反馈对软件产品的功能需求、建议。	所有客户
	许可升级	面向订阅产品提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可（不包含升级服务）。	公有云/私有云（订阅）客户
服务支持	热线服务	面向软件系统致命故障进行紧急救援。 致命故障是指系统大面积不可用或异常阻塞，导致客户日常业务无法正常进行。 每年不超过 4 次。 服务时间：7×24 小时。	所有客户

【说明】：

- (1) 以上服务时间指按照北京时间提供服务的工作时间，7×24 小时指周一至周日的 0:00-24:00。
- (2) 以上服务内容仅适用于客户（您）在中国境内（包含香港、澳门）使用产品的场景。
- (3) 已过产品生命周期的产品将停止发布产品缺陷修订补丁、功能升级包、安全补丁开发、Bug 处理等服务。

1、【服务权益约束条款】：

(1) 适用范围：客户（您）所购买或享受的服务权益应以双方签署的销售合同约定为准。本文档中描述的全部或部分服务权益可能不在客户（您）的购买或服务范围之内。除非合同中另有明确约定，金蝶对本文档中的内容不作任何明示或暗示的陈述或保证。

(2) 权益期限：

产品类型	服务权益有效期
公有云产品/私有云(订阅)产品	与产品订阅期限一致
私有云产品	截至该产品版本停止标服服务日期（以官网公告为准） 产品生命周期查询：https://www.kingdee.com/plc

2、【数据操作警示】：

产品类型	数据操作
公有云产品	<u>客户（您）可自行对客户（您）的业务数据进行修改、删除等操作。如客户（您）自行修改或删除数据的，系统将自动按照客户（您）的指令修改或删除客户（您）的数据，数据的修改、删除等操作可能导致数据变更或无法恢复，客户（您）应谨慎操作。</u>
私有云产品/私有云(订阅)产品	<u>因产品部署和数据均在客户（您）自行提供的云端服务器或数据中心（基础设施）上，客户（您）自行对客户（您）的业务数据进行修改、删除等操作，系统将自动按照客户（您）的指令修改或删除客户（您）的数据，数据的修改、删除等操作可能导致数据变更或无法恢复，客户（您）应谨慎操作。</u>

3、【服务承诺与责任限制】

产品类型	数据操作
公有云产品	- 就业务数据，金蝶除执行客户（您）授权的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露；但以下情形除外：在国家有关机关依法查询或调阅业务数据时，金蝶具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务。 - 客户（您）理解，鉴于计算机、互联网的特殊性，<u>下述情况不属于金蝶违约：</u> <u>客户（您）在进行服务器配置、维护时，需要短时间中断服务；</u> <u>由于 Internet 上的通路阻塞造成客户（您）网站访问速度下降；</u> <u>由于有关国家机关下达涉及有关禁令或类似通知、要求，金蝶将在法律和该国家机关允许的情况下尽可能及时地通知客户（您），这种情况下，金蝶无须承担任何违约责任。</u>
私有云产品/私有云(订阅)产品	<u>金蝶的服务不包括以下情况：客户（您）公司人员非法操作、计算机设备感染病毒、第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等导致许可软件无法正常运行；客户（您）因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失。</u> <u>由于有关国家机关下达涉及有关禁令或类似通知、要求，金蝶将在法律和该国家机关允许的情况下尽可能及时地通知客户（您），这种情况下，金蝶无须承担任何违约责任。</u>

4、【版本更新】

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。

清单内容变更时，金蝶会提前 30 日在官网公告并更新链接。