

高级成功服务内容清单

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	仅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
	私有云运维	通过在线工单为客户提供标准环境安装指导、标准产品补丁安装指导、产品许可导入、系统服务启动/停止/重启、系统宕机响应。	私有云（订阅）客户 /私有云客户
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	客户可通过多种方式反馈对软件产品的功能需求、建议。	所有客户
	许可升级	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）。	所有客户
服务支持	热线服务	客户可通过热线电话提交问题。 服务时间：7×24 小时。	所有客户
	在线工单	面向客户使用软件产品中出现的应用类问题、数据问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题）进行指导与处理，保障软件产品正常使用。 响应时间：1 个工作日内响应。	所有客户
	IM 人工服务	客户可通过在线服务通道发起在线沟通，咨询产品使用及业务相关问题，服务人员在线即时响应及解答。 服务时间：7×8 小时。	所有客户
价值提升	定制开发维护（仅赠送首年）	通过在线工单为首次购买高级成功服务的客户提供标准产品之外的定制开发问题指导与支持。 【定制开发维护-权益适用说明】：本项服务仅适用客户（您）首次购买高级服务后的第一年使用。若首次购买时所享有的高级服务期限不足一年，则以合同中约定的服务期限为准。若您购买的服务期超过一年，定制开发维护服务仍将仅限于服务开始后的第一年内使用，后续服务周期内不再自动包含该服务内容。如您在首年之后仍需相关支持，建议另行购买“定制开发维护”专项服务。	所有客户
	关键时刻支持	在业务关键时刻（指客户指定的关键时刻，如月结、年结、上线、审计、季节性业务高峰期等）提供专家护航保障（ 不超过 2 人天/年 ），助力企业稳定渡过关键期。	符合条件的客户

服务内容		服务说明	适用对象
		【关键时刻支持-权益适用说明】：高级成功服务合同金额低于5000元的高级成功服务订单，不包含该项“关键时刻支持”权益。如有额外需求，建议咨询购买金蝶的专项服务选项。	
	专属技术经理	为客户指定专属技术专家提供 1 对 1 的服务支持。	所有客户
	专属 IM 服务群	建立专属 IM 沟通服务群（ 不超过 5 用户加入 ），工作时间即时响应服务请求，可根据客户使用习惯选择合适的 IM 工具，优先使用云之家，其次如企业微信、钉钉等。	所有客户
	专属服务报告	针对系统应用情况、服务支持情况进行总结分析，提供针对性的优化建议（ 1 次/年 ）。	所有客户
	系统健康检查与建议	使用自动化工具进行系统与业务健康检查，输出检查报告（ 1 次/年 ）。	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，说明如下：

- ① 工作日：指除国家法定节假日的周一至周五的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ② 7×8 小时：指周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ③ 7×24 小时：指周一至周日 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。

(4) [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。](#)