

全程云软件售后服务保障计划（201906）

尊敬的全程云用户：

您好！

非常感谢您对全程云软件产品的支持与厚爱！全程云是一家专注于企业一体化办公管理软件开发和服务的提供商。秉承“真正让用户用起来，让用户得到一体化软件的应用价值和愉快的使用体验是我们全程云对产品和服务追求。践行“产品为工具、服务为产品”的服务理念，认真，严谨，高效地做好我们的每一个产品和服务，以满足用户对软件产品和服务的快速发展的需要。为了更好地提升我们软件售后服务质量和效率，制定了全程云售后服务保障计划。

本《全程云-软件售后服务保障计划》详细介绍了全程云的售后服务保障体系，请仔细阅读以帮助您获得全面的服务与支持，享受您应有的权利。

欢迎您在使用我们软件和服务过程中能提出宝贵意见，您的意见是我们不断进步的源泉和动力，我们会积极严谨地对待每一条反馈，认真分析并不断地优化改进我们的软件和服务。

祝您工作愉快！

全程云 Transense Cloud

软件服务支持中心

2019 年 06 月

目录

一、售后服务总则.....	3
二、售后服务说明.....	3
三、售后服务方式.....	4
3.1 响应标准.....	4
3.2 售后技术服务支持“事件”.....	5
3.3 是否可以保证为我提供一个解决方案？.....	5
3.4 对于问题来说，什么是可接受的解决方案？.....	5
3.5 有哪些问题专业支持人员不能支持到？.....	5
3.6 软件产品生命周期.....	5
四、服务内容和收费标准.....	6
4.1 服务期及服务转换.....	6
4.2 服务项目及收费标准.....	9
五、售后服务方式.....	15
5.1 技术问题咨询.....	15
5.2 客户投诉.....	15

一、售后服务总则

为了保护全程云合法用户的权益，明确全程云的售后服务任务、责任，规范和服务行为，提高服务质量，特制定本服务保障计划。

全程云售后服务保障计划是保障用户在使用全程一体化软件时遇到故障，问题所需要的系统维护、技术支持，产品更新升级，软件版本迭代等服务项目。这些服务将帮助用户更加顺畅的使用全程云旗下的软件产品。全程云作为用户的系统服务商也将会与用户建立更紧密和更积极的长期合作关系。全程云技术服务中心将严格遵照执行，并接受服务用户、全程云服务监督部门的监督。

本计划中所提到的“客户”和“用户”均是指全程一体化软件合法用户，只有正式授权的合法用户才能按服务协议享受全程云服务支持中心提供的软件售后服务。

二、售后服务说明

本服务保障计划适用软件产品是全程云一体化软件（All-In-One）的全线产品和各个应用端（PC 端，客户端，移动端），产品线包括全程云本地部署产品（含私有云）和在线 SaaS 服务产品，不包括客户二次开发的定制软件，定制软件的售后服务按定制软件所签订的服务合同执行。

本服务保障计划收费标准依据中国软件行业协会有关软件售后服务办法制定。全程云产品的售后服务项目分为四大类别分别为：1、系统年度维护服务，2、免费技术支持，3、自选单项服务，4、系统运维服务保障包（客户无专职 IT 人员时推荐选配）。

其中：

1、年度维护服务，是全程云提供的为期一年的软件维护服务包，服务用户包括新购买套装软件的用户，享受为期一年的免费维护服务。免费维护到期后，用户可以新签或续签年度维护协议。也可以不续签年度维护服务，按需要选择单项自选服务。

2、免费技术支持，凡是全程云的合法用户均能享受免费技术支持服务项目。

3、单项自选服务，是全程云可以为用户提供的售后服务项目明细，包括服务内容，服务标准和价格，用户可以按需选购。

4、系统运维服务保障包，是全程云为中小客户提供的特色系统运维服务。特别是在客户没有专职 IT 技术人员或技术人员临时短缺，但又需要 IT 技术人员提供系统运维和网络环境等相关技术支撑的，可以选择按服务周期，购买系统运维服务保障包（按季度\年度销售），由全程云技术服务中心指定专业技术人员，帮助客户进行全程的系统技术支撑服务。

三、售后服务方式

3.1 响应标准

全程云服务中心在接到年度维护服务客户或有购买单次技术支持服务项目的用户服务请求后，将在规定的响应和工作处理时间内给予响应及售后处理方案。

故障级别	描述	故障响应	故障排除
重大紧急故障	软件故障无法运行	初始响应时间为 1 小时内； 2 小时内给处理意见。	24 小时内排除故障并恢复软件正常使用。
严重故障	软件处于临界危险状态 重要功能出现应用错误	初始响应 2 小时内； 4 小时内给出处理意见。	48 小时内排除故障并恢复软件正常使用。
一般故障	一般常见问题故障，并不影响软件使用	初始响应 8 小时内； 24 小时内安排工程师跟进处理。	72 小时内排除故障并恢复软件正常使用。
意见反馈	用户应用感受，对软件应用操作意见反馈	初始响应 48 小时内； 提交全程需求分析组，跟进需求分析并将结果反馈给用户。	2 周内回复反馈意见建议。

3.2 售后技术服务支持“事件”

一个事件定义为单个支持问题及解决该问题所需的可行的方法。单个支持问题无法分解为多个子问题。如果单个问题可以分解为多个子问题，则应将每个子问题视为单独的事件。一个事件可能需要多个技术人员进行分析研究才能得出最终的解决方案。

3.3 是否可以保证为我提供一个解决方案？

我们的支持专业人员将竭尽全力来解决您的问题，但是全程云无法保证能够解决所有问题，因为客户的计算机配置存在各种差异。如果是付费处理的问题，在问题得以解决之前，客户可以申请关闭问题。

3.4 对于问题来说，什么是可接受的解决方案？

当您提出支持事件时，专业支持人员将与您共同商定该问题的定义。专业人员向您提供一个或多个建议的解决方案后，将关闭该事件。如果支持人员无法提供一个解决方案，您将收到相关通知并且该问题将作为未解决问题而关闭。如果是付费处理的问题，由于问题未解决而产生的应付费用由全程云酌情决定。

3.5 有哪些问题专业支持人员不能支持到？

客户对于产品功能和操作的建议，系统年度维护服务已经过期，现场服务支持，外围设备网络问题，客户自己系统及第三方系统软件问题或单次技术支持服务超出客户购买的服务标准，非全程云相关产品和服务问题或超出了软件生命周期的软件产品。

3.6 软件产品生命周期

全程云支持产品生命周期策略，是提供了从软件产品发布起和整个产品生命周期内，一致且可预测的产品支持指南。产品生命周期策略适用于全程云一体化软件产品的套装

系列和 SaaS 服务系列。

- A, 对于一体化软件产品 web 端程序软件, 至发布起全程云提供 10 年技术支持(至少 6 年主要支持和 4 年外延支持)。
- B, 对于客户端, 手机 app, 消费类软件产品提供 5 年技术支持(至少 3 年主要支持和 2 年外延支持)。
- C, 提供在整个产品生命周期内可用且达到支持结束后至少 12 个月内可用的自助式联机支持。提供常见问题, 故障排除检查, 应用操作帮助等可以知识文章。

主要支持阶段包括: 更新产品设计和功能, 扩展程序更新, 修补程序更新, 性能更新, 安全更新, 付费开发支持。

外延支持阶段包括: 安全程序修补更新。

为了不断努力改进全程云一体化办公管理软件, 我们会对确定的问题创建并发布更新和修补程序。这些修补程序中有很多会定期组合到可供安装的单一程序包(更新包)中。软件的主要支持阶段和外延支持阶段都需要安装产品更新包。

建议已购买《年度软件维护服务》和《单次软件升级服务》的客户, 定期更新安装全程云一体化办公管理软件升级包, 以确保软件版本更稳定, 安全。新的软件升级包对相关支持环境支持的更全, 性能更好。

四、服务内容和收费标准

4.1 服务期及服务转换

客户在软件产品购买时随软件赠送了为期一年的免费系统维护服务, 在系统免费维护期到期后, 用户可以重新选择维护服务模式并与全程云签订新的维护服务协议。

- 包括:
- A、用户购买新的年度维护服务包, 享受全年的系统维护服务。
 - B、按需要购买单项服务项目。
 - C、按需要选购系统运维服务保障包。

D、享受免费的技术支持。

4.2 服务项目及收费标准

图示说明（√有此服务，—无此服务，* 有限/协助服务）

类型	服务项目	服务内容	年度 维护服务	免费 技术支持	系统运维服务保障包 (无专职 IT 人员选配)	单项价格
基础支持	自助更新	全程云研发中心不定期及时发布软件更新程序包,用户可在全程云官网,全程云软件帮助中心,移动端软件更新在相关软件市场下载。软件更新包中包括软件更新说明及更新步骤。	√	√	—	免费
	网络支持	通过 http://help.eqccd.com/ 自助获取软件操作视频/帮助文档/软件应用知识文章等。	√	√	—	免费
	问题反馈	通过系统提交软件售后服务工单,使用问题的反馈和建议。	√	√	—	免费
	软件培训	免费培训公开课,通过 http://www.24om.com/courses/ 预约	√	√	—	免费
	软件服务提醒	本地安装客户服务到期,升级发布包,发布提醒,更新提醒。	√	√	—	免费
	企业软件咨询	企业软件系统功能应用,需求分析,功能建议,应用咨询(根据客户公司管理运营模式,提供意见建议)	√	√	—	免费
	管理员重置密码	租用客户平台重置管理员密码(提供加盖公章申请)	—	√	—	免费

	电话咨询服务	软件系统使用问题和服务期限的咨询,客户化定制项目需求反馈,系统问题解决方案提供和服务项目解答。	√	—	—	免费
培训服务	软件讲师远程培训	精英培训讲师,远程针对企业进行软件应用的培训服务	√	—	√	300 元/次 (90 分钟内)
	用户到全程培训服务机构参加培训 (按参加培训用户数量,3 人起)	1、软件操作培训(按模块培训用户使用软件) 2、高级应用培训(软件高级功能应用培训) 3、高级设计设置培训(针对技术类用户进行个性培训) 4、系统管理员培训(针对管理员进行培训)	—	—	—	300 元/每人 (两节课共 3 小时)
技术服务	专人顾问式服务	全程云系统安装,应用,升级问题的专业,专业服务顾问电话支持服务。	√	—	—	—
	网络远程支持	为用户提供远程技术支持,故障排查,简单故障处理。包括软件安装,应用,升级问题的远程维护操作支持服务。 (非年度维护服务客户按事件,按小时收费)	√	—	—	150 元/40 分钟/次
	平台名称变更	客户平台变更公司名称(提供加盖公章申请)	—	—	—	400 元/次
	服务器端 远程技术支持	为系统服务器提供远程技术支持维护,包括数据库服务器或应用服务器。(非年度维护服务和运维服务保障包的客户,服务	√	—	√	350 元/40 分钟/次

		器技术服务按事件，按小时收费)				
	数据排查	服务人员为客户进行问题数据排查工作，问题定位。	√	—	√	250 元/事件
	软件安装服务	提供远程系统安装服务。	√	—	√	800 元—1600 元/次
	软件迁移服务	更换服务器重装同版本软件及迁移数据，服务器环境检查，安全设置，软件安装部署，数据备份设置。	—	—	√	1200 元起/次
	工具配置	简历采集工具/导入工具安装配置	*√	—	√	300 元/次/事件
	考勤机安装配置	远程技术支持指导调试考勤机配置及系统接口（每台）	*√	—	√	150 元/台
	考勤机故障排查	用户使用过程中，考勤机远程问题处理（每台）	*√	—	√	150 元/40 分钟/次
	云服务器运维代管	代客户管理监控租用云主机服务，确保系统正常运行保障，包括云服务器配置，安全设置，网站设置，数据备份加护。 (仅提供在全程云新开的合作云厂商的云服务器代管服务)	—	—	√	云服务器年费的 30%
软件升级	SAAS 软件更新	全程云办公 SAAS 软件发布新版本时，对所有合法 SAAS 用户进行定期升级服务。	√	√	√	免费
	同功能版本更新	本地购买软件维护期内升级服务，不含新增功能，升级内容介绍： http://24om.com/News/list2.html	√	—	√	1200 元/次
	同版本跨年升级	本地购买用户跨年度升级服务，（主要支持阶段客户未升级时	——	—	——	2500 元-5000 元/次

		间小于 3 年)				
数据保障	硬盘数据修复服务	客户本地服务器由于某种原因导致数据硬盘出现故障,用户可享受将受损硬盘发送给全程云,由全程云安排专业技术专家帮助修复或回复数据服务。	—	—	—	2500 元/起
	数据库重装	提供数据库系统重装服务, 配置, 数据库备份设置。(不含操作系统重装)	—	—	√	450 元/次
	外网访问	本地服务器通过花生壳或者金万维软件搭建外网访问	√	—	√	200 元/30 分钟/次
	局域网访问	用户端软件无法登录处理, 使用异常	√	—	—	200 元/30 分钟/次
现场服务	现场服务	需要技术工程师现场服务; 全程云将派出工程师向客户提供现场支持, 解决软件培训和系统故障方面的问题。非全程服务机构所在地的客户, 需要另计交通差旅费用。	—		√	2500 元/天/人
	紧急服务	1) 可以通过电话、电子邮件、传真等各种方式, 直接与服务中心技术工程师取得联系, 从他们这里获得有关问题的及时解答和帮助。 2) 针对紧急事件, 提供一天 24 小时一周 7 天 (7 X 24) 电话紧急技术支持服务, 提供 (6 X 8) 小时远程专业技术工程师协	—	—	—	按事件收费

		助支持服务。				
设备相关	更换加密狗	客户购买软件一年内,如果出现软件加密狗损坏,经检查,如果软件加密狗无明显物理损伤,我们将予以免费更换;如果有明显的物理损伤,我们将按服务、标准收取响应的服务费。	—	—	—	380 元/个
	身份加密锁	授权系统身份加密锁	—	—	—	220 元/个
增值服务	软件 UI 模版	为客户更换 LOGO UI 软件设计服务,含登录页设计	—	—	√	1100 元/套
	表单设计	按客户提供的表单模版,协助客户设计自定义电子表单(新客户首年协助客户管理员制作 3 个表单)	*√	—	—	600 元起/每表单
	流程设计	按客户提供的流程模版,协助客户设计工作处理流程(新客户首年协助客户管理员设计 3 个流程表单)	*√	—	—	200 元起/个
	打印模版设计	DRP 各种单据的打印模版设计	—	—	—	200 元起/个
	HR 人员信息导入	客户公司花名册的导入(不含数据整理)	*√	—	—	350 元起/次
	HR 绩效考核表	按客户提供的考核表格设计考核模版	—	—	—	800 元起/张
	HR 考勤排班设置	HR 考勤排班整理和设置	—	—	—	1000 元起/班次
	HR 薪资套帐设置	HR 薪资套帐设置,包括新增项目调整和公式设计	*√	—	—	1200 元起/套帐
	CRM 客户导入	批量客户资料导入(不含数据整理)	*√	—	—	800 元起/次

	系统产品资料导入	批量产品资料整理及导入(不含数据整理)	—	—	—	800 元起/次
--	----------	---------------------	---	---	---	----------

五、售后服务方式

5.1 技术问题咨询

全程云全国售后服务支持中心

服务热线：020-37680018、4006-28-1636

服务传真：020-37680028

帮助中心右上角在线反馈：<http://help.eqccd.com/>

全程学院：<http://help.eqccd.com> (软件帮助中心)

5.2 客户投诉

服务是每一位全程云合法用户所应享受的权利，如果您对我们的服务不满意，请通过以下方式与我们联系，我们将第一时间为您服务。

投诉电话：020-37680018

投诉信箱：service@eqccd.com

投诉信件：广州市越秀区先烈中路 102 号华盛大厦 2401 售后服务中心

（国家高新区黄花岗科技园·华盛园区）

广东全程云科技有限公司

客户服务监督（收）

邮编：51000

全程云技术服务中心

2019 年 6 月 28 日