

11.7. 售后服务

11.7.1. 售后服务的内容

1、技术培训：根据用户要求提供相关产品基本使用和维护培训，培训安排及具体课程具体见培训方案内容。

2、服务期内提供现场技术支持和技术交流：对于用户在实际使用中所发生各类问题和疑问，我方将帮助用户了解由提供的产品或服务所引发的使用异常情况的原因，并提供及时的技术支持和咨询帮助。该类技术支持服务主要通过免费热线电话、邮件等非现场方式进行。

3、服务期间，对于所有处于技术服务范围内的系统，我方根据用户的需要，为提供的设备和服务建立相关档案，记录设备详细配置、微码版本和运行信息、故障响应服务、巡检和预防性维护的详细资料，并向用户使用部门和管理部门提交详实的服务报告、系统健康检查报告、技术培训报告等。

4、系统升级服务：在设备保修期内，我方定期对购买设备的补丁、操作系统的版本进行检查。对即将或已经到期（End of Service）的软件版本有义务及时通知用户管理部门。若发布新的系统补丁和操作系统版本时，我方将及时告知用户，当用户认可决定升级实施后，我方会提供相应介质并进行安装，同时协助用户做好升级的计划工作和技术支持。

5、无推诿承诺：系统出现故障后，最终用户根据故障情况分析，如需要我方技术服务人员到现场进行支持服务，不以各种理由进行推诿，保证在用户要求的时间内到达现场配合工作。

6、重大变更现场支持服务：在设备保修期内，用户若根据需要对设备进行搬迁、系统改造与升级、设备扩容等与设备相关的重大变更时，在遇到网络拓扑更新、协议变更、配置更改等技术难题时，我方有偿派遣工程师提供现场支持，协助用户做好重大变更的技术支持和规划工作，并做好重大变更后的技术支持保障工作，保障时间不少于 2 天，具体问题双方协商解决。

7、提供性能优化服务。当系统中应用出现一些异常或性能开始低下时，我方将免费协助进行系统性能分析，包括但不限于 CPU 使用率、内存、I/O 和网络性能分析，确保系统运行在资源充分利用、合理、优化的状态下。

8、数据和系统迁移服务：随用户信息化发展的水平，对出现应用数据或者系统迁移时，我方协助提供完善的迁移方案，包括迁移需求明确、迁移方案和实施方案、必要的数据和系统备份，并最终协助完成迁移方案的实施、应用数据测试和应用测试支持以及系统、数据迁移的验收。迁移服务为收费服务。

9、服务支持架构和服务流程：我方用表格和流程图的方式向用户阐述技术支持服务的总体架构，说明故障排除服务的流程、规范和免费的热线电话。对于现场支持服务，我方会提供服务团队的姓名、职务、办公电话、手机和 E-mail，服务工程师具备三年以上工作经验。

11.7.2 售后服务的形式

11.7.2.1. 远程支持服务

(1) 电话支持服务

电话支持服务是我方客户服务中心提供的基本服务内容。客户服务中心将为用户提供免费的 7×24 小时客户技术支持和技术咨询电话专线，安排专职客服代表接听客户的咨询电话，并根据咨询内容安排我方技术专家与客户技术人员共同探讨相关技术问题并提供服务咨询建议。

(2) E-mail 支持服务

我方充分利用 E-mail 为客户提供内容丰富的技术支持服务，当用户碰到问题，不便通过电话联系的情况下，我方提供了电子邮件服务。用户可将电子邮件发到公司技术支持邮箱，将有专人接收用户邮件并及时做出解答。E-mail 也可以和电话方式配合使用，将一些系统运行的日志提交给我方的技术人员，从而帮助我们做出更快、更准确的判断。同时我方利用 E-mail 可提供以下支持服务：

协助安装：特定产品的逐步安装指导，安装手册，版本注意事项，README 文件等。

热门话题：介绍最新的产品，技术，应用，特定的产品警示，重要的通知。

产品参考：包括产品文档，技术支持布告，白皮书等。

问题解答：满足为客户提供详细的解决方法，提供重要的补丁等。服务响应：对于用户的 Email，将于 1 小时内做出响应。