# 售后服务方案（技术支持服务计划）

## 售后服务承诺

**售后服务承诺函**

致：许昌市房产交易租赁管理处

在完成软件开发并交付采购方使用后，我公司制定了完善技术支持服务计划，为本项目技术支持及售后提供优质、高效的服务，并对本次项目售后服务作出以下承诺：

项目建设在建设期及使用后，可能仍有许多地方需要不断调整和完善，我公司承诺在用户确认的需求和政策法规范围内，随着用户需求的变动随时做出响应，对项目进行调整和完善。正式验收通过后，若有需求变动，在免费质保期内，仍应免费按用户需求对项目在不影响大框架前提下做出适当调整和完善，以满足用户的需求。

同时，我公司将在**5年免费质保期**内负责对用户方提供技术咨询服务，时间从项目验收通过之日起计算。

（1）本项目的免费质保期为**5年**，在**5年内免费质保期**内，我公司提供的所有售后服务不收取任何费用；我公司将解决所提供产品或服务及其附件、安装介质的任何故障。我公司在24小时内对业主所提出的维护要求做出实质性反应，并提供应急响应策略，必要时提供上门服务。

（2）软件运行过程中如果出现技术故障（如硬件故障、软件故障、配置丢失等），在此期间按紧急预案处置，确保系统最大限度地不中断运行。我公司保证24小时内解决此类问题，以恢复故障使得系统得以正常运行。

（3）质保期外，我公司为建设方提供有偿技术支持和服务（如热线电话或Email、传真等其它途径），考虑系统维护服务等工作量情况，合理收取费用。

投标供应商名称（盖章）： 广东新禾道信息科技有限公司

日期：2019年11月29日

## 投标人具有投标人具有GB/T27922售后服务认证



## 服务内容与方式

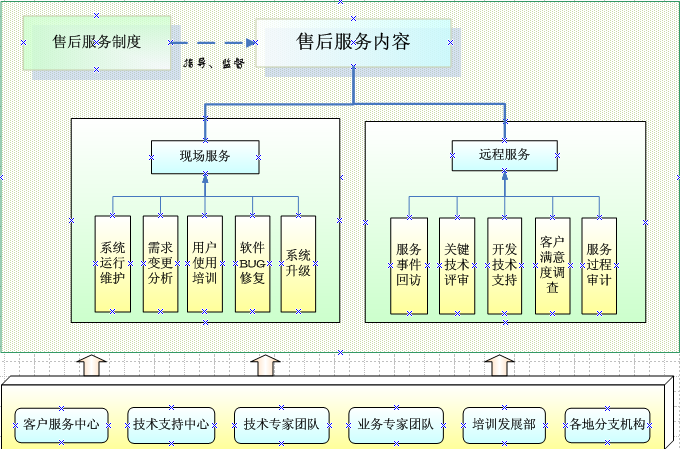
### 服务概述

客户满意度是项目成功的根本标志，它贯穿软件项目的售前、售中和售后全过程。而售后服务是整个产品服务中最重要的环节，它是企业保持或扩大市场份额的要件，是产品效益的产物。为确保项目达到客户满意，以及项目交付后长期的售后服务过程中的满意程度，使售后服务与项目承诺不脱节，必须要有规范化、流程化的售后服务机制及保证。

公司沉淀十多年软件产品售后服务的专业经验，与强大的项目流程管理及先进的软件信息技术结合，为用户提供对售后服务全流程的精化管理，帮助用户提高服务资源的利用率，节约服务运营成本，提升用户体验，提高客户满意度，使项目的售后受控于质量管理体系。

### 维保和售后服务体系

本项目将基于公司总体的维保和售后服务体系，为提供更加快捷、更高质量的售后服务，特别设计如下组织机构：



### 服务的对象及时间

服务对象：许昌市房产交易租赁管理处相关人员

服务时间：**5年维保期内我公司免费为本项目技术支持及售后提供优质、高效的服务。免费维保期过后软件维修、升级等服务，包括根据业务需要进行软件调整和完善，我公司将跟采购方进行协商，确定给到采购方一个优惠且满意的方案。**

### 售后服务内容及方式

自本项目全部验收合格之日起，我司免费提供**5年**的运行维护服务。

在产品维护期限内，我方提供如下服务：

#### 远程技术支持服务

* **服务内容：**

一般小故障不影响系统的正常运行时，在工程师远程支持下可解决问题的，可以通过电话、微信、QQ实时通讯、E-MAIL通讯进行服务支持，提供巡检操作手册等协助国家许昌市房产交易租赁管理处解决系统开发及运行中的问题。服务的内容包括但不限于开发、设计、安装、故障解决、性能调优等。

* **服务要求：**

设立7\*24小时的技术支持热线，保证许昌市房产交易租赁管理处日常维护技术支持，保证许昌市房产交易租赁管理处关于远程技术支持服务的内容得到及时、有效的解答。

#### 现场应急服务

* **服务内容：**

当许昌市房产交易租赁管理处系统出现故障，且许昌市房产交易租赁管理处明确提出现场服务要求时，安排经验丰富的技术支持工程师赶赴现场进行处理，现场应急服务不限人天。

* **服务要求：**

1．服务时段： 提供7\*24小时的技术服务，保证许昌市房产交易租赁管理处维护合同标的的日常维护技术支持。

2.响应时间： 在双方约定的服务时段中，从接到许昌市房产交易租赁管理处现场要求起，在规定时段内做出响应，并安排资深技术工程师于规定时段内抵达现场进行技术支持，同时第一时间告知许昌市房产交易租赁管理处人员；技术工程师可同时与许昌市房产交易租赁管理处人员进行电话沟通，提供远程指导与支持服务。技术人员抵达现场后，须于规定的时间内解决问题，或者提供临时方案，优先恢复业务。

以下为各级别故障的具体时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 响应时间 | 到达现场时间（响应后开始计时） | 业务恢复时间（抵达现场后开始计时） |
| 重大故障 | 小于10分钟 | 小于8小时 | 小于24小时 |
| 严重故障 | 小于10分钟 | 小于8小时 | 小于24小时 |
| 一般故障 | 小于10小时 | 小于8小时 | 小于24小时 |

重大故障：指出现生产系统瘫痪或服务中断，导致生产系统的基本功能不能实现或全面退化的故障；

严重故障：指生产系统在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能或业务部分退化的故障。

一般故障：除重大故障、严重故障以外的其它故障。

业务恢复时间：从工程师到达许昌市房产交易租赁管理处现场，到许昌市房产交易租赁管理处业务恢复到基本可用状态所经历的时间。

* **服务交付：**

完成现场服务后填写《维护服务记录单》，由许昌市房产交易租赁管理处签字确认。

在服务结束后3个工作日内提交《问题分析报告》并且在当季度的维护服务报告中体现。该内容包括但不限于故障现象、处理过程、原因分析和后续处理措施等。

#### 现场保障服务

* **服务内容：**

在许昌市房产交易租赁管理处需作重大生产变更、关键系统切换演练，或在重要时段保障服务需要时，应向许昌市房产交易租赁管理处提供现场保障服务，不限人天。

1. 重要时段：包括但不限于年终结算、重大节假日、国家军事、政治活动、体育盛事、市场活动等期间。

2. 生产变更：包括但不限于以下方面：

新系统上线、系统扩容、升级、迁移、设备搬迁、灾备或应急演练等

以上变更包含了本合同指定软件系统相关的存储、虚拟带库、光纤交换机、网络设备、机房基础设施等的硬件调整与变更、主机端多路径软件、存储管理软件变更、本合同指定软件及其驻留的硬件升级扩容、搬迁、重建、冗灾切换等变更而需要提供配套支持服务的情况。

* **服务要求：**

1.在服务期限内，为许昌市房产交易租赁管理处提供总共1年的现场保障服务。包括重要时段、生产变更等事项涉及的相关硬件、软件的调整和现场保障。

* **服务交付：**

完成现场服务后填写《现场服务记录评价表》，由许昌市房产交易租赁管理处服务使用方签字确认，并且在当季度的维护服务报告中体现。

#### 健康检查服务

* **服务内容：**

按照许昌市房产交易租赁管理处需求指派服务工程师到现场进行系统的健康巡检。巡检从设备的配置、性能和使用的软件等运行情况等角度进行，同时要考虑整体系统环境和运行状况，以此收集系统配置、数据库配置、存储情况、备份有效性、性能状况等信息，分析系统现状，对配置参数、I/O效率、数据倾斜、数据膨胀、等待事件、慢查询等进行分析，发现潜在问题并给出相关调整建议，并协助用户完成调整。集群各功能组件的每次巡检的具体时间由许昌市房产交易租赁管理处视实际情况与协商而定。

* **服务要求：**

在服务期限内，按标注设备产品的健康检查周期对相应设备进行健康检查；另外应按照许昌市房产交易租赁管理处需求，在某些重大事项之前安排临时性健康检查。(巡检操作步骤报告提供)。

* **服务交付：**

完成现场服务后填写《巡检服务记录评价表》，由许昌市房产交易租赁管理处服务使用方签字确认，并且在当季度的维护服务报告中体现。

在设备巡检完成后3个工作日内，提交《巡检总结分析报告》，报告的内容包括但不限于如下的内容：本次巡检的内容、巡检的结果、发现的主要问题、问题的分析和整改建议等，并且在当季度的维护服务报告中体现。

#### 升级容灾服务

* **服务内容：**

定期进行版本评估，将升级介质依照许昌市房产交易租赁管理处要求进行发送，当许昌市房产交易租赁管理处需要升级或者搭建对应系统的测试、开发环境时，应协助许昌市房产交易租赁管理处开展工作，并解决所出现的各种问题。

* **服务交付：**

1．升级实施：如果许昌市房产交易租赁管理处需要升级，应提交《升级方案建议书》，内容包括但不限于测试要点、数据的备份、升级的步骤和回退方案。完成升级服务后填写《升级服务记录单评价表》，由许昌市房产交易租赁管理处签字确认.

2、开发、测试环境搭建：如果许昌市房产交易租赁管理处需要，协助许昌市房产交易租赁管理处搭建系统的开发或者测试环境，包括到现场予以指导和支持，相关服务情况请在当季度的维护服务报告中体现。

#### 应急方案辅助设计与预演服务

* **服务内容：**

在许昌市房产交易租赁管理处的要求下，辅助许昌市房产交易租赁管理处进行应急方案的设计和预演，确保系统发生故障时，相关服务能在最短时间内得以恢复运行。

* **服务要求：**

方案设计：在许昌市房产交易租赁管理处的要求下，辅助许昌市房产交易租赁管理处进行应急方案的设计。需了解许昌市房产交易租赁管理处业务需求和服务质量要求，确定应急恢复计划的范围与目标，辅助设计应急恢复方案。

方案预演： 应急恢复方案设计完成后，双方应共同参与，完成应急方案的测试预演，以确定其是否满足业务需要和达到设定的恢复目标。

* **服务交付：**

辅助编写系统日常维护和应急处理所需文档，并且在当季度的维护服务报告中体现。

#### 技术资料服务

* **服务内容：**

为许昌市房产交易租赁管理处提供保证合同标的正常运行的技术资料。资料内容包括但不限于产品的安装、升级、问题处理、性能优化、数据恢复、迁移等。

* **服务要求：**

每半年更新一次上述技术资料，并将最新的技术资料应通过纸质或电子的方式提供。

* **服务交付：**

辅助编写修订系统日常维护和应急处理所需文档，并每半年提供一次最新版应急处理文档，并且在当季度/年度的维护服务报告中体现。