

## 全程软件售后服务保障计划（201604）

尊敬的全程用户：

您好！

非常感谢一直以来您对全程公司的支持与厚爱！全程软件是一家专著于企业一体化管理软件的开发及服务提供商。“真正让用户用起来，让用户感受到方便快乐是我们全程软件的服务宗旨。“认真、谨慎、正直，高效”是我们的立业之本，为了更好地提升软件服务质量和效率，制定了全程软件售后服务保障计划，对我们一体化软件的售后服务细目和服务标准，进行了标准化和规划化。

本《全程软件售后服务保障计划》详细介绍了全程软件售后服务，请仔细阅读软件服务类型和条款，以帮助您及时得到全面的服务与支持，享受您应有的权利。

欢迎您对我们的产品和服务提出宝贵意见，您的意见是我们不断进步的源泉和动力，我们会积极收集分析，不断地优化改进。

工作快乐！

**Transense 全程软件**

**软件服务支持中心**

**2016 年 04 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”.....	4
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 产品生命阶段服务内容.....	6
4.2 服务期及服务转换.....	7
4.3 服务项目及收费标准.....	8
五、售后服务服务方式.....	13
5.1 技术问题咨询.....	13
5.2 客户投诉.....	13

## 一、售后服务总则

为了保护全程软件合法用户的权益，明确全程软件的售后服务责任，规范服务行为，提高服务质量，特制定本服务保障计划。

全程软件售后服务保障计划是保障客户在使用全程一体化软件时遇到的系统维护、技术支持，产品更新升级，软件版本换代等服务项目。这项服务将帮助用户和全程软件建立更紧密和更积极的合作关系。全程软件技术服务中心将严格遵照执行，并接受服务用户、全程软件服务监督部门的监督。

凡是全程一体化软件合法用户，须与全程软件签订软件售后服务协议后才能按服务协议享受全程软件服务支持中心提供的软件服务。

## 二、售后服务说明

本服务保障计划适用软件产品是全程一体化管理软件（All-In-One）全线产品和各个应用端（浏览器，客户端，移动端），产品线包括全程软件套装产品和 SaaS 软件服务产品，不含括的二次开发的定制化软件，定制化软件的售后服务按定制软件项目所签订的合同执行。

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。全程软件产品的售后服务项目分为四大类别分别为：1、免费技术支持，2、年度维护服务，3、技术保障服务包，4、单项自选服务。

其中：

1、免费技术支持，凡是全程软件的合法用户均能享受的免费技术支持服务项目。

2、年度维护服务，是全程软件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，用户可以选择与全程软件签订新的年度维护服务协议，或终止年度维护服务，选择单项自选服务。

3、技术保障服务包，是全程软件为企业中没有配备全职 IT 技术人员或 IT 技术人员临时短缺，但又需要 IT 技术人员为企业系统运维和员工提供技术支撑的，可以选择按

服务时长，购买全程软件技术保障服务包（按季度销售），由全程技术服务中心提供的专业的 IT 技术团队帮助企业进行软件系统技术支撑服务。

4、单项自选服务，是全程软件可以为用户提供的服务项目、服务细目和价格明细。用户可以随时按需选购。

## 三、售后服务方式

### 3.1 响应标准

全程软件服务中心在接到客户通过电话、信函、传真、电子邮件、即时沟通工具、网上提交等方式提出关于软件服务请求后，将在有效的工作时间内给予响应及售后处理方案。

故障级别	描述	响应级别	处理时效
重大故障	软件故障无法运行	初始相应时间为 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	初始相应 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	初始相应 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	初始相应 48 小时内 提交全程需求分析组，跟进需求分析组的处理意见并反馈给用户	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，但是全程软件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。但是，由此产生的应付费用由全程软件酌情决定。

### 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，支持专业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。如果支持专业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软件酌情决定。

### 3.5 有哪些问题专业支持人员不能到？

客户对于产品功能和操作的建议。现场支持服务。软件根本原因分析。客户自己系统及第三方系统软件问题。产品超出支持的生命周期，技术支持服务超出客户购买的服务标准。

### 3.6 软件产品生命周期

全程软件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一体化产品的套装系列和 SaaS 服务系列。

- A, 对于一体化软件产品 web 端程序软件，至发布起全程软件提供 7 年技术支持(至少 5 年主要支持和 2 年外延支持)。
- B, 对于客户端，手机 app，消费类软件产品提供 3 年技术支持(至少 2 年主要支持和 1 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：**更改产品设计和功能，扩展修补程序更新，性能更新，安全更新，付费开发支持。

**外延支持阶段包括：**修补程序更新，安全更新。

为了不断努力改进全程一体化软件，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。

强烈建议客户安装全程一体化软件更新包，以确保购买软件版本最稳定，安全，性能更好！

## 四、服务内容和收费标准

### 4.1 产品生命阶段服务内容

全程软件客户可以在主要支持阶段享受全程服务团队提供的以下服务：

主要支持阶段服务包括：

- 免费基础服务；
- 单项收费支持（按小时，按事件）；
- 年度服务支持；
- 保障服务支持。

外延支持阶段服务包括：

- 有限的免费基础服务（因产品而异）；
- 单项收费支持（按小时，按事件）。

## 4.2 服务期及服务转换

客户在产品购买时随软件赠送的一年免费维护服务，在一年的免费维护期到期后，用户可以重新选择维护服务模式并于全程签订新的维护服务协议。

- 包括：
- A、用户按当年市场价购买新的年度维护服务包。
  - B、自选配置自己的年度服务和技术保障包。
  - C、在需要时选购单项服务项目。

## 4.3 服务项目及收费标准

类型	服务项目	服务内容	单项价格
基础服务	自助更新	全程研发中心不定期及时发布软件更新程序包，用户可在全程官网，全程学院下载中心，下载软件更新包和软件更新说明及更新步骤。	免费
	网络支持	通过 <a href="http://help.eqccd.com/">http://help.eqccd.com/</a> 自助获取软件操作视频/帮助文档/应用知识库文章等。	免费
	问题反馈	软件技术，非技术问题在一体化系统内提交。 帮助中心右上角在线反馈： <a href="http://help.eqccd.com/">http://help.eqccd.com/</a>	免费
	软件在线培训	软件公开课，通过 <a href="http://www.24om.com/courses/">http://www.24om.com/courses/</a> 预约	免费
	故障诊断建议	邮件一体化系统内问题反馈与回复，客户问题诊断处理建议。	免费
	电话支持	关于全程软件安装，应用，升级问题的电话支持服务。	按事件收费
	企业管理系统咨询	企业管理系统选型，开发，上线，推进咨询（根据客户公司管理运营模式，提供意见建议）	免费
	SAAS 平台名称变更	租用客户平台变更公司名称（提供加盖公章申请）	300 元/次
	SAAS 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
	管理员重置密码	本地服务器安装客户重置管理员密码	200 元/次
	公司名称变更	本地服务器安装客户，需寄回加密狗（提供加盖公章申请）	600 元/次
	更改加密方式	本地服务器安装客户，更改为软加密方式，需寄回加密狗	300 元/次

培训服务	软件讲师远程培训	精英培训讲师，实施针对企业进行远程软件应用培训服务	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（针对对管理员进行培训）	300 元/每人 (两节课共 3 小时)
技术服务	客户端远程技术支持	为使用用户电脑端提供远程技术支持，故障排查，简单故障处理。(按事件，按小时)	150 元/40 分钟/次 500 元/事件
	服务器端远程技术支持	为系统服务器提供远程技术支持，数据库服务器或应用服务器。	280 元/30 分钟/次 2200 元/包年
	远程数据排查	服务人员远程为客户进行数据排查工作	800 元/事件
	本地数据排查	客户数据传输给服务中心进行数据排查	800 元/事件
	软件安装服务	提供远程系统安装服务（同版本软件）	300 元—500 元/次
	软件/数据 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/次/10G
	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）	120 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
	代管云服务器	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。  （仅提供在全程公司新开的独立云服务器代管服务）	800 元/年
软件升级	SAAS 用户软件更新	全程软件发布新版本时，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  (主要支持阶段)	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：  <a href="http://24om.com/News/list2.html">http://24om.com/News/list2.html</a>	800 元/次
	同版本跨年升级  (主要支持阶段)	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间小于 3 年以内）	2000 元-5000 元/次
	跨版本升级	软件产品的大版本升级（大量增加软件功能或增添新运行环境而引起的版本改变）	参照产品价格政策，服务费另计
数据保障	数据备份服务	SAAS 用户数据库提供 7X24 小时数据备份服务。（数据库文件一周一次备份服务器备份，客户授权 FTP 下载数据文件。）	1200 元/年/5G
	数据还原服务	还原客户同版本数据库	450 元/次
	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软件，由全程软件安排专业技术专家帮助修复或回复数据服务。	1500 元/起

	SAAS 用户平台暂存服务	系统过期后提供有偿数据保存服务。(免费 <1 月、根据数据量收费 >1 月)	300 元/年/5G
	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)	350 元/次
网络服务	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	120 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	150 元/40 分钟/次
现场服务	现场服务	需要技术工程师现场服务; 全程软件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。	1500--3000 元/天/ 人
	紧急服务	<p>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。</p> <p>2) 由资深的专业技术支持工程师了解特定用户的特殊要求, 并针对具体问题进行深入研究和分析, 直到提供满足用户需要的方案为止。</p> <p>3) 针对紧急事件, 提供一天 24 小时一周 6 天 (24 X 6 ) 来自专业技术支持工程师的紧急技术支持。</p>	根据实际情况另议
加密狗	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、标准收取相应的服务费。	380 元/个
	身份加密锁	授权系统身份加密锁	220 元/个
	加密转换	在线租用主机客户我们将提供软加密更新服务。本地购买客户如果采用共享主机模式, 可以采用加密转换处理。	SAAS 免费 本地部署 800 元/次

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
	自定义表单设计	根据客户提供的表单模版设计电子表单（远程服务）	600 元—1500 元/ 个
	公司流程设计	根据客户提供的流程模版设计流程（远程服务）	120 元--360 元/个
	DRP 打印模版设计	DRP 各种单据的打印模版设计	380 元/个
	HR 人员信息导入	客户公司花名册的导入(不含数据整理)	300 元—800 元/次
	HR 绩效考核表	根据客户提供的考核表格设计考核模版	600 元—1200 元/ 张
	HR 考勤排班设置	HR 考勤排班整理和设置	800 元—1800 元/ 张
	HR 薪资套帐设置	HR 薪资套帐项目新增和公式设计	600 元—1500 元/ 张
	CRM 客户资料导入	大批量客户资料导入(不含数据整理)	300 元—800 元/次
	系统产品资料导入	大批量产品资料整理及导入(不含数据整理)	300 元—800 元/次

## 五、售后服务服务方式

### 5.1 技术问题咨询

全程软件全国售后服务支持中心

服务热线：020-37680018、4006-28-16364

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

服务是每一位全程软件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：020-37680018-218

投诉信箱：[service@eqccd.com](mailto:service@eqccd.com)

投诉信件：广州越秀东风东路 745 号紫园商务大厦 612 售后服务中心

广州市全周至程软件技术有限公司

客户服务监督（收）

邮编：51000

全程软件技术服务中心

2016 年 4 月 1 日