

## 成文标准支持服务手册

本清单适用于软件定制开发服务生命周期内成文科技相关产品标准支持服务。具体内容如下：

### 1. 成文标准支持服务内容说明：

服务项目	具体内容
持续改进	<p>版本升级：通过版本升级客户可获得同一产品在服务生命周期内的可使用版本（仅提供软件许可，不包含升级服务）</p> <p>特别提示：因新版本不兼容，对于客户开发软件（如有）的升级，客户应与成文科技另行协商。升级之后，新版本将不含有客户化开发部分的软件功能，亦可能出现客户化开发软件功能残缺的情形。客户应谨慎评估因升级而产生的前述风险，如不能接受风险，则请勿升级。</p>
	<p>版本更新：通过版本更新客户可获得与产品相关的软件修正补丁、产品功能包等（仅提供软件许可或补丁，不包含更新服务）</p>
	<p>需求反馈：客户在软件使用中可通过在线方式即时向成文科技反馈软件应用问题及功能需求、建议等</p>
问题解析	<p>故障诊断：为客户诊断成文科技软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用</p>
	<p>应用指导：指导客户进行软件设置、故障排查、功能操作（不包括业务流程实现），提升客户软件应用能力</p>
	<p>服务预约：客户可通过在线方式进行服务预约。成文科技将按照客户选定的时间给予服务</p>
知识传递	<p>知识库：客户可通过查询检索方式在成文科技知识库中查阅已知问题的解决方案、行业最佳实践、业务流程、产品应用等多方面知识</p>
	<p>在线问答：客户可通过在线方式进行知识问答与知识共享</p>
质量管理	<p>系统监控：通过专业的检测工具主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，避免由于隐患产生严重后果，保障客户 IT 系统稳定高效运行</p>

	应用评估：通过成文科技应用评估工具对软件应用状况进行评估，发现应用不顺畅的症结点，并生成评估报告
	服务工具：客户可使用应用工具，如系统检测、网络测试等工具

2. 服务提供方式及服务标准说明：

服务方式	服务标准	服务时间
电话服务	周一至周日上午 8:30-12:00；下午 13:00-17:30 提供服务	7*8 小时
远程服务	辅助服务方式，在客户时间地点受制约，或特别请求等情况下可灵活启用该服务	7*8 小时
服务预约	对正常工作时间有效服务预约在 1 小时内响应，非正常工作时间有效服务预约在 4 小时内响应，按与客户承诺的时间服务	7*8 小时
需求反馈	客户可随时通过在线方式即时向成文科技反馈软件应用问题及功能需求。	7*24 小时
在线服务	客户随时通过成文科技服务中心网站、云服务平台、微信公众号获取在线问答、在线知识库、服务工具等相关标准支持服务	7*24 小时

3. 服务时间：是指成文科技按照北京时间提供的服务时间，依据不同的服务方式有以下两种服务时间：

- a) 7\*8 小时：是指除国家法定节假日外的周一至周日的上午 9:00-12:00；下午 13:00-18:00。
- b) 7\*24 小时：是指周一至周日 0:00-24:00。