

TTEDU 在线教育系统服务说明

TTEDU 在线教育平台系统：<https://www.oeob.net/ttedu/>

一、服务接入方式

- 企业 QQ/微信：2355497362 / 13581813252
- 全国咨询热线：400-803-8055
- 售后客服电话：010-57458856
- 工作时间：周一至周五 9:00-12:00 13:00-18:00
- 值班手机：13581813252（仅作为紧急问题咨询）
- 服务时间：周末及节假日 9:00-12:00 13:00-18:00
- 邮件服务：为保障您的信息安全，涉及到您的重要客户信息，我们将通过邮件形式与您沟通。
- 服务邮箱：wangcheng@oeob.com

二、售后服务

1. 我们承诺，此合同签订之日起一年内 BUG 免费处理，并根据 BUG 分级不同，在相应时间内予以解决问题；操作问题一般当场解决，BUG 问题接到后立即提交产品部门，当天内给予回复，严重的问题当天予以解决，不影响流程及业务 10 个工作日内解决完成，需求问题提交产品部门后 5 个工作日内给予答复。
2. 由于服务器为甲方自备与自行维护，如果期间服务器有问题，请联系甲方服务器维护人员来处理（我们可提供电话咨询）。紧急问题说明：
 - 2.1 网站正常无法访问，或站点访问报错；
 - 2.2 网站打开异常缓慢；
 - 2.3 后台无法正常操作；
 - 2.4 前台无法正常操作；
 - 2.5 其他一些突发性影响到网站正常运营的情况；

三、补充说明

1. 针对标准未经二次开发的系统，提供修复系统 BUG 或者系统漏洞的服务；经过二次开发的系统，修复系统 BUG 可能会影响到二次开发的功能，此情况下不提供修复系统 BUG 或者系统漏洞服务。
2. 做过定制、开发的系统，对于自行修改或使用非原始程序代码产生的问题可以给予协助排查，具体修复故障需第三方定制人员处理；
3. 做过定制、开发的系统，对于自行对数据库进行直接操作导致数据库出错、锁表、崩溃等问题，TTedu 技术支持可以协助您排查问题原因，具体修复故障需第三方定制人员处理；
4. 系统与第三方软件整合时，由于第三方软件导致的故障，TTedu 技术支持可以协助您排查问题原因，具体修复故障需第三方软件人员处理。