办公OA系统维护采购参数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | **服务范围** | **服务次数** | **服务时间** |
| 资质要求 | 要求乙方能够提供“办公OA系统维护服务的资质证明”，符合以下条件中的一个即可：（1）办公OA系统原厂提供的维护服务；（2）办公OA系统原厂加盖公章的维护服务资质证明。 | / | / |
| 现场维护 | 由乙方客服人员或项目人员每月现场服务1次。 | 每月1次 | 不限 |
| 电话支持 | 由乙方客户服务人员向甲方提供热线电话技术服务解答泛微软件的使用维护问题。 | 不限 | 不限 |
| 在线远程登陆维护 | 用QQ或其他远程控制系统对服务范围内规定软件进行维护调试。 | 不限 | 不限 |
| 邮件服务 | 乙方向甲方提供技术服务电子邮件地址，乙方在接收到甲方服务支持请求邮件后在正常工作日8小时内处理。 | 不限 | 不限 |
| 客户交流会 | 可以参加在上海或者在其他地区举办的客户交流会，培训免费，但交通和食宿自理。 | 不限 | / |
| 客服期刊 | 每周发送客服期刊，内容会包括：客户调查、使用小窍门、新功能介绍、培训邀请、应用解决方案。会以PDF或者WORD的格式进行发送。 | 每周 | / |
| 系统管理员培训 | 可以免费参加管理员培训，培训免费，但交通和食宿自理。 | 不限 | / |
| 客户需求和建议支持 | 客户可以向客服人员提供自己的需求和系统的改进建议，由客服人员接纳，提供到技术部进行评估，根据具体情况而定。 | 不限 | / |
| 其他培训和交流会 | 甲方在服务期间享有免费乙方其他形式举办的培训和交流会活动，培训和交流会免费，但交通和食宿自理。 | 不限 | / |
| 上门回访服务 | 工作人员上门回访客户，以了解客户使用情况，提供更好的建议。 | 至少1次 | / |
| 系统重装和恢复支持 | 由技术人员通过远程辅助客户进行系统重新和恢复支持，如需现场服务，根据情况再计算费用。如果是非Windows操作系统，费用需要另行计算。 | 3次 | / |
| 升级服务支持 | 由技术人员通过远程辅助客户进行软件的升级和检查工作，如需现场服务，根据情况再计算费用。 | 不限 | / |
| 技术支持服务 | 甲方在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据、甲方开发需要的一些其他协助等非开发式的请求，可由乙方客服人员协调乙方技术人员完成。 | 不限 | / |
| 登陆界面制作支持 | 甲方的系统使用中的登陆界面制作过程中需要的一些协助，乙方客服人员可以辅助甲方完成。 | 1次 | / |
| 金牌用户评选服务 | 在服务期间，甲方享有乙方举办的金牌用户的评选权利，在评选成功后，乙方将颁发奖牌给甲方。 | 3次 | / |
| 优秀项目推广人和管理员评选服务 | 服务期间，甲方享有乙方举办的优秀项目推广和管理员的评选权利，在评选成功后，乙方将颁发奖杯给甲方。 | 3次 | / |