OA办公系统维保服务采购清单

|  |
| --- |
| **原厂Online Support在线服务(OS)** |
| **原厂OS服务产品内容** |
| **服务产品** | **服务项目** | **服务内容** | **服务方式** | **响应时间** |
| 产品质量保障服务 | 补丁推送 | 主动推送BUG补丁包、月度修复包、安全补丁、高频补丁的更新通知 | 线上服务 | 实时推送 |
| 补丁安装 | 提供单点补丁包、月度修复包、安全补丁、高频补丁下载安装（补丁安装，仅限原厂致远推出的补丁程序，不包含第三方开发补丁） | 线上服务 | 7\*24小时 |
| 400电话服务 | 标准坐席 | 原厂400电话受理用户反馈的产品功能问题、产品功能咨询、产品功能建议等 | 人工坐席 | 5\*8小时 |
| 在线人工服务 | 人工客服 | 即时通讯工具(IM）受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等（1个用户端） | 人工坐席 | 5\*8小时 |
| 在线工单 | 服务云平台问题在线实时提报，工作日30分钟之内响应 | 人工坐席 | 5\*8小时 |
| 在线问答 | 服务云平台提供在线问题答疑，工作日4小时之内响应 | 人工坐席 | 5\*8小时 |
| 在线预约 | 一键预约免排队，申请远程/现场运维服务，3小时内响应 | 人工坐席 | 5\*8小时 |
| 在线通知服务 | 服务进度回访 | 至诚服务小助理主动电话通知提报BUG的解决方案及满意度回访 | 线上服务 | 5\*8小时 |
| 服务进度提醒 | 站内信及短信及时推送问题处理进度，第一时间告知提报人处理结果 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 服务到期提醒 | 运维服务和云订阅产品到期预警提醒 | 线上服务 | 7\*24小时 |
| 在线自助服务 | 单位信息查询 | 查看本单位运维服务信息，包含协同产品版本、加密狗号、运维服务期限、服务验证码等信息 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 服务进度查询 | 实时查看问题处理进度，并支持线上催办、问题确认及满意评价 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 智能客服机器人 | 智能客服机器人7\*24小时在线问答自助服务 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 在线知识库 | 官方海量知识，全面汇总全面汇总协同运维知识、协同产品常见问题等 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 运维工具 | 高频问题排查模板和环境系统类工具，协助问题的快速定位及处理 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 功能应用案例 | 通过业务背景描述和详细的功能设置讲解，掌握产品复杂功能应用 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 在线文档 | 产品操作手册、安装维护手册、产品发布文档、产品白皮书等产品文档的在线查看和下载 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 服务报告 | 通过服务云平台在线实时查看年度服务报告，包含远程运维及本地运维服务明细，并提供系统维护建议，基于客户行业推荐专属客户案例和业务解决方案，帮助客户深化系统应用 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 在线课程服务 | 新手入门课程 | 提供协同产品基础功能操作及使用视频课程，包含协同工作、公文管理、组织模型、知识社区等课程包 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 系统运维课程 | 提供针对系统参数设置、产品及插件安装部署、系统监测、系统巡检工具等方面提供线上学习课程 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 业务应用课程 | 提供CAP4全套线上学习课程，包含表单、流程、报表、门户、菜单及权限等功能设置讲解 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 版本更新服务 | 新品发布通知 | 新版上市时发布产品公告，包含版本号、产品上市时间、接受订货时间和产品文档列表等信息主动推送 | 线上服务 | 7\*24小时 |
| 新品课程线上学习 | 提供新版本的产品特性、价值与功能变化的线上学习课程，分模块全方位讲解新功能亮点、应用场景及新品变化带来的价值等内容 | 线上服务 | 7\*24小时 |
| 新品体验服务 | 新产品、解决方案、行业应用等在线体验 | 线上 /线下 | 实时推送 |
| SP产品升级 | 服务期内同一版SP安装程序下载，不含升级实施服务，例：V8.1版本可升级到V8.1SP2 | 线上服务 | 7\*24小时 |
| 主动关怀服务 | 登录页换肤 | 提供节假日、祭日登录页模板下载安装服务，含PC端及移动端模板样式 | 线上服务 | 实时推送 |
| 专家讲堂 | 行业专家、知名学者、生态伙伴、名企CIO数字化/信息化专家讲座 | 线上服务 | 实时推送 |
| S1基础服务 | S1自助服务 | 注册加密更新、数据库备份恢复、数据库参数查看、加密狗信息查看、服务参数设置、加密狗设置、共享加密设置、服务启停配置、密码重置 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 定期服务 | 按月异地备份数据库等，确保在遭受不可抗力故障时恢复业务 | 定期服务 |  |
| S1增值服务 | 数据管理 | 自动扫描出当前数据库中缺失的索引与主键，并补齐缺失的主键及索引 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 日志管理 | 对协同日志进行检索及打包下载 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 资源监控 | 分析当前环境内存占用情况，以及志愿服务占用内存的情况，并根据注册数，对比当前内存大小，给出建议值 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 运维监控 | 服务器CPU、服务器内存、在线人数、JVM、性能预警 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 系统监控Dump获取 | 自动/手动导出dump，用于开发分析性能问题 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 表结构一致性扫描 | 表结构完整性扫描，可查询表数据缺失字段或长度不一致字段信息 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 数据库查询 | 查询工具并且预置多套查询模板 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 人员账号恢复 | 恢复已删除人员 | 自助服务 | 7\*24小时 |
| 安全服务 | 遇关键时间节点如网络攻防演练等，需积极配合学校完成相关安全部署工作 | 定期服务 | 7\*24小时 |