

服务支持体系

面对计算机软件日趋成熟的今天，iGENUS 爱琴思邮件系统提供给客户的不仅仅是产品，而更多的是完善的服务。我们拥有 7x24 小时的技术支持热线，为客户提供不同方式和不同层面的技术服务。一旦客户对系统产生新的需求或出现任何问题，我们的行业技术小组可以通过电话、邮件、网络乃至现场服务，帮助客户解决他们所遇到的问题。

一、安装服务

- 1、系统安装、配置：为最终客户提供邮件系统的安装，实现客户购买产品的完整功能。
- 2、技术培训：向用户方提供产品使用手册等相关技术资料，对客户工程师进行有关系统的安装、配置管理、日常维护等方面的培训。
- 3、提供为期五年的产品质量保证，在质保期内，如果由于软件质量问题出现系统故障，我公司承诺免费为客户方做产品升级。
- 4、系统升级扩容：
 - 在一年免费服务期内，如果邮件系统升级扩容，我公司负责系统平台免费迁移。
 - 在一年免费服务期内用户方邮件系统版本升级，我公司免费为用户提供免费升级服务；超过一年免费服务期后，若邮件系统版本升级，用户如需升级，我公司给予优惠升级。
 - 用户要求增加杀毒引擎及病毒库用户数，我公司提供免费升级服务，但由用户向我公司支付杀毒引擎费用。
- 5、二次开发：对于购买了二次开发接口的用户，我公司将指定专人，通过电话、邮件或网络方式免费向用户提供二次开发的调用接口（例如：权限、计费、短信等）及相关技术支持。对于用户提出的技术疑问，我公司在两个工作日内予以解决。

二、技术支持

标准级服务的用户可以享受到：

- 1、法定工作日的技术咨询服务
 - 在法定工作日的上午 9：00 至下午 17：00，我公司将为服务有效期内的用户提供包括电话、邮件、网络多种服务方式。
- 2、法定工作日的远程技术支持
 - 在法定工作日的上午 9：00 至下午 17：00，电话咨询解决不了的问题，经用户授权，我公司可以用远程登录到用户网络系统的方式进行故障诊断和故障排除。
- 3、维护版本升级和 Bug 修复
 - 用户所购买的产品无法按照产品手册实现功能时，我公司将为服务有效期内的用户提供 BUG 修正软件和有效的解决方案。

专业级服务的用户可以享受到：

- 1、紧急 7X 24 电话支持服务
 - 我公司为服务有效期内享受此项服务的用户提供紧急 7x24 电话支持服务。
- 2、紧急 7X 24 远程技术支持
 - 咨询服务解决不了的问题，我公司为服务有效期内享受此项服务的用户提供紧急 7x24

远程支持服务。经用户授权，我公司用远程登录到用户网络系统的方式进行故障诊断和故障排除。

3、现场技术维护

咨询服务解决不了并且无法远程排除故障的问题，我公司将派遣专业技术人员到现场排除故障、解决问题，异地维护产生的差旅费用由客户方提供。

三、系统代理维护

对于购买了系统维护服务的用户，我们提供系统运行维护的服务，服务内容包括：服务器及邮件系统的日常监控和维护、故障分析和排除、安全漏洞监测、系统宕机恢复、系统及网络安全策略制定、数据备份与恢复。

四、故障等级标准

故障等级标准

一级故障：邮件系统无法收发邮件。

二级故障：邮件系统可以收发邮件，但是部分服务受到影响。

三级故障：邮件系统性能受损，但大部分服务可正常运行工作。

四级故障：在产品功能、安装或配置方面需要咨询或支持，以及邮件系统使用相关的问题。对邮件系统的运行几乎没有影响。

故障解决时间

一级故障：在 24 小时内提供解决方案或替代方法；

二级故障：在 24 小时内提供解决方案或替代方法；

二级故障：在 3 个工作日内提供解决方案或替代方法；

二级故障：在 5 个工作日内提供解决方案或替代方法；