

京立方支持服务 收费政策

一.政策说明:

产品支持服务是京立方软件为确保产品正常运行而提供的产品技术支持服务。

二.适用范围:

本标准适用于在我公司购买的软件产品,包括但不限于以下产品:《京立方合同管理》、《京立方项目管理》、《京立方业务通》、《京立方进销存》、《京立方 C 云合同管理》、《京立方远程通》、《京立方发行管理》、《京立方医疗器械管理》及《用友 U8+财务管理》、《用友 T3、T+》等财务类管理产品。

三.服务内容:

(1)产品更新:产品更新主要包括为保障当前版本产品能正常运行,而提供的必要更新服务。也包括对当前产品已知问题的更新支持服务。

(2)安装下载:对提供产品提供安装包下载服务,包括服务器端与客户端产品安装文件,支持环境等的下载服务,提供安装支持服务。

(3)知识管理:通过客户信息库,留存安装配置信息,支持服务信息,易发故障信息,升级内容信息等等的知识库管理,根据知识库可以快速提取安装环境,补丁更新等历史维护记录,协助快速定位解决问题。非连续支持客户不承诺保留历史知识库信息。

(4)问题解决:提供 5x8 小时人工产品问题咨询服务,提供 5x8 工作时间人工远程问题解决服务。

(5)系统巡检:根据客户请求,提供软件数据巡检服务,检查运行环境,数据备份,安全设置等。

四.支持时效:

产品支持服务的开始时间为产品购买之日起,计费以一年为单位。新客户赠送第一年支持服务,服务时效到期后,如果没有发生软件变更且双方无异议,需继续购买,服务时效将自动延续一年。在下一个服务周期开始之前 30 天,通过产品、电话等方式通知客户到期。

五.收费标准:

新购产品含第一年支持服务,后续服务费用收费计算标准为报价的 10%,服务费不足 1000 元/年的,按 1000/年计算;

非连续缴费客户,服务按标准软件价格的 20%计算年度支持服务费;

软件产品购买费用为一次性收费,终身使用,后续没有其他费用,数据存放在客户服务器或托管云服务器中;本标准为支持服务费用标准。

北京立方智联科技有限公司

2023 年 10 月 10 日