

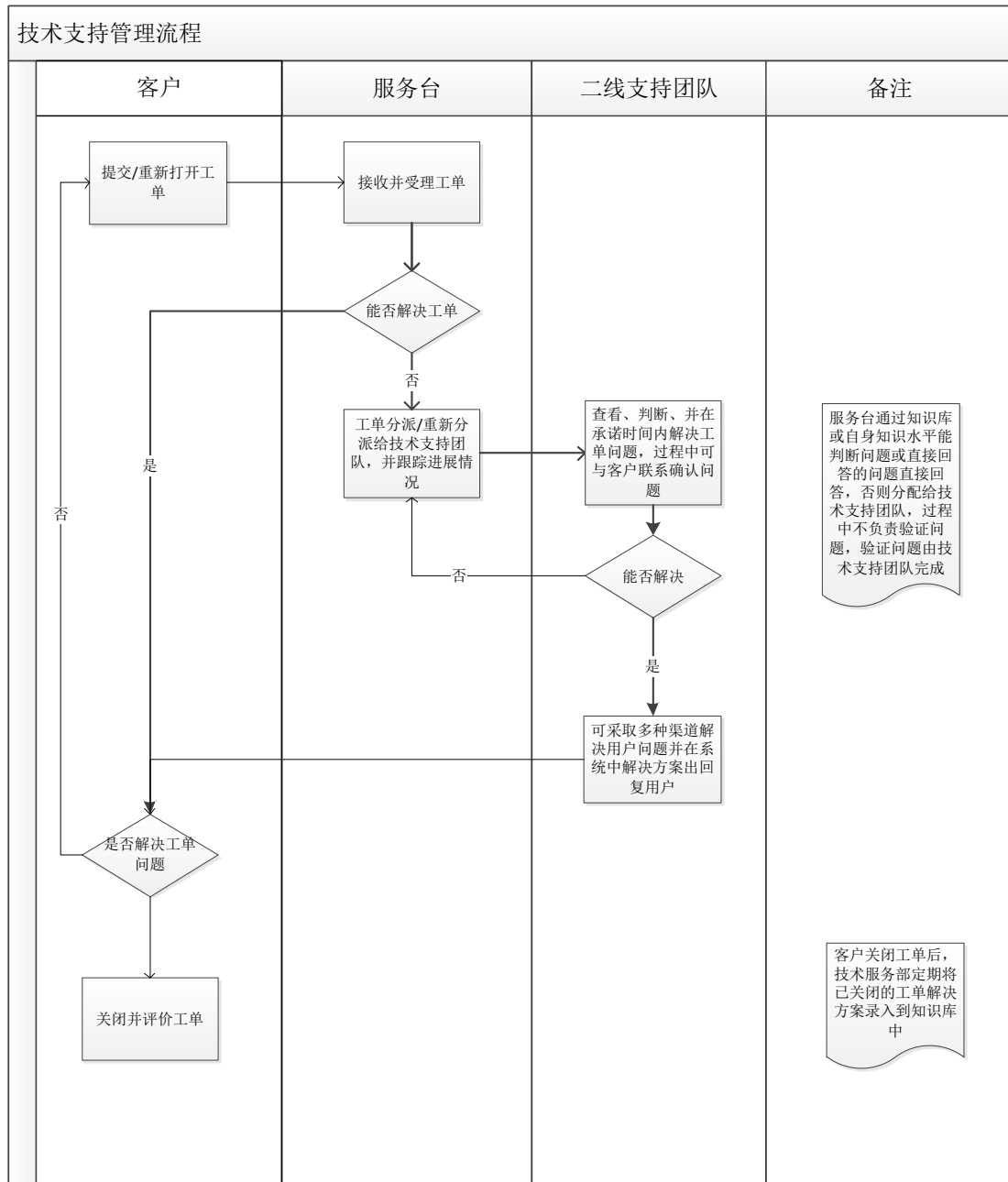
正益移动

技术服务承诺书

正益移动互联科技股份有限公司

1、服务流程

正益移动公司设立技术服务部和技术团队两部分为客户提供专业的服务支持。详细的技术服务体系流程如下：



1. 客户登录客服系统（service.appcan.cn）提交工单；

2. 技术服务部收到新工单提醒后，首先将工单指派给服务台人员，服务台人员收到工单后查看问题、判断问题的影响度、紧急度，根据问题的具体情况进行修改，同时判读是否解

正益移动

决问题，如可以解决则直接解决问题，如不能解决问题则将问题重指派给二线支持团队的相关负责人；

其中：技术服务部负责对外解答常见的一般性问题，承担着客户通过客服系统（service.appcan.cn）提交的关于业务操作、咨询使用等方面的问题解答；

3、二线支持团队相关负责人收到工单请求后，第一时间登录系统查看并解决问题，过程中如遇到不明确的地方需直接通过系统或其他联系方式直接与用户联系确认，联系后确认问题并解决问题；

其中：二线支持团队，大多具有丰富的工作经验，对公司产品了解程度高，承担着客户通过系统提出的系统故障、部署实施、技术支持等方面的问题响应、沟通、确认、解决等；

4、二线支持团队负责人对于收到的工单请求如不属于其负责，则第一时间与服务台沟通，重新指派人员解决问题，如不及时反馈影响解决时效责任由当前负责人承担；

5、二线支持团队相关负责人解决或协调人员解决问题，解决后将工单状态改为已解决，并在解决方案中详细说明解决办法；

6、客户收到已解决的工单后，可判断是否解决问题，如解决则关闭问题，如未解决则重新打开问题，重新打开将问题直接指派给原指派人员，由原指派人员继续解决；

7、技术服务部定期会对客户已关闭的问题进行核实，对于可录入到知识库中的问题需录入到知识库内。

2、服务内容

可提供的全部服务内容如下，客户可根据需求选择购买相应的服务，签订合同后客户可通过客服系统在所购买的服务范围内通过工单提交问题/支持/升级等。

服务内容	子服务内容	服务内容描述
版本升级 (当业务的扩展到一定的程度，原有产品版本的系统体系结构已经无法为进一步拓展时，需要为产品和组件版本进行必要的升级)	引擎升级	跟随移动设备操作系统的升级提供对 App 引擎的升级服务
	插件升级	对 App 插件版本进行升级，以优化进程和适配更高的操作系统
	产品升级	提供所购买产品的维护版本升级服务

产品运维	环境运维	产品运行环境的系统层和服务层状态检查、环境优化、数据检查、数据备份、运维咨询指导、故障诊断及产品运维问题修复
	环境巡检	定期对已部署版本作运行状况巡检和风险评估，确定技术风险及安全隐患
系统监控	远程系统监控	7x24 远程监控产品服务和服务器运行状态，提供故障提醒或预警服务
产品部署	产品现场部署	产品现场部署、验证和交付
开发支持	开发支持	在项目开发过程中遇到产品集成开发难题及引擎插件定制服务时，需要提供技术支持
产品培训	产品技术培训	在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训； 产品原理、使用、管理、新特性、应用开发、优化等培训
产品版本维护支持	远程技术支持	对产品使用问题提供电话、客户系统、远程指导等远程服务
	产品咨询	应客户要求，进行 AppCan 产品的技术交流，并对用户的技术疑问进行解答
	故障修复	针对系统运行过程发现的潜在质量问题（如 Bug、程序缺陷），为客户提供产品的故障分析、诊断并解决故障

由于不同问题的严重程度、紧急程度不同，故优先级也有所不同，不同优先级的受理响应时间不同，各类服务或问题的优先级如下：

产品线	产品	服务内容	优先级
EMM	EMM	EMM 系统宕机导致管理的所有应用无法正常使用 EMM 系统无法正常访问 EMM 系统超过半数功能模块无法正常使用	紧急
		EMM 系统某个模块或某几个模块出现 BUG，影响所有用户使用，如 MAM、MDM、MCM 等 EMM 系统导致某个或几个应用的部分功能所有用户无法正常使用，如信息推送、消息提醒等	高
		EMM 系统某个功能模块 BUG，影响部分用户使用 EMM 系统管理的某个应用出现部分功能 BUG，影响部分用户使用 EMM 系统出现影响应用管理的 BUG EMM 系统服务部署变更/实施/升级的需求	中

AppCan 企业移动平台		EMM 系统用户操作及平台使用问题 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	
		希望提升或增加的 EMM 系统功能、用户体验，在质保期内低版本可升级至高版本； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低
	统计分析	连续 7 天所有统计无数据	紧急
		连续 5 天所有统计无数据	高
		连续 3 天所有统计无数据 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		连续 1 天所有统计无数据	低
	SDK (SDK 打包平台、插件、引擎、IDE、JS SDK)	SDK 故障导致企业所有的应用均不能正常打包 SDK 故障导致所有应用的 SVN 不能正常使用 SDK 系统页面不能正常访问 所有用户 IDE 不能正常使用	紧急
		企业某个或某几个应用无法打包或打包失败 企业某个或某几个应用 SVN 不能正常使用 企业内所有用户大部分 SDK 功能不能正常使用 所有用户 IDE 某个功能不能正常使用 大部分用户某几个功能不能正常使用	高
		某个 SVN 地址用户不能正常使用 企业内所有用户大部分 SDK 某个功能不能正常使用 SDK 系统用户操作使用问题 SDK 打包服务器升级需求 SDK 系统部署变更/实施/升级的需求 在项目开发过程中遇到开发难题及引擎插件定制服务时，需要提供技术支持。 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		希望增加 SDK 开发平台的功能或提升用户体验，如界面样式或操作方式； 希望增加 IDE 工具使用功能或提升用户体验； 希望增加引擎或插件方法，增加新插件的需求； 希望增加 JS SDK 新的方法，提高用户使用效率； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低
MAS	服务端宕机，影响所有依赖此服务的系统及应用	紧急	

正益移动

		MAS 端大部分接口/服务不能正常使用 MAS 端服务不稳定	高
		MAS 端个别接口/服务有 BUG，不能正常使用 MAS 服务端配置使用问题 MAS 服务系统升级需求 MAS 服务使用操作问题 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		希望提升或增加的 MAS 系统功能、用户体验，在质保期内低版本可升级至高版本； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低

产品线	产品	服务内容	优先级
正益工作	正益工作 App、 OA PC 版、 CRM PC 版、IM PC 版、 管理后台	所有用户的 App 和 PC 端均不能正常访问，如无法登陆、页面 404 等； 所有用户使用正益工作的 App/PC 端某一端不能正常访问，如无法登陆、页面 404 等； 超过半数功能所有用户均不能正常使用；	紧急
		大部分用户的不能访问 App/PC 某一端应用，如无法登陆、页面 404 等； 大部分用户的不能访问 App/PC 多个端应用，如无法登陆、页面 404 等； 小部分用户不能访问 App 和 PC 端应用； 大部分功能部分用户无法正常使用；	高
		个别用户某个功能 BUG，如无法点击、无法加载等； 用户使用正益工作使用操作问题； 服务变更/部署实施/升级的需求； 二次开发过程中遇到的技术问题； 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		希望提升或增加的正益工作的需求功能、用户体验，在质保期内低版本可升级至高版本； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低

产品线	产品	服务内容	优先级
正益工场	正益工场	正益工场网站不能正常访问，如页面 404/502/500 等。	紧急
		大部分用户不能正常访问正益工场网站，如页面 404/502/500 等。	高

		所有用户不能使用正益工场网站大部分功能。	
		小部分用户不能正常使用正益工场的某个功能/部分功能； 用户使用正益工场使用操作问题； 正益工场系统部署/实施/升级需求； 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		希望提升或增加的正益工场的需求功能、用户体验，在质保期内低版本可升级至高版本； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低
	协同开发	协同开发系统不能正常访问，如页面 404/502/500 等。 协同开发系统超过半数功能无法使用。	紧急
		大部分用户不能正常使用协同开发，如页面 404/502/500 等。 所有用户使用协同开发系统多个功能模块不能正常使用。	高
		某个或某几个用户使用过程中的功能 BUG，影响用户使用。 某个功能 BUG，但不影响大局使用。 用户对系统开发的使用操作问题。 协同开发系统部署实施/升级需求。 在新技术、新产品、新版本及新员工制定针对性技术及产品培训。	中
		希望提升或增加的协同开发的需求功能、用户体验，在质保期内低版本可升级至高版本； 注：当前所有版本中均无此功能，此需求会提交给产品部记录，后续版本中考虑增加。	低

3、服务级别定义

服务级别	服务说明	计算单位
高级支持服务	1 年 7x24 非现场产品版本维护技术支持 2 人天产品标准技术培训 2 次每次 1 人天产品现场运维巡检 (Mac mini 系统由苹果公司负责售后服务)	年
标准支持服务	1 年 5x8 非现场产品版本维护技术支持 (Mac mini 系统由苹果公司负责售后服务)	年

4、服务时间保障

服务级别	优先级	受理时间	响应时间	说明
高级支持服务	紧急	30 分钟	1 小时	7*24 技术支持 2 人天产品标准 技术培训 2 次每日 1 人天产 品现场运维巡检
	高	1 小时	4 小时	
	中	2 小时	1 个工作日	
	低	12 小时	2 个工作日	

服务级别	优先级	受理时间	响应时间	说明
标准支持服务	紧急	1 小时	2 小时	5*8 技术支持(9: 00-18: 00) 国家规定的工作 时间内受理 (合同本身包含 的一年服务按标 准支持服务提供)
	高	2 小时	8 小时	
	中	4 小时	1 个工作日	
	低	1 个工作日	2 个工作日	

5、服务方式

服务方式	服务方式描述
客服系统	客户通过客服系统（service.appcan.cn）登录（账号、密码签订合同后会开通）提交工单，咨询所购买产品的问题咨询、诊断、解决服务，并随时查看进度；
电话支持	提供 5x8 小时的热线电话技术咨询服务，解决与产品有关的咨询；
远程支持	在客户授权的情况下，AppCan 技术人员通过远程登录方式对系统进行诊断和故障排除。
现场支持	对于版本升级、开发支持及培训等需要现场支持的服务，客户付费后，提前 3 天向正益移动申请现场支持服务，正益将根据具体需求安排对应的工程师给予现场支持。

6、服务期限

合同中包含免费服务时间范围内；

购买技术服务费的服务时间范围内；

7、投诉及分类

客户可通过 4000401766 客服电话/客服系统/service@zymobi.com 等渠道进行投诉，技术服务部收到投诉后第一时间受理投诉，并于客户确认情况及时制定投诉处理方案。

注：投诉分类标准：

严重性投诉：指对各方面不满意程度非常高，即时解决此问题仍会严重影响后续工作和合同的继续开展；

一般性投诉：指有轻微不满，解决问题后即可缓解用户不满情绪，不会影响后续合作。

附件二、VIP 年度服务包 SOW、价格

VIP 年度服务包			
服务内容	详细描述	标准支持服务	高级支持服务
1、5*8 在线支持	提供在线客服系统，提供 5*8 小时的全天候在线支持	√	√
2、7*24 不间断服务	提供全年 7*24 小时不间断线上支持服务；	√	√
3、客服系统	提供一对一的技术问题解答服务，整体协调和解决问题	√	√
4、VIP 专家组支持服务	全年配备专属的专家支持团队，建立专属的 VIP 专家讨论组来进行不限人天的全生命周期技术支持服务；		√
5、产品升级服务	提供产品升级服务，并协助完成产品升级工作	需购买版本升级服务	需购买版本升级服务
6、插件升级	提供对不同版本操作系统适配的 APP 插件升级服务。	需购买版本升级服务	需购买版本升级服务
7、引擎升级	提供对不同版本操作系统适配的 APP 引擎升级服务。	需购买版本升级服务	需购买版本升级服务
8、系统实时监控服务	实时监控系统运行情况，及时预警，将问题解决在萌芽中。	需购买远程系统监控服务	需购买远程系统监控服务
9、定期巡检服务	每月对客户系统运行情况进行巡检，降低问题发生概率		1 年 2 次，每次 1 人天
10、培训服务	2 人天对新技术/产品制定针对性技术及产品培训。产品原理、使用、管理、新特性、应用开发、优化等培训		2 人天/年
11、开发支持服务	在项目开发过程中遇到开发难题及引擎插件定制服务时，需要提供远程技术支持	√	√
12、版本维护服务	针对系统运行过程发现的潜在质量问题（如 Bug、程序缺陷），为客户提供产品的远程故障分析、诊断并解决故障	√	√
13、系统咨询服务	应客户要求，进行 AppCan 产品进行远程技术交流，并对用户的技术疑问进行解答		√
14、远程技术支持	对产品使用问题提供电话、客户系统、远程指导等远程服务	√	√
报价		15%*产品报价	30%*产品报价
期限		一年	一年