

售后服务方案

赛尔网络将提供整个系统生命周期的技术支持和服务，服务时间为每周 7 天，每天 24 小时，赛尔网络将提供两种优质服务：

远程服务——适用于非重大故障

我公司接到客户的故障通知后，30 分钟内做出技术相应：

A、工程热线电话，解答一般疑难问题；

B、电子邮件方式。赛尔网络技术人员均有邮件信箱和专用电脑，主要员工配有便携式电脑，同时也开设用户专用信箱，可以保证及时解答用户疑问。

C、远程最新的正常配置恢复。公司技术人员在现场系统集成并验收完毕后，首先向用户提供全套完整准确的配置文档，供用户留存参考。另外技术人员还定期通过远程访问方式获取用户现场的最新配置并将其存放在用户现场安全性较高的 FTP 服务器上，当用户因为不慎将配置丢失，造成软故障而又没有足够的力量恢复系统的正常运作时，可以按照技术人员的指导将最新的正常的配置文件导入设备，使其恢复到故障前的运行状态。

D、北京热线技术支持中心

最终用户对技术支持中心的呼叫都将记录到该最终用户故障数据库之中，每次对于解决故障的方法、措施、进展、结果也同样记录到该数据库之中，直至故障得以排除。热线技术支持中心通过远程方式进行故障诊断，在必要情况下现场工程师将前往故障现场。

如果赛尔网络的现场工程师不能解决技术问题，该现场工程师通过其公司本身的服务合同号码可以向厂商热线技术支持中心寻求技术支持。

现场服务——适用于重大故障或远程服务不能解决的问题。

1) 在系统的建设阶段将设有专人做现场支持。

2) 在系统的维护阶段，将提供 24 小时的服务。

3) 赛尔网络保证本系统的设备能完成用户单位要求的功能，其技术性能达到规定的标准，且能与原有设备配合工作。

4) 保修期内所更换的有损零件须按要求退给赛尔网络。赛尔网络的保证责任不包括由于用户单位使用不当、不慎、事故、滥用造成的损坏。

5) 赛尔网络对系统达到设计要求负有完全责任。

6) 在保修期外, 用户单位可以购买原产商的保修或按次服务付费两种方式保修。

7) 双方应联合成立工程领导小组。在工程实施过程, 定期地在用户单位所在地召开双方参加的技术协调会, 检查工程实施过程中的技术配合、协议执行等方面的进展情况, 解决工程中出现的问题。

8) 我公司将执行售后巡检制度, 定期对用户进行回访。

