

公司会结合用户的实际需求，本着长期合作的原则，以优惠价格提供高质量的技术后援支持。包括：

(1) 咨询：系统服务期内，向用户或用户指定的承建商提供各种与产品相关的免费技术咨询服务（包括热线服务），包括热线电话，电子邮件（7×24），传真等方式。承诺最迟在 2 小时以内做出反应、24 小时内提出解决方案。

(2) 软件迁移与二次安装：主要针对硬件环境变更或其他原因需要重新安装、软件迁移时，可在异地通过电话或电子邮件等其他方式配合用户完成所供应软件的二次安装；也可以经双方协商后，达成共识，由公司派出技术工程师作现场技术指导安装或直接安装。

(3) 软件升级：在服务期内，免费提供版本升级、产品换代更新。服务期满后，提供对相关软件升级提醒服务，协助制订升级计划，提供关于新版本改进性能的培训，远程或现场指导软件升级。

(4) 状态报告和故障预测：在保修期内，在征得用户同意的条件下，公司工程师可定期通过远程方式监测用户系统的运行状况，或现场对系统进行检查，对应用系统现状做出评估，预测可能出现的故障，并提出预防策略以及提高系统软件性能的优化建议。

(5) 优化系统：虽然在系统安装调试时做过性能优化，但在实际运行时，公司还将根据业务运行情况、网络情况继续对应用软件平台的系统参数提供优化建议，确保系统随着业务的发展能够持续、稳定、高效地运行。

(6) 扩容与改造建议：当用户软件功能扩充或网络性能、应用系统性能下降时，公司会主动或根据用户要求，分析系统现状或故障情况，在深入了解用户目前及未来几年内的需求后，对网络扩容和改造、应用系统平台建设、应用系统改造提出合理化建议，并及时提供实施方案。

(7) 客户满意度调查：根据 ISO10006 质量管理体系的要求，客户的满意是目标。及时了解客户对公司工作效率，服务质量的评价，进一步提高工作效率，改善服务质量。同时也是对工程师技术水平以及工作态度客观评价的一种手段。

运行维护

