

# 标准支持服务 5X8 工作说明书

## 麒麟软件操作系统

### 服务概述

麒麟软件有限公司操作系统标准支持服务 5X8（以下简称“标准支持服务”）由麒麟软件技术人员与客户的 IT 团队共同合作，帮助客户解决麒麟软件产品问题和协助处理部分第三方产品的软件问题。

对于标准支持服务覆盖的软件产品，标准支持服务包括远程诊断和支持服务，并提供产品相关的软件补丁、产品功能包等（仅提供软件补丁，不包含更新服务），如版本升级可获得同一大版本产品在服务生命周期内的可使用版本，此处仅提供软件许可，不包含升级服务、应用迁移服务，若麒麟软件确认问题由第三方供应商的软件/硬件引起，则麒麟软件会根据客户的请求协助诊断和支持服务，最终解决客户问题属于第三方软/硬件供应商的责任。

标准支持服务为远程方式提供，如需麒麟软件提供上门现场服务或其他非麒麟软件工作场所服务，可以联系麒麟软件销售代表，购买麒麟软件高级技术支持服务。

### 规格

### 交付规格

以下描述的标准支持服务适用于桌面操作系统和服务器操作系统。在规定的服务支持工作时间范围和响应时间内，提供远程问题解决服务，响应时间因问题的严重性而异，是指从创建服务请求开始到服务资源联系客户的时间段。并提供全面的 L1-L2-L3 问题升级机制及全方位解决方案，高效解决客户问题，提供优质的客户服务体验。

### 系统支持服务级别选项

对于操作系统标准支持服务覆盖的产品，麒麟软件提供的服务级别：

◆ 麒麟软件操作系统 5X8 远程支持服务

服务级别描述:

**5X8 远程支持服务**

- 工作时间段范围: 国家法定工作日的标准工作时间; 此项服务在每周一至周五, 当地时间上午 8 点 30 分到下午 5 点 30 分 (法定节假日除外) 期间提供。

支持服务等级:

**Service Level1(L1):**

技术问题分析、排查, 对复杂问题确定问题范围并升级给 L2;

**Service Level2(L2):**

技术问题快速定位, 分析原因并修复故障, 对需要进行代码修改的故障升级给 L3;

**Service Level3(L3):**

疑难问题处理及与研发团队协调, 代码级缺陷、Bug、漏洞补丁处理, 重、难点问题的技术攻关;

故障级别及响应时效:

故障严重性级别	故障描述	5X8 响应时效
优先级 1 (P1)	重大停机故障; 用户系统出现的问题已经严重影响到生产活动的正常运行 (如生产数据丢失, 或者生产系统宕机或者无法正常运作), 致使客户的业务中断。	1 小时
优先级 2 (P2)	性能严重下降; 用户系统可以运行但严重影响到生产活动的正常运行, 致使客户的部分业务受到严重影响。	2 小时
优先级 3 (P3)	普通故障; 用户系统出现的问题影响到部分非关键的生产活动的正常运行, 致使客户的部分业务受到中等或者较低的影响	4 小时
优先级 4 (P4)	低; 普通使用问题或者改善的建议, 问题对业务系统, 或在系统的性能和功能方面产生了较低的	8 小时

---

---

影响或无影响

---

---

## 软件支持

### 访问技术资源的方式

客户可通过电话、微信公众号、电子邮件等与麒麟软件建立联系，为解决软件问题寻求帮助。

### 软件更新使用许可

在客户已合法购买了原始软件授权许可的情况下，用户需获得本服务覆盖的软件更新使用许可，需咨询麒麟软件工作人员（跨大版本更新非免费提供）。

对于操作系统中涉及的第三方软件产品，应遵循第三方软件供应商的当前许可条款（其中包括依据该服务提供的任何第三方软件许可条款）

### 软件支持服务

软件问题记录之后，麒麟软件工程师将根据故障严重级别做出相应的响应。在此工作时段范围以外接听并应答的呼叫，响应和处理时间从正常工作时间开始算起。

#### ➤ 故障诊断

为客户诊断麒麟软件故障并提供处理建议，保障客户软件正常使用

#### ➤ 应用指导

指导客户进行软件设置、功能操作指导（不包括业务流程实现）等。

#### ➤ 远程处理

为客户远程查找并处理问题或提供解决方案。

### 安装咨询支持

对于那些在执行软件产品安装过程中遇到的困难，或者在正确安装方法及独立应用程序更新方面需要建议的客户，麒麟软件提供有限的咨询支持，并仅限于基础的咨询帮助。与此同时，麒麟软件还针对网络环境中安装的软件产品提供有限的咨询支持。此类咨询支持的范围由麒麟软件确定。

本咨询支持不包括（但也不限于）以下服务：任何完整软件包的下载或自始至终指导客户完成整个安装。麒麟软件工程师有权拒绝此类支持，如若要求提供可联系麒麟软件销售代

表购买其他服务。

### 软件功能及运维支持

麒麟软件可提供有关产品功能、已知问题、可用解决方案以及运维建议和帮助等各方面的信息。

### 软件产品和文档更新

随着麒麟软件发布软件更新，客户可随时关注官方网站最新动态信息。如需要下载、安装或运行最新版本的软件，请咨询麒麟软件工作人员，以获得最新的资讯信息。

### 升级管理

麒麟软件已建立正式的升级流程，为解决复杂问题提供便利。对于麒麟软件提供软件支持和更新服务的部分第三方软件产品，麒麟软件将按照麒麟软件和第三方供应商之间建立的拟定升级流程，来协助解决问题。

### 非麒麟软件的软件支持和协作呼叫服务

麒麟软件与客户一起尽一切所能进行环境和问题的故障诊断。以下非麒麟软件产品引起的问题将由客户协调解决，包括：

- 由客户的网络基础架构、硬件、非麒麟软件、操作程序、体系结构、IT 服务管理流程、系统配置或人为原因导致的错误。
- 多供应商协调互操作性问题。若麒麟软件确定问题由第三方供应商的软件引起，当客户与选定的供应商签署了有效的支持协议，麒麟软件应客户要求，与供应商合作，并提供有关客户问题的信息。解决客户问题属于第三方软件供应商的责任。

## 客户责任

如客户不履行如下约定的客户责任，则麒麟软件将可能无法提供上述服务，或无法按上述约定的服务等级提供服务；或者需要按照当时现行的资费标准实施本服务。

客户必须及时提供麒麟软件要求的准确、完整的信息以便于麒麟软件提供服务。

根据麒麟软件的请求，客户必须支持麒麟软件远程解决问题。

在必要的情况下，客户应采取以下的一项或多项操作以支持麒麟提供服务：

- 启动自我测试，并安装和运行其他诊断工具和程序

- 安装客户可安装的软件和固件更新和补丁
- 当数据收集脚本无法通过远程支持技术启动时，代表麒麟软件运行该脚本
- 向麒麟软件提供所有必要信息，以便麒麟软件及时专业的提供远程支持
- 根据麒麟软件要求开展其他合理的活动，帮助麒麟软件确定或解决问题，客户应负责及时安装客户可安装的关键固件更新。