

云思创想服务细则

极致云服务，智能云终端

云思创想专业售后团队为您的桌面云保驾护航

服务标准

--不包含 ○选配 ●标配

	免费服务	白金服务	铂金服务
服务时间	周一至周五 9:00-18:00	周一至周五 9:00-18:00	周一至周六 9:00-21:00
服务响应	20 分钟内响应	10 分钟内响应，2 小时内确认故障原因，提供解决方案	
*专人客户服务	--	●	●
*现场服务	--	●	●
*驻场服务	--	○	●
*基础服务包	●	●	●
*安装服务包	○	○	○
费用	免费	项目总成交额*10%/年	项目总成交额*20%/年
适合客户群体	企业拥有成熟的桌面运维团队，能够自主运维 Morion 桌面云。	针对中小型企业，桌面数量较小，设备、网络环境较简单，拥有桌面运维团队，但无法自主运维 Morion 桌面云。	针对大型企业，桌面数量较多，设备、网络环境复杂，需要专业的桌面运维团队提供本地化运维服务支持。

*项目总成交额=项目实施包含的硬件设备、软件许可及相关的其他费用

*专人客户服务：

指定专门的客户服务经理作为项目售后服务的责任人，全面负责针对客户的服务工作。客户经理作为您桌面云/IT 环境的专属管家，提供专业的、全面的专属服务。

1、IT 整体解决方案咨询

从专业的技术角度为客户企业提供 IT 整体解决方案(包括但不限于桌面云)的咨询服务，让您不再为企业 IT 发展方面的问题困惑。

2、全天候实时响应

客户经理作为客户服务的第一接口人，为客户提供最直接最便捷的实时服务。面向客户对产品质量或者服务质量提出的意见和建议、桌面云环境故障申报客户经理将为您提供全天候的实时响应。

3、故障快速处理

当企业的桌面云出现故障时，客户经理在接到故障申报的第一时间，安排技术团队检查故障原因，快速处理故障，恢复桌面云的正常运行。客户经理作为整个故障恢复流程的负责人，全程监控指挥故障恢复工作。

4、定期客户回访

客户经理根据项目的实际情况，通过电话、邮件、传真等方式定期回访客户代表，收集客户对服务的意见和建议。

5、售后服务记录和问题汇总统计分析

建立完整的“维护及服务文档系统”，针对每次售后服务，进行完整记录，包括服务内容和客户意见，以及服务人员服务质量跟踪，以及提高售后服务的效率和质量。

***现场服务**

现场服务：如果出现维护工作或系统故障无法通过远程解决的情况，将派遣工程师到达客户现场，进行维护工作。

现场服务例行每月进行一次巡检工作，对桌面云环境进行日常巡检工作及时发现桌面的隐患，以便于改善和优化整体环境的性能；提供非工作时间段的数据备份，网络优化，数据恢复等工作；观察服务器等设备的运行状况，及时对设备进行调整。

***驻场服务：**

驻场服务：针对服务等级要求较高的客户，我们推出了为您量身定制的专业本地化服务，根据项目的规模我们将派驻专业团队(每 200 个桌面派驻 1 个技术人员)入驻您的企业，为您提供实时的本地化服务。

驻场服务例行每周进行一次巡检工作，对桌面云环境进行日常巡检工作及时发现桌面的隐患，以便于改善和优化整体环境的性能；提供非工作时间段的数据备份，网络优化，数据恢复等工作；观察服务器等设备的运行状况，及时对设备进行调整。

***基础服务包：**

1、官方技术支持

通过官方网站，你可以获取到基础和高级桌面云的安装、搭建、运维管理等方面的技术文档，并且官方提供开放下载 <http://www.cldmind.com/download>，包括开源服务器虚拟化软件，桌面云管理平台，云思创想桌面云相关软件，官方虚拟桌面模板等。企业的技术团队结合官方的技术资料完全可以自主的搭建和使用 Morion 桌面云。

2、400 技术热线

提供热线电话以保证及时服务，热线电话包括公司服务电话和售后技术支持电话

3、远程在线服务

以远程登录系统的方式，为系统提供日常检查、系统维护、故障诊断与排除等服务。

4、培训服务

公司定期举办培训班、技术讲座、在线技术培训和邮寄技术培训资料。

*安装服务包：

1、专业技术团队现场环境勘探

专业技术团队到达客户现场，对客户的基础硬件资源包括服务器配置及部署、机房/办公网络、存储设备的配置、容灾方案的部署等情况进行评估，并现场调研终端用户使用习惯、常用软件等方面的需求。

2、服务器计算资源重组

综合客户现场环境勘探结果和客户对桌面云的个性化需求，全面考量客户在桌面云方面的需求，提供统一解决方案：

- 个人桌面资源使用建议
- 企业桌面整体计算资源需求
- 现有服务器计算资源重组方案
- 新服务器计算资源采购方案
- 虚拟化桌面资源池规划建设方案

3、存储结构设计

根据客户对存储在容量、IOPS、IO 吞吐、数据安全等方面的需求，提供包括本地存储、IP-SAN、FC-SAN、NAS 等多种存储解决方案。

4、网络环境优化方案

通过对机房/办公网络环境的评估和客户对桌面云在网络方面的个性化需求，在不影响现有业务的前提下，从网络设备和网络架构等多方面对网络环境进行优化改造，使客户享受更快速、流畅、安全的桌面办公体验。

5、桌面安全解决方案

在桌面安全、数据安全、网络安全等方面均有多种解决方案，包括三因子安全认证（U-KEY）、VLAN 隔离、SSL 加密传输、内外网物理隔离、数据隔离、数据备份等，针对客户的不同需求，提供最优的安全加固方案。

6、快速桌面云部署

专业的桌面云实施团队，依据既定的《桌面云部署方案》安装搭建桌面云服务，24 小时内完成桌面云部署，快速的让您的企业使用上最优质的桌面云服务。

7、客户现场培训

免费提供《如何管理 Morion 桌面云》培训和《Morion 桌面云用户使用指南》培训，帮助客户的技术团队更好的管理桌面云，同时指导终端用户如果正确使用桌面云。

8、正常运行保障

专业的技术团队在桌面云环境安装完成后，进行一周的跟踪指导，确保桌面云正常稳定运行。

自桌面云环境安装完成一年内，因安装原因造成的桌面云环境无法运行，我司负责免费修复。

费用：3 万元人民币/次