

服务条款

本服务条款版本：1.03

本服务条款启用时间：2006-01-18

一) 购买服务条款：

- 1) 方日软件向广大终端客户郑重承诺 30 天无风险退款：如果您全款我们的软件后发现不是很适合您，您可以在 30 天内要求退款。我们将无条件退回您的全部金额，其间发生的汇款及快递费用，由用户自行承担；
- 2) 方日软件承诺从购买日起三个月内，用户可无理由更换一次，所换产品的差价，将多退少补，其间发生的汇款及快递费用，由用户自行承担；
- 3) 方日系列软件您都可以先免费试用，如果您觉得软件对您有帮助，需要长期使用，请向我们注册购买成正式用户。这样你可享受三年免费的升级服务和功能更强的版本；
- 4) 您可以通过 www.cnsiso.com 方日软件网站获得最新软件产品升级下载及最新企业产品信息。

二) 技术支持条款：

1) 服务承诺：

服务类型	服务方式	详细内容	响应时间
远程支持	热线支持	用户可接通服务专线 0755-23105561 189-48779973 进行电话咨询，客户支持部值班人员将会提供技术问题解答。	即时
	邮件服务	用户可发邮件 cnsiso@focool.com 或 CNSISO@QQ.COM 提交到客户支持部或具体服务负责人，将会得到及时处理方案。	24 小时
	QQ 服务	用户可通过 QQ: 731681887 或 327546564 帮助您提供技术支持。	即时
	远程维护	通过远程控制帮助用户进行故障处理或软件操作指导。	协商
现场服务	现场维护	对于远程技术支持无法排障的用户，将按用户要求派遣技术人员到用户现场处故障处理，用户需承担全部费用。	协商
服务反馈	回访服务	客户支持部负责人将定期进行客户回访，了解服务情况。	
	质量反馈	每季度末，客户支持部将会向用户传真或邮件《服务质量反馈表》，以更全面了解服务负责人工作情况。	
	投诉专线	设置投诉电话： 189-48779973 ，如需投诉可随时拨打。	

2) 服务项目：

服务类型	服务项目	项目定义（免费服务在合同有效期内提供）
免费服务	软件安装	包括：进行方日系列软件初装、帮助用户进行系统权限设置、数据备份设定；由于对软件增加新功能或为了适应新的操作环境而对软件进行的优化、换代后升级版本的软件安装。
	安装设置	包括系统软件，数据库软件的安装设置，确保系统正常运行。
	日常维护	包括：因主机故障、病毒、数据丢失等原因应客户要求而进行的数据备份及恢复因操作系统、数据库等与方日系列软件适配带来的调整工作；软件的异常处理。
	软件培训	包括方日系列软件初装或升级及对用户操作人员进行的使用培训。
	数据调试	指针对由于产品故障或软件环境问题而导致的数据故障进行检测、修改的过程。
收费服务	平台维护	只对保证方日系列软件正常运行的相关软件环境进行保养、调试、适配的过程。
	客 户 化	帮助用户根据实际工作流程，结合软件功能制定业务与软件操作规范。
	功能定制	指根据用户需要开发或修改软件功能的服务。
	数据升级	指根据用户需要对用户的老旧数据升级的服务。

《方日软件服务条款》最终解释权归方日软件所有。

注：“全款”为本方日软件对应产品的统一市场销售价格，可从我们官方网站查询获得。

方日软件

2006-01-18