



广州拓波软件科技有限公司

GUANGZHOU TURBO SOFTWARE CO.,LTD.

恒丰银行邮件系统维保项目 服务方案书

www.turbomail.org www.turbogate.net www.turboim.org

电话：8620-85509396 38395469 38394823

地址：广东省广州市天河区天河路242号丰兴广场B座2501-2502号



目 录

一、维护必要性说明

恒丰银行作为规模与实力突出的全国性股份制商业银行，经过 20 多年的发展，推出了各种为广大客户服务的金融产品，为了更好的实现“客户至上，服务至上”的金融理念，在恒丰银行不断加强的电子化建设中，邮件服务系统在内部各组织部门中和与客户的有效沟通中起到了高效、安全的信息沟通渠道，使信息快速传递及各类资源共享，最大程度的发挥电子政务系统在各职能部门间的紧密合作。

但是邮件系统做为专业性很强的应用工具，随着数据量的增加，软硬件资源占用的增多，维护人员承担了大量的压力和责任，高效的维护工作显得日益突出。

对于邮件系统因为维护不当可能出现的问题举例如下：

- 邮件基本服务时而不正常；
- 用户不能接收外部邮件；
- 用户向国内部分邮箱发信失败；
- 用户向国外邮箱发信被拒收；
- 用户不能访问邮件主机；
- 群集服务器出现单点故障；
- 邮件主机宏机，邮件服务中断
- 邮件系统硬件故障，邮件数据丢失；
- 邮件系统受到攻击；
- 等等……

为了最大程度的保障恒丰银行的邮件服务器稳定、安全、高效的运行，保障业务系统的顺利进行，拓波邮件现提供远程和现场服务两种服务方案。

二、拓波软件服务优势

1 拓波软件具有一支经验丰富的开发团队，拓波邮件系统是由该团队根据国内客户的应用需求特点独立研发出来的，具有强大的二次开发能力和维护能力。

2 拓波软件在金融和相关行业具有较多的应用和维护案例，如：建银、民生银行、吉林银行、新华人寿保险、江南信托投资股份有限公司、中国人民银行银川中心支行、四川信托有限公司等，对金融行业的应用特点非常熟悉，一旦有故障出现，能及时做出有效的诊断。

3 拓波软件针对大客户实施专人专管，7X24 小时的不间断电话服务，及按故障等级及时处理的服务方案。



三、远程服务方案

1 电话支持中心:

提供 7*24 小时热线电话 (020-38395469, 13928708886), 并建立客户档案, 工程师在线提供技术问题咨询和故障诊断。

2 远程在线诊断和故障排除:

对于电话咨询解决不了的问题, 经用户授权我们可通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。

【注】对于购买拓波软件产品用于内部网的客户, 工程师不能远程直接登陆诊断的, 可以通过电话、传真、Email、论坛、MSN 等方式指导对方完成故障诊断和故障排除。

3 定期巡查服务:

提供的全方位网络技术服务, 包括对用户的定期寻查制度, 即定期远程诊断, 采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断, 提出系统优化建议与措施。专人进行客户支持。时间为一年一次。

巡查内容:

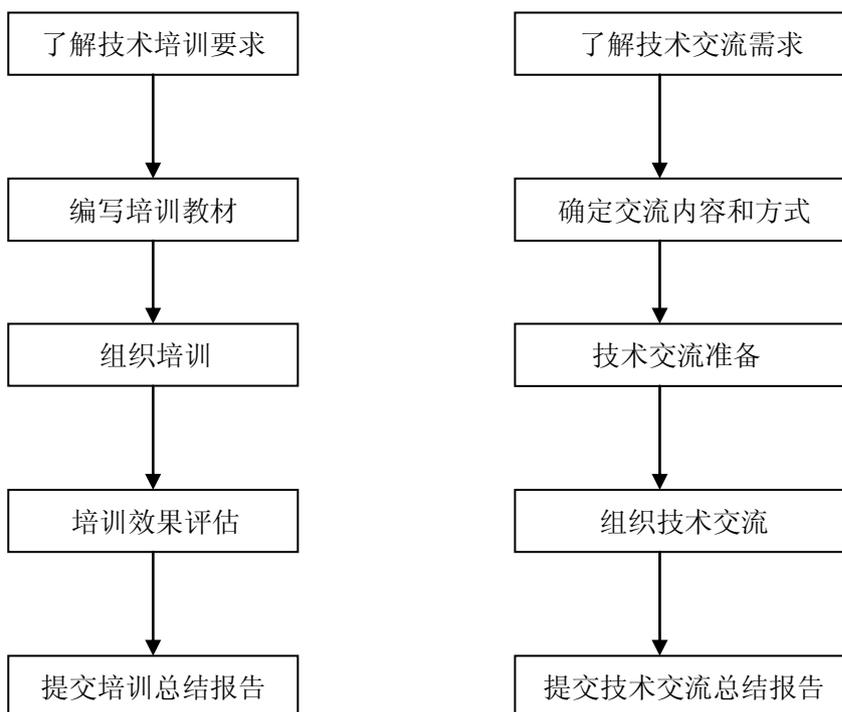
- 3.1 检查邮件系统目前的版本号;
- 3.2 确定是否需要升级或补丁更新;
- 3.3 对系统全面地进行检查对出现的严重 Bug 及时通告;
- 3.4 检查系统功能运行是否正常

四、现场服务方案

1、用户技术人员培训与交流服务

拓波软件可根据实际情况提供技术培训或技术交流, 通过增加培训或交流时间、次数使用户对邮件系统的应用和维护水平达到一定程度。(注: 该项需一个工作日)

下面是我们制定的培训和技术交流流程:



2、现场巡检并维护

为保证用户网络稳定的运行，我公司提供一年 1 次或 2 次（可选）的设备现场健康检查，时间经和用户协商后决定，并提供相关的报告和统计表格。

我们的巡检工程师会认真分析获取的系统状态及运行信息，发现系统性能下降或网络中存在一定问题要确定原因，在提交巡检报告时提出解决建议。

现场巡检内容如下：

2.1 硬件设备运行情况

- a) CPU、Memory 使用率；
 - b) 设备及温度；
 - c) 网络带宽占用是否正常；
- 注：该项需一个工作日

2.2 系统整体性能运行分析

- d) 检查邮件系统目前的版本号；



- e) 确定是否需要升级或补丁更新;
- f) 对操作系统全面地进行检查测试对出现的严重 Bug 及时通告;
- g) 检查邮件系统功能是否正常

注：该项需一个工作日

五、故障处理方案

1、故障等级设定

严格按照故障等级划分标准，将邮件系统的故障划为四级

一级故障：现有的网络停机，或对最终用户的业务运作有重大影响

二级故障：现有网络的的操作性能严重降级，或由于网络性能失常严重影响用户业务运作。

三级故障：网络的操作性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。

四级故障：在产品功能、安装或配置方面需要信息或支持，对用户的业务运作几乎没有影响。

2 优先级的划分及处理

一级优先权：

拓波公司将全天候调集所有必要的资源来排除故障，在 24 小时内提供解决方案或替代方法。

二级优先权：

拓波公司将全天候调集所有必要的资源来排除故障，在 48 小时内提供解决方案或替代方法。

三级优先权：

拓波公司将全天候调集所有必要的资源来排除故障，一般在 5 天内提供解决方案或替代方法。

四级优先权：

拓波公司将全天候调集所有必要的资源来排除故障，一般在 7 天内提供解决方案或替代方法。

3 故障处理报告

故障处理完成后，在 3 个工作日内向用户提供《故障处理报告》，在《故障处理报告》中标明故障级别。

《故障处理报告》模板详见附



六、日常技术支持方式、响应时间、接口专员

拓波软件提供一个时时技术支持平台,可在 15 分钟内通过电话响应用户的技术支持请求。我们在全年、全天都可接受用户的技术支持请求,也就是说采用了 7x24x365 天的服务方式,以便更及时更有效的解决问题。

支持部门	响应途经	接口专员	响应时间
售后技术支持部	Tel:15011721010 Qq: 1140058209	周洪武	15 分钟
研发部	Tel:13928708886 Qq: 1140058209	陈亚帝	15 分钟

七、用户满意度调查

工程师现场服务后需要填写《**客户满意度调查表**》,并让用户为其本次服务做出书面评价后签字确认。

远程技术支持服务结束后客服人员会通过电话联系客户调查对本次技术支持的满意程度,并做相关记录。

《**客户满意度调查表**》模板详见附件

- 附件一: 远程及现场服务价格体系
- 附件二: 远程巡检报告
- 附件三: 故障处理报告
- 附件四: 客户满意度调查表



附件一：远程及现场巡检价格体系

服务类型	服务说明	费用
远程服务	技术支持服务包括：1. 安装、培训；2. 电话、Email、SSH、MSN、QQ 远程技术支持，远程巡检一年一次。	6000 元/年
现场巡检	现场培训、交流，对硬件及系统整体运行环境检查。详见第 4 部分说明	12000 元/次
备注：现场巡检需单独购买，每次现场巡检周期为 3 个工作日。		

附件二：巡检报告

客户方填写	
客户名称：	服务时间：
服务地点：	联系人： 电话：
工程师服务内容（TS 填写）	



系统环境检查:

- 1、操作系统安装，版本信息:
- 2、服务器部署情况: (单机/双机/集群/分布式):
- 3、是否运行着二次开发后的功能:

Turbomail 运行状况检查 (请详细填写):

- 1、mail 服务是否正常运行:
- 2、web 服务是否正常运行:
- 4、邮件系统目前的版本号:
- 6、是否需要升级或补丁更新:
- 7、对操作系统全面地进行检查测试对出现的严重 Bug 及时通告:
- 8、邮件收发是否正常:
- 9、邮件系统高级功能如归档、审核、查询能是否正常:

现场部分:

- 1、CPU、Memory 使用率;
- 2、设备及温度;
- 3、网络带宽占用是否正常;

客户培训及内容:

- 1、界面使用
- 2、命令操作
- 3、系统架构

故障排除:

- 1、网络
- 2、DNS
- 3、存储

其他: (请填写内容)

客户系统架构图:

客户意见 (客户方填写)

总体打分 (满分 5 分):

工程师沟通能力:

检查过程是否满意:

工程师服务态度:

建议改进:

[欢迎您随时发邮件至 tech@turbomail.org](mailto:tech@turbomail.org) (内部反馈监督, 我们非常感谢您的意见和建议)



附件三：故障处理报告

客户名称			
联系人及联系方式			
故障地点			
故障时间			
故障级别	<input type="checkbox"/> P1 <input type="checkbox"/> P2 <input type="checkbox"/> P3 <input type="checkbox"/> P4		
故障申报时间		故障受理时间	
故障描述			
处理方法			
处理程度			
经验总结			
用户意见与建议			
客户签字（盖章）： 年 月 日	工程师签字： 年 月 日		



附件四：客户满意度调查表

客户名称	
联系人及联系方式	
故障说明	
服务完成情况	
服务起始时间	年 月 日 时
服务完成时间	年 月 日 时
服务满意度	()分
服务态度	()分
技术水平	()分
服务效果	()分
意见与建议	
客户签字（盖章）： 年 月 日	工程师签字： 年 月 日
说明： 表格中 服务满意度、服务态度、技术水平 以及 服务效果 采用打分制： 5分：表示很好，4分：表示好，3分：表示一般，2分：表示较差， 1分：表示很差，0分：表示恶性事件	