

金笛电子邮件系统售后服务项目

一、购买金笛邮件系列产品后，含如下服务项目：

产品安装	可以现场安装和远程安装。北京地区五环内免费现场安装，非北京地区客户支付差旅费，可以上门安装。离北京 500 公里以内 2000 元，500 公里以远 3000 元。远程安装需要客户先安装好操作系统，金笛工程师通过 SSH、远程桌面、QQ 远程协助等工具软件来实现远程安装。
产品注册	购买产品后正式启用前，需要提供主域名、域数和用户数，以生成正式注册码。正式注册码是客户拥有金笛产品和享受售后服务的重要依据，要妥善保管。注册码与 CPU、网卡等硬件无关，更换机器硬件不需要重新更换注册码。
用户导入	如果用户量比较大，可以批量导入用户。导入工作请在金笛工程师的指导下自行完成。在取得客户授权后，导入工作也可以交由金笛工程师完成。
邮件导入	如果需要导入旧邮件系统邮件的，请提前与金笛工程师确认数据格式。部分邮件系统，需要做数据格式转换。
DNS 指向	可在金笛工程师的指导下，完成 DNS MX 记录修改。
系统优化	根据客户的硬件配置、网络带宽、系统并发用户数调整系统运行参数；调整。
页面定制	根据客户要求修改邮件登录页面图片、文字信息。Jdmail 版权信息需要保留。
用户培训	提供产品使用手册，对邮件系统管理员进行安装、配置、二次开发、备份、日常维护等方面的培训。

二、自注册码发放之日起壹年内，提供邮件系统免费升级服务和免费技术支持服务：

1.	客户正在使用中的金笛软件版本存在功能或者性能缺陷并且最新版本已经解决这些问题时，客户提出升级要求后，可以享受金笛产品免费升级服务；超过服务期的客户，在缴纳升级费用之后，可以提供升级服务。
2.	金笛技术支持服务是指保障金笛邮件系统稳定运行所必要的技术服务，包含远程服务和现场服务。在远程技术手段（如 SSH、远程桌面、QQ 远程协助）解决不了的情况下，金笛工程师需根据故障等级的响应时限，提供现场服务。
3.	操作系统的稳定是邮件系统可靠运行的基础。无论操作系统是否由金笛提供，都将定期对操作系统做漏洞扫描检查，修补系统的漏洞，必要时安装软件防火墙。
4.	客户需要指定专人负责邮件系统的日常管理维护工作，并根据金笛工程师的建议做好备份工作。
5.	发往国外邮件的被屏蔽的问题，在服务期限内，金笛工程师免费负责解决。
6.	对方发出的邮件收不到的情况，在服务期限内，金笛工程师将免费追查原因并负责解决。
7.	如果邮件服务器 IP 地址不慎上了国内外反垃圾邮件组织的黑名单，在服务期限内，金笛工程师免费协调解决。

8.	如果客户升级、更换硬件服务器，在服务期内，金笛工程师全程负责新系统的安装和数据迁移。
9.	无论是否在服务期内，都提供病毒库升级服务和垃圾邮件规则库升级服务。

三、超过服务期的客户，可以根据需要，选购如下服务项目：

1.	金笛邮件系统有新版本推出时，用户可以根据自身使用情况，购买金笛邮件系统升级服务。如果邮件系统已经能够满足需要，可以不用升级。
2.	如果客户单位没有专人负责邮件系统的日常管理维护，可以考虑购买金笛邮件的技术支持服务。金笛工程师会提供 5*8 小时专业服务。