



金蝶专项服务 说明书

目录

1. 专项服务概述	4
2. 专项服务产品清单	5
3. 专项服务说明	8
5.1 升级服务	8
5.1.1 升级服务	8
5.1.2 数据迁移服务	9
5.2 定制开发维护服务	11
5.2.1 定制开发维护服务	11
5.2.2 维护性开发服务	12
5.3 系统运维服务	13
5.3.1 私有部署与运维支持服务	13
5.3.2 环境部署服务	14
5.3.3 系统迁移服务	15
5.3.4 数据库转换服务	16
5.3.5 性能优化服务	17
5.3.6 信创服务	18
5.3.7 安全防护服务	19
5.4 应用提升服务	22
5.4.1 云审计服务	22
5.4.2 数据调整与清理服务	23

5.4.3 数据结转服务	25
5.4.4 组织拆分服务	27
5.4.5 科目体系重构服务	28
5.4.6 培训服务	30
5.4.7 业务应用诊断服务	32
5.4.8 应用提升服务	33
5.5 现场服务	36
5.6 苍穹 PaaS 实验室	38
5.7 历史版本基础运维服务	39

1. 专项服务概述

客户成功服务是金蝶在客户全旅程的每个阶段，通过专业指导、咨询服务、技术支持与定制化解决方案，持续为客户创造价值，助力企业高效实现数字化转型与业务增长。

为了满足客户不同的服务体验及场景需求，金蝶总结相应的客户权益及服务内容组合形成“三大服务”，分别为标准成功服务（简称“标准服务”）、高级成功服务（简称“高级服务”）、专项服务。

专项服务是金蝶为企业量身打造的个性化增值服务集合，涵盖产品升级、定制开发维护、系统运维、应用提升等多层次服务，精准匹配企业独特需求，突破业务瓶颈，实现高效增长与持续成功。

专项服务适用于有专项或个性化服务需求的客户。

【注意】

- (1) [本文档详细列出了【专项服务】的各项服务内容及其对应的权益，帮助您全面了解金蝶所提供的支持和服务。如果您有任何疑问或需要进一步的帮助，请随时与我们联系。](#)
- (2) [由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。客户（您）所购买或享受的服务权益应以双方签署的销售合同约定为准。](#)

2. 专项服务产品清单

类别	服务产品	服务说明
升级服务	升级服务	金蝶成立升级专项小组为客户（您）提供升级服务，保障将产品升级到约定版本，服务内容包括： 1) 方案制定：提供升级服务方案、升级执行计划； 2) 升级测试：搭建升级测试环境，执行升级操作； 3) 功能测试：共同完成关键功能点测试； 4) 上线保障：完成正式升级，上线切换。
	数据迁移服务	金蝶为客户（您）提供的数据迁移服务，保障将原系统数据迁移至目标系统，服务内容包括： 1) 方案制定：根据客户（您）业务需求确定数据迁移的范围，并确定执行计划方案； 2) 方案执行：提供相应的服务工具或解决方案，协助或指导用户执行，完成方案执行； 3) 服务保障：对于交付的结果持续跟进，确保数据准确并达成预期目标。
定制开发维护	定制开发维护服务	金蝶为客户（您）提供标准产品之外的定制开发功能的日常维护和技术支持，确保定制开发功能稳定高效运行。服务内容包括： 1) 定制开发功能异常修复指导； 2) 定制开发问题导致的数据问题处理支持； 3) 集成接口问题处理支持； 4) 定制开发方案咨询与指导。
	维护性开发服务	客户（您）进入维护期阶段，金蝶为客户（您）提供基于标准产品进行功能改造完善，或基于标准产品构建全新功能模块的开发服务。
系统运维服务	私有云部署与运维支持服务	基于客户（您）基础设施，金蝶为客户（您）提供部署方案设计、安装配置和运维支持服务，具体服务内容包括： 1) 部署方案：根据客户（您）购买的产品应用及模块、用户数等，并结合客户（您）实际部署情况，指导客户（您）制定软硬件资源配置清单、设计部署方案。 2) 安装部署：在客户（您）提供的基础设施上，金蝶安排技术顾问协助客户（您）完成产品环境的安装部署。 3) 运维支持：针对产品运维内容提供技术支持，包括产品补丁更新、数据备份、系统环境巡检以及响应处理环境故障服务。
	环境部署服务	基于客户（您）基础设施，为客户（您）提供系统方案设计、安装配置服务，具体服务内容包括： 1) 部署方案：根据客户（您）购买的产品应用及模块、用户数等，并结合客户（您）实际部署环境情况，指导客户（您）制定软硬件资源配置清单、设计部署方案。 2) 安装部署：在客户（您）提供的基础设施上，金蝶安排技术顾问协助客户（您）完成产品环境的安装部署。
	系统迁移服务	根据客户（您）系统迁移需求，金蝶为客户（您）提供从 A 环境迁

类别	服务产品	服务说明
		移到 B 环境的解决方案，具体服务内容包括： 1) 对客户（您）原有系统迁移进行全面的评估和统筹规划； 2) 制定详细的迁移方案和实施计划； 3) 确保数据的完整性，对整体系统迁移提供保障。
	数据库转换服务	根据客户（您）提出的数据库类型转换需求，金蝶为客户（您）提供数据库转换服务。 服务内容包括： 1) 调研及方案设计：调研评估，提供数据库转换方案； 2) 方案执行：提供工具下载及许可授权，执行转换方案； 3) 迁移保障：在双方约定的时间内完成数据库转换，确保转换后的系统能够正常运行。
	性能优化服务	根据客户（您）性能优化的需求，金蝶为客户（您）提供性能优化服务。 服务内容包括： 1) 系统性能巡检：对客户现有的系统进行环境分析； 2) 方案制订与执行：基于系统性能诊断与综合评估的结果，制定针对性的性能解决方案并予以落地实施。 3) 服务保障：对于交付的结果持续跟进，确保服务质保期内稳定使用。
	信创服务	金蝶为客户（您）提供信创服务。 服务内容包括： 1、对客户（您）的信创需求进行分析，提供信创选型的建议方案； 2、基于客户（您）的信创需求，提供信创部署架构方案； 3、在客户（您）的信创环境进行系统部署，金蝶安排技术顾问协助客户（您）完成产品环境的安装部署。
	安全防护服务	由金蝶联合第三方安全服务商为客户（您）提供企业级安全防护服务解决方案，针对应用安全、数据安全、终端安全等方面提供支持，如软件安全加固、云备份、病毒防护、终端检测与响应、漏洞扫描、渗透测试、防勒索体检、安全巡检与优化等内容，具体服务内容以实际约定为准。 其中涉及金蝶产品应用安全的，如安全补丁、安全运维设置及建议等由金蝶提供交付（注：不含已退出产品生命周期的金蝶产品），其它服务内容由金蝶认证的第三方安全服务商负责交付。
应用提升服务	云审计服务	金蝶为客户（您）提供按财务审计要求，根据一定范围和格式提供数据抽取的服务。服务内容包括： 1) 方案制定：根据财务审计需求，确定数据抽取范围和内容，制定解决方案； 2) 方案执行：根据相关解决方案，完成财务审计数据抽取； 3) 服务保障：对执行过程提供技术支持，达成预期目标。
	组织拆分服务	金蝶为客户（您）提供按组织维度进行业务拆分，形成新的数据中心并支持继续进行业务操作的服务。服务内容包括：

类别	服务产品	服务说明
		1) 方案制定：根据客户（您）业务需求，确定组织拆分的范围和内容，制定组织拆分方案； 2) 方案执行：根据相关解决方案，完成方案执行； 3) 服务保障：保障项目交付，达成预期目标。
	科目体系重构服务	金蝶为客户（您）提供对现有会计科目体系进行梳理和优化调整的服务。服务内容包括： 1) 方案制定：根据业务需求优化设计科目体系，制定解决方案； 2) 方案执行：根据相关解决方案，完成调整和切换； 3) 服务保障：保障项目交付，达成预期目标。
	数据结转服务	金蝶为客户（您）提供的按指定年度期间进行历史业务数据结转的服务。 服务内容包括： 1) 方案制定：根据客户（您）业务需求，确定数据结转的范围和内容，制定数据结转方案； 2) 方案执行：根据相关解决方案，完成方案执行； 3) 服务保障：保障项目交付，达成预期目标。
	培训服务	根据客户（您）的培训需求，金蝶提供系统化的知识赋能与技能传承课程，帮助客户（您）提升团队专业能力。
	业务应用诊断服务	金蝶为客户（您）提供的业务应用诊断服务，按次对应用系统进行完整性、合规性、准确性、及时性、有效性等方面的诊断并提出改进建议的服务。 服务内容包括： （1）诊断工具安装：诊断工具包下载并现场安装注册许可； （2）诊断数据分析：对诊断采集的数据进行自动分析或专业深度分析； （3）应用改进建议：针对业务诊断的问题给出应用、管理、业务等建议。
	数据调整与清理服务	金蝶为客户（您）提供按企业业务需求对相关基础数据、业务数据进行调整或清理的服务。服务内容包括： 1) 方案制定：根据客户（您）业务需求，确定数据调整或清理范围和内容，制定解决方案； 2) 方案执行：根据解决方案，完成相关数据调整或清理； 3) 服务保障：对交付结果核对检查，达成预期目标。
	应用提升服务	根据客户（您）的企业管理或业务需要，金蝶提供业务系统提升服务，包括系统的流程优化、主数据优化、初始化、功能的深度应用等。
现场服务	现场服务包	针对客户（您）需要现场处理的问题，金蝶提供不超过 12 人天或 24 人天的现场支持。
	驻场服务	指金蝶派出的固定专家顾问提供的服务支持，可根据客户（您）的需要约定服务时间和服务范围。
	现场服务	指金蝶派出的专家顾问赴客户现场提供的服务支持，可客户（您）根据需要约定服务时间和服务范围。

类别	服务产品	服务说明
	苍穹 PaaS 实验室	金蝶提供苍穹 PaaS 实验室模式联合开发，通过技术赋能辅导与专业技术保障，助力客户快速掌握技术平台，同时打造数字化人才梯队，为客户（您）的企业赋能。
	历史版本基础运维服务	金蝶为客户（您）提供指导、咨询、建议、技术支持和解决方案等本地日常运维服务，服务内容如下： 1) 为用户提供的自助互助式服务资源，包括社区互助问答、新手课堂、常见问题、产品使用课件、知识库等。 2) 针对用户在产品使用过程中遇到的应用咨询类等应用问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题）提供本地化服务， 不包含针对软件缺陷、安全漏洞提供新的软件错误补丁、需求补丁、安全补丁等服务。

3. 专项服务说明

5.1 升级服务

5.1.1 升级服务

升级服务是针对金蝶产品版本升级提供的原厂高价值服务，金蝶专家团队结合工具/工具包协助客户将应用产品升级到较高版本，具有低风险、高效率的特点。

1、适用客户

使用的产品版本过旧，不足以满足企业的管理需求和信息化提升要求的客户。

2、适用场景

同一产品的低版本到高版本的升级，应用功能模块多，数据量大、版本跨度大、二次开发多、系统集成复杂。

3、服务价值

(1) 方案保障：专家提供方案评估与设计，提前识别风险，定制个性化方案；

- (2) 执行保障：原厂技术指导，确保执行过程符合规范要求，及时响应解决异常；
- (3) 结果保障：持续跟进反馈，专业团队保障，保障顺利平稳过渡；
- (4) 价值保障：及时获取新版本，提升系统安全，降低管理成本，延续 IT 投资价值。

4、服务内容

金蝶升级专项小组，结合升级工具包，协助进行标准产品及二开内容升级可行性评估，定制化升级方案，制定明确的升级计划，及升级过程中相关问题协助处理（公有云含标准产品配置调整及升级测试服务；私有云含标准产品环境版本更新、配置调整及升级测试服务），保障系统正式切换、平滑升级。

定制开发产品的升级内容请参考定制开发维护服务。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确认。

5.1.2 数据迁移服务

针对不同产品间数据迁移提供迁移工具及专家支持，包括迁移方案的评估、设计、测试、正式执行、迁移问题处理等。

1、适用客户

- (1) 使用的产品不足以满足企业的管理需求和信息化提升要求的客户；
- (2) 结合行业信息化趋势及国家政策，有上云或国产化替代需求的客户。

2、适用场景

- (1) 金蝶产品之间的数据迁移，比如 K/3 WISE 迁移到金蝶云星空、金蝶 EAS 迁移到星瀚；
- (2) 外部产品迁移到金蝶产品，如：SAP、Oracle、NC、U8 等系统数据升级到星瀚或者星空。

3、服务价值

- (1) 方案保障：专家提供方案评估与设计，提前识别风险，定制个性化方案，实现历史数据完整、准确的迁移；
- (2) 执行保障：原厂技术指导，确保执行过程符合规范要求，及时响应解决异常；
- (3) 结果保障：持续跟进反馈，专业团队保障，保障顺利平稳过渡；
- (4) 价值保障：及时获取新版本，提升系统安全，降低管理成本，延续 IT 投资价值

4、服务内容

- (1) 针对产品间的数据迁移提供：迁移评估与测试、正式执行、二开内容迁移及问题处理等内容；
- (2) 针对迁移上云提供：迁移方案的设计、测试、执行与过程保障，协助企业顺利完成系统切换，保证数据的准确、完整和业务的连续性。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确认。

5.2 定制开发维护服务

5.2.1 定制开发维护服务

针对维护期的客户，为标准产品之外的定制开发内容提供日常维护和问题解决，包括功能异常修复、数据问题处理、集成接口问题处理等，确保定制开发功能稳定高效运行。

1、适用客户

产品已进入了维护期的客户。

2、适用场景

客户进行了定制开发，功能已经上线进入维护期，需要对二开功能进行日常维护和问题解决。

3、服务价值

确保定制开发功能稳定高效运行：通过持续维护和及时修复，减少定制开发产品故障，提升系统实用化。

4、服务内容

- (1) 在标准产品之外进行定制开发方案咨询与指导；
- (2) 针对定制化功能提供日常维护和问题解决，如定制化功能异常、数据问题；
- (3) 针对系统升级中的定制开发问题处理；
- (4) 对系统接口运行提供维护和问题处理。

5、服务交付

交付方式：在线、远程交付为主，是否现场根据协商确定。

5.2.2 维护性开发服务

客户进入维护期阶段，需要基于标准产品进行功能改造完善，或基于标准产品构建全新功能模块的开发服务。

1、适用客户

进入了维护期客户。

2、适用场景

- (1) 在标准产品之外进行定制开发方案咨询与指导；
- (2) 需要基于标准产品进行功能改造完善，或基于标准产品构建全新功能模块的开发服务。

3、服务价值。

- (1) 满足个性化需求、灵活应对业务变化；
- (2) 紧贴客户业务发展，优化定制开发功能。

4、服务内容

- (1) 需求分析：调研、了解客户业务需求和期望的功能适配；
- (2) 方案设计和开发：根据需求分析结果，制定定制功能的需求设计方案，并通过定制开发实现功能；
- (3) 合规性检查：确保定制化功能更新符合企业开发规范和行业标准。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试验证→正式交付→验收确认。

5.3 系统运维服务

5.3.1 私有部署与运维支持服务

基于客户基础设施，为客户提供系统方案设计、安装配置和运维支持服务，专注于私有云环境的持续运维与保障，确保业务系统长期稳定高效运行。

1、适用客户

私有云（订阅）、私有云客户。

2、适用场景

- (1) 需在客户提供的基础设施下部署运行
- (2) 系统需持续稳定运行

3、服务内容

- (1) 部署方案：系统部署方案设计与规划，配置更合理；
- (2) 安装部署：提供产品安装到指定基础设施服务；
- (3) 运维支持：产品补丁更新、数据备份、系统环境巡检、环境问题响应处理。

4、服务价值

- (1) 原厂服务保障，环境部署与运维支持更加标准化，提升整体系统稳定性；
- (2) 运维工具化支撑，提升企业运维专业度和运维管理效率；
- (3) 专业体系化运维，降低运维风险，让运维更简单、更高效、更可靠；

(4) 专业的服务响应，助力运维管理，解决问题更迅速，更好的保障业务连续性。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

交付流程：需求调研→商机评估→方案设计→合同签订→产品安装→交付验收→运维支持。

5.3.2 环境部署服务

基于客户基础设施，为客户提供系统部署方案设计、安装配置服务，包括生产环境部署与更新、测试环境或开发环境部署、环境迁移部署、高可靠部署、轻应用集成部署等。

1、适用客户

- (1) 系统环境复杂的私有部署客户；
- (2) 需要部署线下测试环境或开发环境的公有云客户。

2、适用场景

- (1) 针对系统环境部署阶段需要提供专家支持的情况，如需测试和开发新环境部署、重新部署等需求；
- (2) 应用或功能增加需要进行环境部署配置；
- (3) 为提升系统整体可用性、稳定性需要进行集群和高可靠部署。

3、服务价值

- (1) 原厂服务保障，环境部署更加标准化，提升整体系统稳定性；
- (2) 专业的服务响应，解决问题更迅速，提升部署效率。

4、服务内容

- (1) 部署方案：系统部署方案设计与规划，配置更合理；
- (2) 安装部署：提供产品安装到指定基础设施服务；。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

交付流程：需求调研→商机评估→方案设计→合同签订→产品安装→验收

5.3.3 系统迁移服务

为满足客户运维管理、企业上云、软件合规等需求, 提供从 A 环境迁移到 B 环境的解决方案。

1、适用客户

由于业务发展及 IT 运维管理要求、企业上云、软件合规等原因，需要重新部署系统的客户。

2、适用场景

- (1) 公有云迁私有云，或私有云迁公有云
- (2) 其他 A 环境迁移到 B 环境，如机房搬迁、基础设施更新改造等。

3、服务价值

- (1) 原厂技术，专业高效
- (2) 数据保障，安全无忧
- (3) 一企一策，平滑迁移

4、服务内容

- (1) 对客户原有系统迁移进行全面的评估和统筹规划;
- (2) 制定详细的迁移方案和实施计划;
- (3) 提供原厂专业迁移保障, 确保数据的完整性, 保证整体系统应用迁移的平滑和高效。。

5、服务交付

交付方式: 现场、远程提供, 根据协商确定。

交付流程: 需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试验证→正式交付→验收确认

5.3.4 数据库转换服务

数据库转换服务为满足客户运维管理、国产替代、软件合规等需求, 针对异构数据库系统之间的相互转换提供原厂工具及专家支持服务。

1、适用客户

由于业务发展及 IT 运维管理要求、国产化替代、软件合规等原因, 需要更换数据库软件的私有云部署客户。

2、适用场景

- (1) 环境迁移数据库转换: 公有云迁移私有云, 转换为私有云环境支持的数据库;
- (2) 数据库性能提升: 业务量快速增长, 并发操作量大, 存在数据库性能, 需要切换高性能数据库;
- (3) 国产化替代: 将非信创数据库转换为信创(国产)数据库。

3、服务价值

- (1) 国产替代全面兼容适配: 数据安全, 成本低, 可扩展;

(2) 原厂服务安全可靠：交付简易，周期短，高价值；

(3) 工具化交付：风险低，效率高。

4、服务内容

(1) 调研及方案设计：调研评估，提供数据库转换方案；

(2) 方案执行：提供工具下载及许可授权，执行转换方案；

(3) 迁移保障：在双方约定的时间内完成数据库转换，确保转换后的系统能够正常运行。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求评估→服务签约→方案设计→测试验证→方案确认→正式交付→验收确认

5.3.5 性能优化服务

性能优化服务是通过系统诊断、数据库调优及资源配置优化，提升业务系统的运行效率、稳定性与用户体验。

1、适用客户

应用复杂，系统负载较高、对性能有高要求的私有云客户。

2、适用场景

(1) 随着系统深入使用，对性能有更高要求，需做性能提升

(2) 由于用户量、数据量及业务规模的快速增长超出预期，需对系统性能进行优化和保障，以确保系统稳定高效运行

(3) 在期末结账、报表等关键业务节点，需提供更高效、更稳定的性能支持，确保业务平稳运行

3、服务价值

- (1) 效率提升：降低系统响应时间，改善用户体验
- (2) 成本优化：优化资源利用率，减少资源浪费
- (3) 风险控制：预防数据拥堵与系统崩溃，保障系统稳定连续可用
- (4) 原厂支持：原厂专家技术支撑，专业、安全、高效

4、服务内容

- (1) 系统性能诊断：对客户现有的硬件、网络、数据库、操作系统等 IT 系统进行诊断
- (2) 系统综合评估：对系统运行的相关环境进行评估
- (3) 性能优化方案制订与执行

5、服务交付

交付方式：现场或远程提供，根据协商确定。

交付流程：系统巡检->性能诊断->方案设计->性能优化->服务保障

5.3.6 信创服务

针对有信创需求的客户，提供信创选型、信创环境部署、信创数据库转换等服务，满足企业国产替代安全可控的需求。

1、适用客户

有信创需求的客户，包括但不限于央企、国企、党政机关、事业单位。

2、适用场景

- (1) 客户上新系统，需要采用信创环境部署；
- (2) 老客户已在运行的系统需要迁移到信创环境。

3、服务价值

- (1) 专家护航，专业高效；
- (2) 国产信创，安全可控。

4、服务内容

- (1) 信创需求分析与选型
- (2) 信创部署方案
- (3) 信创环境部署
- (4) 非信创环境迁移信创环境
- (5) 非信创数据库转换为信创数据库。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

交付流程：售前支持→需求调研→服务签约→信创方案设计→服务交付→验收确认

5.3.7 安全防护服务

安全防护服务是金蝶联合第三方厂商，专为客户提供的企业级安全防护服务解决方案，包括

应用安全、数据安全、终端安全以及安全体系建设等内容，保护企业信息资产免受各种威胁和损害。

1、适用客户

所有。

2、适用场景

- (1) 企业没有专职信息安全人员或 IT 部门信息安全技术能力薄弱
- (2) 企业安全意识不足，曾出现过病毒攻击、数据泄露等安全事故
- (3) 有一定安全建设基础的企业，需进一步加强安全防护，降低风险

3、服务价值

- (1) **实时安全、精准防护：**通过“云+端+服务”模式集中管理，快速过滤并处置威胁
- (2) **主动发现、提前防范：**通过漏洞扫描和渗透测试，主动检测系统漏洞、脆弱性等问题，提前修复加固，全方位提升系统安全防范能力
- (3) **定期巡检、安全有保障：**定期安全巡检和勒索体检，修复潜在风险，提高安全防护能力，加强安全保障机制，为业务系统稳定运行保驾护航

4、服务内容

- (1) 金蝶软件产品安全防护措施与规范：提供金蝶软件应用安全措施及产品安全补丁，提供企业信息安全的运维建议，加强企业信息安全管理的规范性。（注：不含已退出产品生命周期的金蝶产品）
- (2) 病毒防护：集成 AI 新一代防护技术，全面帮助用户的服务器和客户端抵御病毒、间谍

软件、网络钓鱼和其它灰色软件的攻击。

(3) 终端检测与响应：详细记录行为日志，检测可疑系统行为，提供关联信息，从而阻止恶意行为并为受影响的系统提供修复建议。

(4) 漏洞扫描：使用漏洞扫描工具，对主机、Web 应用、网络设备、安全设备等进行安全检测，快速发现安全风险并提供修复建议。

(5) 渗透测试：模拟黑客攻击行为与分析方法对应用系统进行一次全面安全测试，识别安全风险，输出报告与修复建议。针对整改复测，给出复测结果。

(6) 防勒索体检：使用硬件设备，将客户环境威胁数据结合云端威胁情报进行分析，对客户现场环境进行安全打分，提出安全建议、安全薄弱点，协助制定安全规划。注：防勒索体检不超过 1 个月。

(7) 安全巡检与优化：针对 WAF、流量分析等安全设备进行周期性安全检查，通过分析设备的运行状态、安全配置、安全日志、告警信息等形成安全巡检报告。

(8) 其他安全防护内容：根据企业安全防护需求提供符合企业实际情况的服务，例如信息安全方面的培训或安全规划指导，可选择安全培训和安全咨询服务；如不能及时安装金蝶产品安全补丁，可选择虚拟补丁服务；需要严格隔离外网，可选择零信任服务；需要降低运维管理难度，可选择运维管控服务等等，根据客户实际需求提供服务方案。

5、服务交付

交付方式：在线提供、远程或现场，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→服务交付→验收确认

5.4 应用提升服务

5.4.1 云审计服务

按财务审计要求，根据一定范围和格式提供的数据抽取服务。

1、适用客户

有审计需求的客户。

2、适用场景

由于审计或数据分析需要，需提供按组织架构、期间、模块等不同维度的业务数据。

3、服务价值

- (1) 审计安全：保障数据安全，避免风险，满足审计数据格式要求；
- (2) 数据隔离：数据独立保存，物理层面隔离，只提供审计所需数据；
- (3) 按需抽取：可根据审计需求灵活设置保留组织、期间、模块等；
- (4) 简易操作：向导式界面轻松完成数据抽取过程。

4、服务内容

- (1) 需求确认及方案制定：根据审计需要确定数据导出的范围和内容，确定执行方案；
- (2) 在线云服务及方案执行：提供相应的云服务工具或解决方案，协助或指导用户执行；
- (3) 服务跟进与保障：对于交付的结果持续跟进，提供服务保障，确保数据准确并达成预期目标。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

服务流程：需求沟通→服务订阅→服务开通→在线使用→结果确认→服务评价与反馈。

服务开通后，用户按文档说明或者手册进行部署，即可通过访问 <https://csc.kingdee.com> 使用。

5.4.2 数据调整与清理服务

为适应企业新的管理需求，针对基础数据、业务数据等内容进行梳理、调整或清理的服务，确保数据的准确性和一致性。

1、适用客户

(1) 由于实施蓝图或需求规划原因导致库存管理、成本核算等无法满足业务要求，需调整基础数据管理要求，如精密加工、医药、食品等行业客户；

(2) 由于组织变革或财务核算要求，需要变更基础数据管理方式的，如进行科目统一管控、物料统一管控等。

(3) 实施周期长、基础数据繁多、应用复杂的中大型客户，实施过程中有数据调整需求。

(4) 企业应用过程中发现原先基础设置或业务流程不符合新的管理要求，需要重新建账实施。

2、适用场景

(1) 星空产品适用场景

① 数据调整需求。针对已经使用的物料批号、保质期、辅助属性等属性设置无法直接在系统中进行调整的情况，提供相应的解决方案；

② 数据清理需求。需要保留原有系统配置、基础资料、BOS 配置及工作流配置等设置，快速清理业务单据数据及后台数据，各业务模块重置为未启用的状态，从而快速实现数据中心重新初始化。

(2) 星瀚、EAS 产品适用场景

① 数据调整需求。针对核算范围调整、计价方法调整、客户/供应商合并、银行账户调整、基本计量单位变更、物料换算率变更、会计科目修改、物料库存信息修改、收付款类型更新、科目核算维度调整、报告币参数调整、辅助账变更、核销参数调整、往来启用调整、税率调整、会计期间调整、批次调整、保质期调整、序列号调整、基本计量单位变更、辅助属性变更等场景无法直接在系统中进行调整的情况，提供相应的解决方案。

② 数据清理需求。企业应用过程中发现原先基础设置或业务流程不符合新的管理要求，需要重新建账，进行初始化实施。

3、服务价值

(1) 提高业务效率：通过优化和调整基础数据、业务数据，企业可以更加高效地进行业务活动，减少错误和重复工作，提高工作效率；

(2) 促进业务合规：随着法规的不断更新和变化，企业需要及时调整基础数据以符合相关法规要求。这有助于企业保持业务合规，避免因违反法规而导致的法律风险和财务损失；

(3) 快速实现业务变更：替代人工调整的繁琐过程，支撑批量进行基础数据调整，快速实现基础数据调整需求；

(4) 优化资源管理：清理业务单据，快速实现新组织或新业务上线，大大降低实施成本

(5) 保障数据一致：基础资料信息和业务单据信息同步调整，调整后单据数据与基础资料设

置一致，业务报表跟基础资料设置一致；

(6) 确保业务延续：调整后系统等同自始至终按照新的属性开展业务，不存在调整前和调整
后业务隔离的情况。

(7) 原厂专家保障：提供原厂技术专家支持，保障项目快速上线。

4、服务内容

(1) 需求确认及方案制定

根据业务要求确认数据调整需求，明确调整范围和内容，确定执行方案；

(2) 在线云服务及方案执行

根据客户需求场景提供相应的云服务工具或解决方案，协助或指导用户执行；

(3) 服务跟进与保障

对于交付的结果持续跟进，提供服务保障，确保数据准确并达成预期目标。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确
认。

5.4.3 数据结转服务

数据结转服务是为企业提供按期间或组织进行历史业务数据结转的服务，提升系统性能，降
低运维风险。

1、适用客户

- (1) 系统持续运行多年，存在海量历史数据的中大型客户；
- (2) 业务增长迅速，数据量快速增加的成长型客户（如电商、外贸行业客户等）。

2、适用场景

- (1) 海量历史数据导致业务流程执行缓慢、账表数据查询性能下降等；
- (2) 数据库过大给服务器硬件造成压力，数据库运维难度加大，存在运维风险。

3、服务价值

- (1) 提升系统性能；
- (2) 数据量大幅减少，提升系统并发执行、查询更新的运行效率；
- (3) 降低运维风险与成本，大大减少数据库文件体量，缓解磁盘和内存等硬件压力，简化数据库系统运维的每日备份及其他数据库管理工作。

4、服务内容

- (1) 需求确认及方案制定；
- (2) 依据结转规则确认需求，特别是二次开发单据及特殊需求。根据需求，设计结转方案。
- (3) 在线云服务及方案执行；
- (4) 提供云服务工具，协助或指导用户使用，完成方案执行；
- (5) 服务跟进与保障：针对方案提供解释说明，跟进检查结转结果，提供问题处理支持。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确认。

5.4.4 组织拆分服务

组织拆分服务实现按组织维度进行业务拆分，形成新的数据中心（账套）并支持后续继续进行业务操作。

1、适用客户

组织众多、架构复杂的多组织集团型客户。

2、适用场景

(1) 分子公司有拆分上市需求，需要将分子公司的业务数据分离出来，满足证监会上市审计需求；

(2) 由于企业组织架构变更或业务管理等要求，结合客户实际业务需求，企业分子公司业务需要从集团分离。

3、服务价值

(1) 满足集团企业分子公司拆分上市中，账务快速分离的需求；

(2) 满足企业组织变更需求，快速实现信息系统与业务的对齐，保障 IT 投资价值。

4、服务内容

将数据中心（账套）按组织、业务领域等维度进行业务拆分、抽取形成新的数据中心（账套）进行业务操作。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确认。

5.4.5 科目体系重构服务

科目体系重构服务是指在企业经营过程中，为了适应新的财务管理制度、统一核算体系、响应业务发展需求或者满足其他特定目的，对现有会计科目体系进行重新梳理、规划和调整的服务。通过科目体系重构服务，企业可以更好地适应市场变化和企业发展的需要，提高财务管理的规范性和效率，同时也有助于提高财务报告的质量和透明度。

1、适用客户

大型客户（多组织）、使用系统较久、对科目体系有统一管控需求的客户。

2、适用场景

(1) 优化财务管理：国家财政政策变动频繁，企业的会计核算也越来越复杂，科目体系每年都有大的变动，如：新会计准则颁布，企业面临科目体系切换。

(2) 提升经营效率：正在经历经营管理挑战的企业，可能由于财务管理制度的不完善、科目体系混乱或无法适应新的财务核算口径，导致经营效率下降，需要专业的科目体系重构服务来帮助优化管理，提升经营效率。

(3) 实现统一核算：需要进行统一核算的集团企业，对于拥有多个子公司或分支机构的集团企业，如果各子公司各自维护科目，导致与集团科目口径不一致，账务合并困难，那么他们需要科目体系重构服务来统一核算，实现财务管理的标准化和规范化。

(4) 适应快速发展：处于快速发展阶段的企业，这些企业由于业务发展迅速，前期的科目体

系规划可能已无法满足现有需求，或者科目体系日渐杂乱，导致财务人员使用繁琐。他们需要科目体系重构服务来帮助他们重新梳理和优化科目体系，以适应企业的快速发展

3、服务价值

帮助企业实现重构自身科目体系，以适应不断变化的需求和业务场景

(1) 财务价值：通过优化科目体系，提高财务数据的准确性和可靠性，提升财务报告的质量和透明度。助于企业做出更准确的财务决策，提高财务管理水平，降低财务风险。

(2) 合规价值：重构科目体系可以确保企业的数据符合相关法规和标准的要求，降低合规风险。企业可以更好地满足监管机构的要求，提升企业的合规水平。

(3) 效率价值：统一、标准的科目体系可以促进不同部门、不同系统之间的数据交流和信息共享，打破信息孤岛。助于企业内部的协同合作，提高工作效率和信息利用效果。

(4) 战略价值：科目体系重构服务可以根据企业的战略需求进行快速调整。助于企业更好地适应市场变化和业务发展，支持企业的战略转型和升级。

4、服务内容

量身定制科目重构方案，确保满足企业实际需求。

(1) 梳理科目体系：分析现有科目体系的适用性和存在的问题，确定重构的必要性和目标。

(2) 科目体系设计优化：根据企业的具体情况和管理需求，重新设计或优化会计科目体系，使其更加符合企业的经营特点和会计政策。

(3) 实施新旧科目对照：将历史会计数据按照新的科目体系进行转换，确保历史数据能够无缝迁移到新的科目体系中。

- (4) 各模板公式调整：对会计报表中的公式、规则、模板等进行调整，以适应新的科目体系。
- (5) 培训赋能：对财务人员进行培训，确保他们能够熟练使用新的科目体系。
- (6) 后续支持与优化：在科目体系重构后，提供持续的支持服务，帮助企业解决在实际操作中遇到的问题，并根据企业的实际情况对科目体系进行持续优化。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→验收确认。

5.4.6 培训服务

精准匹配企业不同发展阶段与员工层级的培训需求，通过系统化的知识赋能与技能传承，全面提升团队专业能力，助力企业深度挖掘产品价值，实现业务高效增长与持续成功。

1、适用客户

适用于希望快速掌握金蝶产品应用、提升团队技能并最大化系统价值的客户。

2、适用场景

- (1) 系统实施上线过程中，需要批量清理测试的业务数据、相关日志及临时数据，保留基础资料及基础设置，实现快速正式上线时；
- (2) 企业应用过程中发现原先基础设置或业务流程不符合新的管理要求，需要重新建账实施时。

3、服务价值

(1) 赋能团队，提升效率：通过系统化的业务理论与产品操作培训，帮助用户快速掌握核心技能，提升工作效率与业务操作的合规性，打造高效能团队

(2) 知识赋能，保障运营：构建完善的知识赋能体系，确保业务连续性与团队能力持续提升，为企业平稳运营与持续成长奠定坚实基础

(3) 洞察趋势，驱动创新：紧扣行业动态与技术演进，解读前沿趋势与新兴技术，为企业提供创新视角与解决方案，助力企业在变革中保持竞争力

4、服务内容

培训服务不仅提供产品业务培训课程，涵盖软件产品知识与实操技能，还可根据企业对软件产品的实际应用情况，为企业量身定制培训方案，结合线下沉浸式的集中培训与线上灵活便捷的自主学习平台，确保学习无界，随时随地赋能用户，另外还配套提供丰富多样的产品资料库，包含视频教程、操作手册、最佳实践案例等。

(1) 产品业务培训：针对客户不同发展阶段及员工角色，提供多元化业务产品培训，深化产品理解，精进应用技能

(2) 开放社区：为用户提供与同行及技术专家交流的平台，支持随时随地在线自助检索问题解答，促进知识共享与协作

(3) 海量在线课程：学习成长中心预置海量在线产品学习路径与课程，赋能用户自主学习，灵活提升技能，实现持续成长。

5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→正式交付→验收确认。

5.4.7 业务应用诊断服务

对企业应用系统的应用概况、完整性、合规性、及时性、有效性等方面进行诊断，并对发现的应用问题提出改进建议。

1、适用客户

对应用系统有改进需求，对业务流程有优化需求，对服务价值有高要求的大型企业。

2、适用场景

(1) 系统效能模糊不清：业务部门频繁抱怨系统卡顿、效率低下，无法精准定位问题，需要全面扫描业务应用现状，清晰呈现系统瓶颈与优化空间。

(2) 服务价值感知薄弱：遇到问题虽能解决，但仅限于“救火”，缺乏前瞻性建议，需要提供全面、完整的效能提升方案，直观感受服务带来的业务收益。

(3) IT 深陷被动困局：IT 部门疲于应付日常运维，需要从被动响应转向主动优化，用专业诊断报告赢得话语权，重塑 IT 战略价值。

3、服务价值

(1) 享受高价值服务：全面的业务应用诊断，并针对发现的应用问题获得了优化建议，享受到了服务的高价值；

(2) 优化应用降本增效：针对发现的问题提出业务应用的建议或方案，提升现有系统的效能，实现降本增效

(3) 提供系统运营抓手：改变企业 IT 重建设、重维护的现象，通过诊断工具这个抓手将系统维护转为系统运营

4、服务内容

对应用系统的应用概况、完整性、合规性、准确性、及时性、有效性等方面进行诊断并提出改进建议。如：数据库大小、模块应用深度、权限监控、审核合规性、流程的规范性、业务的效率等。

5、服务交付

依据业务应用诊断工具对应用系统进行诊断并提出改进建议，具体步骤：

- (1) 诊断工具安装：诊断工具包下载并现场安装注册许可；
- (2) 诊断数据分析：对诊断采集的数据进行自动分析或专业深度分析；
- (3) 应用改进建议：针对业务诊断的问题给出应用、管理、业务等建议；
- (4) 推进商务方案：针对应用改进建议推进后续的商务、优化方案、交付等。

5.4.8 应用提升服务

根据企业管理或业务需要提供的信息系统提升服务，包括系统的流程优化、主数据优化、初始化、功能的深度应用等。

1、适用客户

- (1) 已上线的应用体验不佳；
- (2) 企业组织、流程、基础数据等发生了变化，需要对应用系统进行业务、系统调整优化；
- (3) 因系统基础、业务数据定义出现不规范，导致系统报表数据口径不一致的问题。

2、适用场景

包含但不限于以下内容：

- (1) 数据导入：基础数据、业务数据导入（不包含数据录入）过程需要支持的；
- (2) 人工对账：由金蝶顾问指导客户进行对账，提供详细对账结果分析，快速定位差异原因，并优化后续企业账务流程，确保财务报表和管理报表能及时出具，为快速管理决策提供支持；
- (3) 数据同步：由金蝶顾问指导客户根据现有业务情况梳理，帮助客户完成组织、人员、上级、部分负责人、兼职等数据同步至云之家、星空、EAS Cloud（含 s-HR）、苍穹星瀚；
- (4) 数据修复：针对系统中非产品原因、设置不规范、误操作、或者其他特殊原因等情况下，需要金蝶协助调整，在金蝶评估操作可行的情况下，提供技术支持；
- (5) 数据集成方案配置：全面支持各种异构系统的财务数据、业务单据集成到 EAS Cloud、苍穹；
- (6) 业务设计与配置：由金蝶顾问结合客户实际业务场景，体系化协助客户进行日常业务设计与配置，验证并达到客户的实际要求。包括但不限于以下场景：
 - MRP 计划方案设计：指导协助客户设计运算方案并讲解计划方案的参数含义，与客户沟通达成一致，制定符合客户实际需求的计划方案；
 - 合并报表业务配置：指导客户根据现有业务情况梳理合并抵消业务流程，完成合并报表业务配置；
 - 预算业务流程配置：指导客户根据现有业务情况梳理预算流程，帮助客户完成预算方案搭建，配置预算模板，确保客户业务流程正常运转，不包括数据录入；
 - 资金业务流程配置：指导客户根据现有业务情况梳理资金流程，帮助客户构建资金组织体系与建立基础资料，不包括数据录入；
 - 费用报销业务流程设计：指导客户根据现有费用报销业务情况梳理流程，帮助客户

完成费用报销工作流程搭建与基础的个性化界面配置，确保客户费用报销流程正常运转；

- workflow设计：针对复杂业务场景或流程配置业务单据的审批流、workflow操作提供的专家支持服务；
- 预警设计：对系统预置的预警模板做调整、预警模板的新设计；
- 单据流程转换规则配置：指导客户根据现有业务情况梳理，帮助客户完成业务凭证模板/单据生成单据的流程规则配置，确保客户业务正常流转及凭证正常生成；
- 凭证模板设计：针对复杂业务场景配置业务单据的凭证模板操作提供的专家支持服务；
- 打印模板设计：指由金蝶顾问专为客户企业提供个性化业务单据打印模板/套打设计服务，以满足企业经营管理需要；
- 自定义报表设计：由金蝶顾问针对客户企业经营过程中，对相关系统内置报表数据的需求不同，为客户制定出与之相匹配的报表；
- 动态/静态列表添加字段：员工信息维护列表、员工明细查询列表、员工任职变动查询、员工初始化列表等动态列表添加字段，需要进行结构、查询配置；以及单据流程跟踪列表、职位、组织列表等静态列表添加字段，需要通过数据源进行配置（只适用于 s-HR 产品）；
- 组织层级设计：组织层级结构配置、查询配置和数据源配置的重新设计（只适用于 s-HR 产品）；
- 考勤公式定制化配置：梳理客户业务场景，自定义考勤公式（只适用于 s-HR 产品）。

3、服务价值

- (1) 实现数据的口径一致性，有利于管理分析；
- (2) 提升了业务流程优化和业务执行效率；
- (3) 支持了企业业务的变化，确保业务正常运作；
- (4) 优化功能和规范性，提升了应用的体验度；
- (5) 现有应用的深度应用，提升了 IT 投资价值。

4、服务内容

- (1) 指导企业规范业务并出具解决方案；
- (2) 重新规范定义系统主数据、业务类型、组织架构等；
- (3) 对系统的流程进行优化配置；
- (4) 深度应用系统功能。

5、服务交付

需求沟通与评估→服务购买→交付→结果确认。

5.5 现场服务

现场服务是指金蝶派出的专家顾问赴客户现场提供的服务支持，可根据需要约定现场服务时间或长期驻场的方式，服务内容可包括问题诊断和处理、应用指导及答疑等整体问题处理及协调资源投入。

1、适用客户

- (1) 对产品现场使用、故障等问题的技术支持有高响应要求的客户；

- (2) 希望降低公司的运维运营成本，由驻场顾问提供专业运维支持。

2、适用场景

- (1) 针对产品日常使用、运维问题需要现场顾问高响应、快速到场、快速解决的需求；
- (2) 对 IT 事件管理有标准化、制度化、流程化的需求，驻场顾问实时协助客户预防重大故障发生；
- (3) 需要驻场顾问长期与客户工程师在客户现场一起工作，熟悉客户内部信息流程和需求；
- (4) 难以应付日常的各种繁杂事务，希望驻场顾问能让公司 IT 部门更专注核心业务处理。

3、服务价值

- (1) 获得全天候的专属服务，快速拉通金蝶内部资源，确保问题主动、高效处理；
- (2) 金蝶严格进行顾问 SLA 服务考核，保障金蝶服务质量与客户服务权益，提高用户满意度；
- (3) 驻场顾问拥有金蝶资深专家资源团队的支撑，确保解决方案专业度，为系统正常高效运行提供专业安全保障；
- (4) 致力于加强系统运维制度的建立和执行。

4、服务内容

服务内容可包括问题诊断和处理、应用指导及答疑等整体问题处理及协调资源投入，提供固定天数（12 天/24 天）的现场服务包、约定服务时间的现场服务、定期驻场服务三种现场服务的模式。

对于约定服务时间的现场服务、定期驻场服务，可选择初级、中级、高级及以上职级的顾问提供服务。按约定服务时间提供的现场服务最小人天数为 1 人天；长期驻场的现场服务时间最低

为一个月，按人月计算及报价。

5、服务交付

交付方式：现场、驻场的方式。

5.6 苍穹 PaaS 实验室

苍穹 PaaS 实验室模式联合开发，通过项目辅导与专业技术保障，助力客户快速掌握技术平台，同时打造数字化人才梯队，赋能企业持续创新与成长。

1、适用客户

购买模块开发独立运行时的苍穹客户。

2、适用场景

- (1) 有团队：客户有配备 IT 团队；
- (2) 有意愿：客户有意愿基于苍穹自主开发应用系统；
- (3) 有计划：客户有自主研发应用系统的计划；
- (4) 有平台：客户历史自有开发平台需能力补强。

3、服务价值

- (1) 实现自主可控：核心业务系统都能自主可控；
- (2) 实现自主创新：快速构建应用，实现 IT 创新民主化；
- (3) 数字化人才梯队：基础开发、核心骨干、架构师层次梯队

4、服务内容

(1) 项目前期高阶资源支持：项目前期为客户介绍平台特性，案例介绍等，帮助客户了解平台和苍穹 PaaS 实验室服务内容；

(2) 全程关键节点技术能力保障：在需求分析，架构设计，开发测试，部署等关键节点予以支持，帮助客户平滑度过关键节点；

(3) 开发技术人才梯队孵化：根据客户情况定制专项强化的苍穹开发学习课程，平缓的苍穹开发学习曲线助力客户快速掌握开发技巧；

(4) 普惠型系统社区学习平台：内含大量免费课程，日常问题客户可自助线上学习或交流；

(5) 苍穹开发能力评估认证体系：对个人发证，对公司授牌。

5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

5.7 历史版本基础运维服务

仅针对已退出产品生命周期的产品版本，提供产品使用指导及答疑、系统环境问题诊断和处理等服务。

1、适用客户

针对使用已退出生命周期产品版本的客户。

2、服务内容

由技术支持人员提供本地化的日常运维服务，服务内容可包含环境问题诊断和处理、产品使用指导及答疑等问题处理。

3、服务交付

由机构提供本地日常运维的专业服务支持，可自行约定服务方式及响应标准。