

高级服务包



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

内容

高级服务包	3
案例创建和管理	4
知识库	4
其他自助资源	5
联系支持团队	5
加快解决流程	5
标准和高级服务等级	6
优先级和 SLA	7
SLA 和周期	8
初步回复	9
应变方案	9
完全修复	10
SLA 周期	10
如何加急处理事故	11
数据保护政策	12
个人身份数据	12
远程访问	12

高级服务包

Datapath 致力于提供出色的服务。我们将与客户密切合作，确保其成功部署和使用解决方案。我们还将持续审查和改进自身实践，以期提供超出您预期需求的服务。

我们的专属支持团队具有 50 多年的经验，并在所有 Datapath 产品和相关技术方面具备专业知识。我们的高级服务包适用于所有 VSN 和 iolite 视频墙控制器、x 系列多屏显示控制器和 WallControl 10 软件。

DATAPATH 的客户门户

客户门户是客户与 Datapath 支持团队之间的纽带。该服务为一年 365 天，一周 7 天，一天 24 小时全天候服务，是一种简单便捷的记录支持案例的方式，可作为辅助查询工作的集中联络点。

要登录或注册支持门户，请使用以下链接：<https://support.datapath.co.uk>

客户门户提供丰富的 Datapath 解决方案信息，包括有关您系统的有用提示和技巧。该服务将不断升级，旨在简化和加快提出支持案例的流程。

案例创建和管理

该门户是创建新案例的最快捷的方式，也是查看和管理所有现有案例的唯一地方。通过该门户提出案例时，您能够选择**事故或服务请求**或**更改请求**。然后该案例会直接转交给您的支持团队，他们可能会重新分配案例类型，确保案例受到应有的关注。有关可记录工单的说明，请参阅第 8 页。

您可以通过该门户确定优先级，但唯一例外的是 1 级优先权案例应通过电话记录。与案例类型相似，我们的支持团队可能会在记录案例时对其优先权进行审查。有关优先级的详细信息，请参阅第 8 页的优先级和 SLA。

知识库

我们的广泛知识库提供了一个集中化产品信息存储位置，其中包含使用方法指南和常见问题解答。这些文章涵盖与我们软件相关的关键信息、常见查询问题及其功能信息。该知识库将不断扩充，以便为您提供最为便捷的服务。您可以使用该门户即时访问最新新闻、补丁和下载，包括所有相关发布说明。您不需要记录案例，所有信息都是最新的，您可以随时访问。

其他自助资源

除了门户上的可用资源，我们的软件内置帮助文件，可取代传统的“用户手册”。一些文件具有搜索功能，可帮助您进行查询，其中提供了有关软件特定方面的详细信息，有助于快速找到解决方法。

联系我们之前

您可以采取一些措施来帮助我们的支持团队尽快解决问题。如有可能，请尝试重建问题并确定任何有用的元素，以便我们的支持专家了解相应的业务场景和影响。在大多数情况下，我们的团队将需要再重建问题，然后才能解决问题。提供这些信息将有助于快速解决事故。

如果可能，请先通过 Super User 或 Systems Integrator 寻找答案，然后再联系 Datapath 提出支持请求。

联系支持团队

您可以通过多种方式联系我们的支持团队，下面将进行详细介绍：

客户门户 - 有关所有关键门户功能的概述，请参考[客户门户](#)。

电子邮件 - 您可以通过 support@datapath.co.uk 发送电子邮件给我们的支持团队，请务必尽可能详细地提供相关信息。

电话 - 您可以致电我们的专属高级服务热线，与我们经验丰富的支持专家直接交流。您的高级服务证书上提供有 24/5 直拨号码。

在提出事故支持请求时，请务必准备好系统序列号，以便我们确认系统已注册高级服务。

加快解决流程

联系支持团队时，提供以下信息（如适用）可能会加快找到解决方法的流程：

- 您的组织名称，您的姓名和详细联系信息，以及系统序列号
- 问题详细描述，包括相关输入或输出
- 软件和驱动程序版本信息
- 对最终用户的影响
- 案例参考编号（如果致电，则表示现有案例）
- 问题是否可再现（包含对应的重建步骤）

标准和高级服务等级

高级服务包适用于所有 Datapath VSN 和 iolite 视频墙控制器、x 系列多屏显示控制器和 WallControl 10 软件。

标准服务免费提供，但适用范围有限，如下表所示。

	标准	高级	优质 5 年服务加
产品支持	3 个月	有	有
支持时间	仅工作时间	24/5	24/5
支持渠道	电子邮件和网络	电子邮件、网络和电话	电子邮件、网络和电话
远程支持	无	有	有
服务级别协议	无	有	有
回复时间	48 小时	请参阅 SLA	请参阅 SLA
先行更换	无	有	有
RMA 方案	10 个工作日	1 个工作日*	1 个工作日*
硬件保修	3 年	3 年	5 年
漏洞修复软件版本	12 个月	有	有

* 正常工作时间内 24 小时营业。

优先级和 SLA

Datapath 支持案例具有不同的优先权，根据对每位客户的影响，各级优先权具有不同的回复和解决时间。在整个事故过程中，优先级也可能会发生改变，即回复和解决时间可能会随着工作的进展而进行改动。Datapath 将会根据所提供的信息和收集的记录文件来分配和评估优先级，以确保准确和及时地发布信息。

优先权定义如下：

1 级优先权 - 该级别是指在系统正常使用过程中，之前已配置和正常工作的系统完全不可用。这些情形包括但不限于，所有视频输出不可用或无响应；整个系统锁定，键盘和鼠标无响应；系统无法进入 MS Windows 操作系统；或任何其他导致整个解决方案不可用的问题。请注意，由于客户误用或故意损坏而造成的任何问题不在任何 SLA 协议范围内。

疑似 1 级优先权案例情形应通过电话方式向 Datapath 提出，以便我们确保问题得到及时的处理。

2 级优先权 - 该级别是指在系统正常使用过程中，之前已配置和正常工作的系统严重受损。这些情形包括但不限于，多路输出不显示内容；多路输入不可用或无法识别单个源；软件经常死机或断开，导致系统在特定时间段内不可用；或系统在长时间使用后自动关机。请注意，由于客户误用或故意损坏而造成的任何问题不在任何 SLA 协议范围内。

3 级优先权 - 该级别是指微小系统问题，可能包括但不限于，帮助文件信息错误；软件漏洞，对系统使用产生较小影响；驱动程序或固件问题，导致偶尔丢失信号，可通过手动干预解决；或任何其他微小临时性可见缺陷。

4 级优先权 - 该级别主要是指所请求的功能或改进不在 Datapath 系统原有预期工作行为范围之内的情況。这些情形包括：对现有产品和系统增加一些功能；改进软件的流程或用户界面；以及任何其他 Datapath 认为不在产品当前预期使用案例范围之内建议。

SLA 和周期

优先权	描述	初步回复 (24/5 内)	应变方案	完全修复
1	之前已配置和正常工作的系统停机和完全不可用	4 小时内直接非自动回复 1 级优先权案例应通过电话方式直接向支持工程师提出	12 小时	48 小时
2	之前已配置和正常工作的系统严重受损但仍可用	8 小时内直接非自动回复	48 小时	96 小时
3	微小系统问题	24 小时	72 小时	下一次服务发布
4	功能请求或请求改进	48 小时	不适用	考虑纳入产品路线图

初步回复

向 Datapath 支持人员提出案例时，对于 1 级优先权疑似案例，我们建议直接致电 Datapath 高级服务电话。这是提出案例的最快捷的方式，我们的代理人员将能够收集您的所有联系信息（包括您的系统序列号），并评估您的问题的优先权。

提出案例后，我们的二线支持技术人员将会根据您的问题的严重性，在相关 SLA 周期内联系您排除故障。请注意，此联系可能采取电话或电子邮件的方式，可能要求提供与问题相关的其他记录和信息，以确保我们具有充分的信息来诊断问题。

收集好充分了解问题所需的所有记录和相关信息后，我们将开始研究初步解决该问题的建议。

应变方案

应变方案相关 SLA 自向 Datapath 支持人员初始致电时生效，将达到最大努力支持级别，我们将协助您将系统恢复至完全工作状态。

应变方案可能为纯净重启和恢复系统，如果是这个情况且系统已正常工作，Datapath 将继续协助您了解该问题的根源，但是案例的优先权将转为 3 级，同时将相应调整 SLA。

其他应变方案可能包括，删除或禁用特定硬件让系统恢复部分功能，此时案例优先权将从 1 级转为 2 级，您可以继续工作，同时我们也会努力完全解决该问题。

在极特别情况下，我们可能会要求您使用 Datapath 提供的恢复流程对系统执行出厂重置。如果确实发生这种情况，Datapath 不负责恢复完成后任何软件备份或系统配置工作。但是，我们会尽力协助您确保系统完全恢复正常工作。

如果在极少情况下我们确定硬件组件出现故障且已安排先行更换 (ASO)，我们将按照 ASO 流程，在 24 小时内发出相关部件。请注意，根据地理位置和物流情况，可能会有一些因素不在 Datapath 的控制范围内，我们在硬件送达之后才能开始实施 SLA 相关应变方案或修复。

完全修复

完全修复周期是指系统从当前状态恢复到完全正常工作状态所需的时间。该修复可能包括对任何设备或系统进行完全出厂重置，以及更换所检测出的任何有缺陷的硬件。如上所述，如果需要更换硬件，我们将会在识别该问题后 24 小时内发出新硬件，具体时效性取决于当地发货和配送周期，Datapath 对此不负有责任。

我们可以提供相应的跟踪编号以便监控这些货物。

系统恢复工作且案例已从 1 级或 2 级优先权降级后，Datapath 将会开始调查问题的根源，以便考虑任何适当的软件或硬件变更，并根据需要在未来补丁中进行部署。但是，重点始终是尽快让系统恢复正常工作。

SLA 周期

SLA 周期也适用于高级服务条款中周一 00:00 至周五 23:59 的时间规定。

如何加急处理事故

Datapath 支持服务已制定监控和尽快处理事故的内部程序，但在有些情况下您可能希望提高事故的关注度。

如果您认为正常支持流程无法充分解决事故，且这些故障会对您的业务运营产生负面影响，则应使用加急处理流程。

您可以联系我们的支持专家或您的 Datapath 销售代表申请加急处理。

下表说明了加急处理流程以及每个阶段对应的措施：

加急处理	加急处理点	措施
第一	支持团队成员/销售代表	审查事故，制定计划，实施计划
第二	团队领导/一线支持 经理/销售代表	审查计划，审查之前的加急处理措施，制定和实施新计划
第三	支持管理人员	审查客户情况，制定和部署相关部门资源
第四	支持或服务交付管理负责人	审查客户情况，制定和部署相关公司资源

数据保护政策

我们竭力在组织内部建立有效的数据保护合规框架，并会履行我们在个人数据处理方面的义务。

有关我们隐私声明的详细信息，请访问 Datapath 网站：<https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

个人身份数据

为了维持安全性并遵守适用的数据保护法规，我们不会在与您沟通过程中收集任何超出公共领域范围的唯一个人身份信息。需要明确的是，我们支持人员在任何时候要求提供的记录文件或诊断数据都不包含任何个人身份数据。

远程访问

在有些情况下，最快速的解决方案可能是 Datapath 支持人员远程访问您的系统。如果需要进行此操作，您有责任确保 Datapath 了解您的任何远程访问政策，以便支持工程师依照其行事。所有 Datapath 员工受其雇佣合同中保密协议的约束。如果您要求遵从特定保密协议，则应在开始远程访问会话前提出。

如果您的政策不允许进行远程访问，Datapath 将采用其他合理措施，通过电话和电子邮件支持来解决问题。Datapath 支持人员在处理敏感控制室环境下支持问题方面具有丰富的经验，但如果不能远程访问，可能会导致解决问题的时间延迟，而无法保证达到 SLA 的时限要求。

此文档版权归 Datapath Limited 所有。未经 Datapath Limited 的明确许可，不得对本用户指南的任何部分进行复制、发布、披露、以任何电子格式存储或者全部或部分用于此处未提及的任何其他目的。

尽管一切努力都旨在确保本用户指南中所包含的信息准确无误，但 Datapath Limited 不对这些内容作出任何声明或保证，也不为任何错误或遗漏承担责任。

Datapath 保留变更产品规格的权利，恕不先行通知，并且不承担由于使用我们所提供的信息而产生的任何责任。Datapath Limited 承认本用户指南中所使用的都是注册商标。

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN