**WPS Office 2019 专业版服务内容**

1. 升级保障服务：服务期内，升级保障服务是指对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决方案，此类系统补丁将对原授权软件起到消除运行中隐患的作用，确保客户系统始终处于最佳运行状态。一年内定期向客户公布最新的补丁版本，系统补丁投入使用前，保证在测试环境中作测试验证，经确认安全可靠后方投入使用。如有新版本将版本升级事项通知用户(一年不少于两次),由用户决定是否进行版本升级，并提供升级保障。
2. 远程技术支持服务：提供专属的技术服务人员，远程(如电话，邮件，IM等)提供5×8小时服务响应，帮助用户解决在本服务使用过程中遇到的产品问题。工作时间为5×8小时：工作日周一至周五共5天，工作日上午9点～12点，下午13点～18点。
3. 远程系统集成指导：根据用户需求提供集成对接支持，包括接口使用咨询、对接示例代码提供、评估对接集成需求，帮助用户完成系统实现。同时为不具备开发能力的用户推荐服务资源，完善系统建设。支撑用户系统集成对接直到系统上线。
4. 稳定性保障：保障一年因故障停止服务次数≤2次，每次因故障停止服务时间≤4小时；系统因故障停止服务满4小时仍无法完成系统恢复，将为用户提供应急系统。
5. 安全性保障：软件使用过程中，不会由于软件的使用或升级、修正、补充造成数据丢失、数据损坏等，保证在测试环境中作测试验证，经确认安全可靠后方投入使用。