SMG移动办公平台运维服务需求

SMG移动办公平台采用了华为的BYOD平台产品，虑到系统后续稳定运行、升级和功能扩展，需要购买后续维护与完善服务合同，为期一年。详细需求如下：

1. 服务期限要求

本服务期时间期限为2017年10月20日-2018年10月19日。

1. 维护服务要求
2. 产品维护服务

中标方需要在服务期限内提供SMG移动办公平台所有相关华为产品的售后运行维护工作，除本合同包含的费用，不收取任何额外费用。服务内容主要包括但不限于byod软件（包含客户端、后台）的升级，Bug的修正，以及系统架构调整等华为byod产品相关问题。

1. 系统运行维护

在维护服务期内，中标方将负责确保系统稳定、高效的运行，及时解决系统运行中出现的各种问题与故障。

故障响应及解决时限

* 紧急故障（系统瘫痪或部分系统无法正常运转），响应时间：立即响应；故障确诊时限：1小时。
* 重要故障（不影响系统运转，但影响系统使用），响应时间：0.5小时；故障确诊时限：1小时。
* 一般故障（不影响系统运转，不影响主要功能使用），响应时间：2小时；故障确诊时限：4小时。
* 可延迟性故障（对系统使用影响不大），响应时间：8小时；故障确诊时限：24小时。