SMG综合信息管理平台维护服务需求书

SMG综合信息管理平台（基于微软的SharePoint产品定制开发）已稳定运行多年，考虑到系统后续稳定运行和功能扩展，需要与相关厂商继续签订后续维护与完善服务合同，为期一年。详细需求如下：

1. 日常运维服务

在维护服务期内，公司将安排专业技术团队（至少一名高级工程师）提供不少于5X9X12小时驻场服务，7X24小时故障响应服务，以确保系统稳定、高效的运行。

1. 现场运维范围

对SMG综合信息管理平台，以及其相关服务器、系统用户及权限管理、系统培训等相关业务工作进行日常服务。

* 应用系统巡检

定期对SMG综合信息管理平台上各类应用的功能、性能进行人工巡检，并通过邮件、微信等报告当天巡检结果。

* 服务器巡检

针对运行监控平台的数据，对各系统的web服务器、数据库服务器定期提供系统运行情况报告。

* 数据备份

系统WEB及数据库备份，同时建立源代码库，将所有范围内系统的最新源代码进行统一的管理。

* 系统培训

应用操作培训：对普通系统操作人员进行的应用本系统处理日常业务的培训；

系统技术培训：对系统管理人员进行软件产品使用、开发、系统维护的技术培训。

* 系统用户及权限维护

涉及系统平台及维护、包括系统权限，用户，角色，表单，流程等的设置统一由现场实施人员维护。

* 其他

做好用户方在其他信息化系统项目建设过程中的配合工作，也包括现场咨询电话的受理解答。

1. 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：15分钟内；故障确诊时限：0.5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。
1. 现场运维服务要求
* 作息时间：根据客户的作息时间，早上提前半小时，晚上延迟半小时；
1. 运维报告
* 定期向用户提供运维报告；
1. 系统完善服务
2. 应用系统的集成完善

在服务期内，需要根据SMG综合信息管理平台集成规范陆续集成新接入SMG综合信息管理平台的信息化系统，集成应用系统的数量不多于5个。

1. 系统优化完善需求

在服务期内，根据SMG提出优化完善需求进行开发，提供开发的工作量不多于40人天。

1. 服务期限要求

本服务期时间期限为2020年1月1日-2020年12月31日。