OA协同办公平台运维服务需求书

SMG OA协同办公平台（基于上海泛微网络科技股份有限公司产品定制开发）已稳定运行多年，考虑到系统后续稳定运行和功能扩展，需要与相关厂商签订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2020年12月1日-2021年11月30日。

1. 基本维护服务
2. OA产品维护服务

中标方需要在服务期限内提供OA协同办公平台所有相关产品（泛微销售给SMG的产品）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OA软件的升级，Bug的修正，以及系统架构调整等OA产品相关问题。

1. 系统运行维护和驻场维护要求

在维护服务期内，中标方将派驻一名高级工程师到SMG，提供5X9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。该驻场人员的能力与职责要求：

* 派驻人员必须具有两年以上实施泛微OA产品的实施经验，能够独立完成流程配置，报表配置，泛微门户配置等工作，具有独立解决OA常见问题能力；
* 派驻人员必须通过SMG面试；
* 上班时间要求：周一至周五：8:30——17:30，地点：SMG青海路大院内；
* 负责每天定期检查OA系统运行是否正常，系统常见故障处理，问题分析，严重问题需要提交故障分析报告；
* 负责现有OA流程的修改优化，新增流程的配置搭建，测试；
* 负责SMG用户关于OA问题的咨询与及时解决，如果需要公司其他技术人员解决问题，负责协调与跟踪；
* 负责系统周检、月检，定期向SMG提供运维周报、月报、年报；
* 负责为SMG技术人员培训流程配置等后台配置操作，为SMG用户提供用户使用培训。
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：立即响应；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. 系统完善服务
* 在服务期内，提供现有单位现有流程修改完善，新增流程配置工作，新增单位工作量另行商务洽谈。
* 在服务期内，提供40人天的开发工作量。
* 在服务期内，配合进行移动OA的开发与完善。