SMG 移动办公系统维保需求

移动办公系统维保厂商维护服务即将到期，考虑到系统后续稳定运行和功能扩展，需要与有资质和能力的服务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2021年09月1日-2022年08月31日。

1. 基本维护服务
2. 主要维护服务内容

* 负责移动办公软件的升级，Bug的修正，性能调优等相关问题。
* 负责定期检查移动办公软件运行是否正常，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SMG用户关于移动办公软件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；

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。