**SMG财务预算管理系统维保服务需求**

SMG财务预算管理系统自上线以来一直平稳运行，考虑到系统后续稳定运行、功能扩展以及系统的不断接入，需要与相关厂商签订维护服务合同，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10月1日-2021年9月30日。

1. 服务内容

包含基本系统维护和技术支持服务两部分。

1. 基本系统维护

基本系统维护服务包含但不限于以下内容：

* 负责全面预算系统的日常运维，根据甲方用户提供的问题说明，分析问题、制定解决方案，并修改存在问题的系统逻辑；
* 根据运维情况，定时更新相关操作说明文档；
* 负责辅助甲方IT人员，定期维护系统变量；
* 如遇紧急情况，负责进行应急处理；
* 负责定期进行知识交流与分享。

1. 技术支持服务

技术支持服务包含但不限于以下内容：

* 负责定期到SMG驻场办公，检查系统运行状态；
* 提供系统维护指导以及技术支持，对客户提出系统配置等相关问题，提供满意的解答。

1. 故障响应及解决时限
2. 响应时间

响应时间是指顾问给予反馈，并予以初步意见的时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **优先级** | **定义** | **举例** | **响应时间** |
| 危急 | 问题的出现，立即大范围地影响到客户的业务，使得客户的业务不能持续。没有可选的变通方式来弥补出相同的功能和作用 | * 造成生产系统宕掉或者有重大影响 * 一个异常关键的业务功能不能正常实现(比如无法进行提交操作) * 由于软件的问题造成生产环境中的数据损坏 | 4小时内响应 |
| 严重 | 问题的出现对客户的业务造成重大影响。没有可选的变通方式，但业务流程可以继续 | * 一些重要的功能不可用，其它的普通功能可以继续工作 * 软件在普通状况下可以运行，但在特定环境下出问题 | 8小时内响应 |
| 普通 | 问题对客户造成的一定影响但不巨大，不妨碍业务的处理；例如“How To”问题；产品功能使用方面的问题。 | * 维度设置问题 * 权限设置问题 * 报表格式问题 | 24小时内响应 |

1. 响应方式：

* 非现场技术支持（电话、邮件技术支持）服务：一般情况下非现场技术支持提供5\*8小时热线电话支持，遇到紧急情况提供7\*24小时的热线电话支持；
* 远程技术支持服务：用户需提供远程VPN连接的账号，以保证我方顾问可以进行远程技术支持服务。一般情况下提供5\*8小时远程技术支持，遇到紧急情况提供7\*24小时的远程技术支持；
* 现场技术支持服务：技术服务顾问到客户现场进行问题定位、追踪和解决。在遇到以下情况时，我方提供现场技术支持服务：
  + 用户提交的问题优先级别为第二条中定义的“危急”，并且非现场和远程技术支持不能解决时；
  + 用户提交的问题优先级别为第二条中定义的“严重”，并且非现场和远程技术支持不能解决时；
  + 除上述两种情况外，我方根据具体情况和用户协商决定是否需要提供现场的技术支持服务。