SMG集团财务集中管理系统运维服务需求说明

上海文化广播影视集团有限公司（简称SMG集团)财务集中管理系统平台是集团的信息管理系统平台，担负着集团下属非上市板块和上市板块（东方明珠新媒体）日常财务管理工作及对外信息披露、对内管理的重要责任。该系统自21年初上线至今，已逾2年，为了确保该系统运行的平稳、正常，需对相关系统实施运维服务。其财务软件系统运维服务需求如下：

**1、运维范围**

SMG财务集中管理信息系统平台，包括合同归档系统、报销及支付管理系统、以及财务核算系统。具体需求如下：

1）财务软件系统及周边系统运维范围

* 合同归档系统：非上市板块
* 报销及支付管理系统：非上市板块
* 财务核算系统；SMG集团整体，包括用友NCC和用友NC5.6
* 与SMG集中管理信息系统平台有关的其他系统或应用

2）系统运维服务标准

* 在财务软件维保期内财务软件系统供应商应根据SMG集团相关财务需求，包括但不限于：提供针对平台原有功能的必要更新服务、bug处理等，或提供为完善财务功能而进行的软件版本更新或升级服务。
* 财务软件系统供应商应保证提供全方位的（热线电话支持、电子邮件支持、现场支持）、有效的、及时的技术支持和服务，包括但不限于：财务系统发生问题，供应商在得到SMG的通知后，须立即派工程师到场，全力解决问题，使系统尽快恢复正常。
* SMG财务人员可就关于使用财务软件中涉及应用、财务或技术问题通过邮件、微信、热线电话等方式向财务系统运维厂商咨询。供应商在收到以上咨询后，需在规定的时效内予以解答。

**2、运维内容要求：**

* 运维技术人员具备多年顾问经验或实施经验，如有必要SMG集团需面试上岗。
* 运维技术人员须满足SMG集团对于外部厂商日常管理规定，包括但不限于：日常规章制度、核酸时效、保密要求等。
* 运维服务厂商须有能力提供高级技术咨询服务，并能提供财务系统以及围绕财务系统所能展开的一系列业务系统的解决方案能力。
* 在服务期内，运维服务商需提供用友标准原厂NCCloud软件产品支持服务（SPS），其中包含软件产品出具补丁和授权许可升级等支持服务。
* 重大安全漏洞的解决方案实时发布：针对一些影响面巨大，后果严重的安全漏洞，财务软件运维厂商会予以最快的响应来帮助客户加固系统，并能提供相关检测报告。

**3、运维方式：**

* 现场服务：财务软件系统供应商需提供5\*8小时远程以及现场服务，特紧急问题的7\*24时支持；并可按SMG集团需求提供相应的现场服务。
* 热线服务：财务软件系统供应商需提供5\*8小时客服服务热线；特紧急问题的7\*24时支持
* 巡检服务：每季度财务系统供应商需要对系统财务平台的应用状况进行检查，并提交相关的巡检报告。
* 应急演练服务：为了确保数据恢复的可用性，每半年系统运维供应商和财务软件系统供应商需配合进行一次应急演练，测试备份数据的可用性和相关应急措施的可用性。
* 按需响应：根据财务相关工作，财务软件系统供应商需提供相关的财务变更，故障处理和性能调优，运维供应商应提供配合支持。
* 重点保障服务：在财务处重要时间节点内的服务保障工作，在重点保障期内，财务软件系统供应商需派遣相关技术工程师到现场实施保障服务。