SMG资金管理信息系统平台

业务软件系统运维服务需求书

上海文化广播影视集团有限公司资金管理信息系统平台是集团的重要财务系统，担负着集团资金管控的重要责任。该系统自14年底上线至今，已逾5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。其业务软件系统运维服务需求如下：

 1、运维范围

**SMG资金管理信息系统平台业务平台采用九恒星系统。**本运维需求书包括业务软件系统运维和一部分其他运维。运维时间为2019年1月1日至2020年12月31日，具体需求如下：

1）业务软件系统运维

* 在业务软件维保期内业务软件系统厂商应根据SMG财务相关业务需求，提供针对平台原有功能的必要更新服务，或提供为完善业务功能而进行的软件版本更新或升级服务。
* 业务软件系统厂商应保证提供全方位的（**7\*24**小时电话支持、电子邮件支持、现场支持）、有效的、及时的技术支持和服务。如业务系统发生问题，厂商在得到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财务处人员可就关于资金管理平台的业务或技术问题通过E-mail向业务系统厂商咨询。厂商在收到以上咨询后的24小时内予以解答。

 2、运维服务标准和方式

1）热线服务：业务软件系统厂商需提供7\*24小时客服服务热线；

3）巡检服务：每季度业务系统厂商需要对系统业务平台的应用状况进行检查，并提交相关的巡检报告。

4）应急演练服务：为了确保数据恢复的可用性，每半年基础运维厂商和业务软件系统厂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。

5）按需响应：根据财务相关工作，业务软件系统厂商需提供相关的业务变更，故障处理和性能调优，基础运维厂商应提供配合支持。

6）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，业务软件系统厂商需派遣相关技术工程师到现场实施保障服务。