OA系统运维服务相关要求

一、服务内容

1.服务器操作系统的（配合硬件供应商公司）安装；

2.根据应用系统需要，配置相关系统环境软件，如数据库，服务组件等；配置相关网络参数，对防火墙、杀毒软件进行配置和升级，开放或封锁网络端口增强系统安全；及时安装操作系统和应用系统补丁，对应用系统本身存在的安全隐患和安全问题进行修复。

3.对服务器系统平台进行日常维护和监控，对服务器上数据的进行备份，以保证客户服务器的正常运行，运维人员每季度需检查一次数据备份执行情况；监测系统安全日志，对数据交换平台日志进行清除；加强账户口令安全管理；服务器故障的诊断与排除等。

4.运维问题记录，汇总运维数据统计，提供运维报表；

5.提供对软件系统原有功能模块的调整、修改、优化，并适当增加部分内容；提供系统委托服务：包括增加系统账号、制作电子签章、会签表模板绘制、会签流程配置等；指导协助客户对会签、项目、合同及工程资料等数据的增删改工作。

二、服务方式

1.响应方式：需提供电话热线、远程协助等多种技术服务方式，并提供专项上门支持服务。

2.响应时间：常规响应时间为周一至周五，8:30-18:00。发生故障时，按照相应故障级别提供相应处置服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **响应时间** | **故障解决时间** |
| **I级：**属于特别严重问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 接到反馈后30分钟内响应。 | 立即处理，4小时以内，并采取应急措施解决。 |
| **Ⅱ级：**属严重问题；其具体现象为：部分功能模块出现BUG或报错，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 接到反馈后1小 时内响应。 | 立即处理，8小时以内提交故障处理方案并解决。 |
| **Ⅲ级：**属较重问题，其表现为系统操作层面上的问题、会签及插件问题、系统设置等问题。 | 接到反馈后1小 时内响应。 | 通过电话、远程协助当即处理（一般周期不超过24小 时）或者约定上门服务处理。 |
| **Ⅳ级：**属于一般问题，其表现为系统功能上的技术修改：需求明确的字段修改、原功能模块内容增加及优化处理等需技术层面上处理的问题。 | 接到反馈后1小 时内响应。 | 根据需求难度由技术人员评估工作量及时间后，反馈给 客户处理方案；如需现场调研可约定上门服务。 |