

附件：天津天保控股有限公司资产管理系统运维服务内容

运维类别	序号	工作项	服务需求	服务要求
一、				
系统故障解决	1	系统故障解决	及时处理系统突发问题、应用错误、系统故障和插件安装等应用异常，保证系统正常运行。	详见《问题等级定义及响应要求表》
	2	系统数据恢复	恢复因操作失误删除的数据，保障系统数据完整性和可用性。	每年不少于 10 次
	3	系统巡检	通过巡检分析系统、数据库及应用服务器的软硬件运行指标，提前预知风险，采取措施。	
二、				
系统优化完善	1	用户界面优化	简化界面布局，统一审批界面格式，按照甲方界面布局应用标准优化用户界面、业务运维界面和系统运维界面。	
	2	业务查询功能优化	根据业务需求优化完善业务查询功能，支持业务进度查询，保障查询数据准确性。	
	3	业务流程优化	根据业务需求优化调整业务表单审批流程，修改节点角色，增加或取消节点。	
	4	业务表单优化	根据业务需求优化调整业务表单，修改表单字段定义参数，增加或删除表单字段。	
三、				
系统推广应用	1	系统应用培训	提供系统应用培训，实现系统深度应用。	

问题等级定义及响应要求表

序号	问题严重等级	描述	问题特性
1	P1	关键	①全部关键系统处理停止，用户不能进行相关操作； ②没有规避、绕开和其他解决方法可行； ③存在重大损失和影响；
2	P2	主要	①一个主要的功能、应用，或者关键系统停止； ②没有规避、绕开和其他解决方法可行； ③用户业务处理受到严重影响； ④存在一般性损失和影响； ⑤对服务操作有潜在的关键影响。
3	P3	次要	①次要功能、应用、进程停止，或难以使用； ②部分操作受影响，但未立即影响服务操作； ③存在可接受的规避、绕开和其他解决方法可行； ④严重等级 P1 或 P2 的有规避、绕开和其他解决方法的问题 定 为 P3 级问题。
4	P4	低	①次要功能、进程、应用（非关键应用）不可用； ②对业务无影响，单一的出错事件，而且存在可行的规避、绕开和其他的方法存在； ③推迟的维修可被接受的问题。
序号	时间要求类别	时间要求	服务要求描述
1	服务时间	正常工作时间	周一到周日(北京时间)：8:00-18:00 其它非工作时间，对于 P3, P4 类问题提供远程支持。当发生 P1、P2 问题，必须提供现场支持服务。

2	响应时间	根据问题等级规定响应时间	①P1 问题：不迟于 1 个小时 ②P2 问题：不迟于 2 个小时 ③P3 问题：不迟于 4 个小时 ④P4 问题：不迟于 8 个小时
3	解决时间	根据问题等级规定解决时间	①P1 问题小于 12 个小时； ②P2 问题小于 24 个小时 ③P3 问题小于 36 个小时 ④P4 问题小于 48 个小时 问题须在规定时间内迅速发现问题，全部解决，并重新运行系统无故障。 任何乙方产品及服务原因的拖延均为乙方违约责任，包括乙方开发的软件系统中应用的第三方支持也计入响应时间。