**NC/OA系统运维服务需求分析**

1. **运维服务现状**

随着NC/OA系统功能模块添加、系统终端用户的增加，以及集团业务的日益多元化所带来的更多的业务需求，现有运维服务体系已逐渐无法满足NC/OA系统的优化提升、基础数据整合、移动办公等需求。

1. **运维的目标与任务**

为了确保系统的高可用性，提升运维服务质量，以及终端用户满意度，提高集团NC/OA系统使用效率，拟增加运维服务内容，明确运维服务范围，规范运维服务体系。

1. **现有系统版本与模块：**
2. **OA系统：A8 V7.0**
3. **NC系统：V 5.7**

NC模块：财务会计、人力资源、资金管理、供应链管理、项目管理、报表管理。

二次开发模块：发票管理、资金计划、供应链接口等

1. **运维服务需求分析**
2. **响应支持服务**
   1. 远程技术支持热线服务

提供7\*24小时热线支持，实现全天候不间断技术支持服务

电子邮件支持

微信或QQ

* 1. 远程接入技术支持服务

提供每周5×8小时响应的远程技术支持服务，在接到问题申告后两小时内响应，安排技术支持工程师提供相应的解决方案，并提供远程技术支持。

前提条件：

• 相关人员许可。

• 具备远程登录系统的条件。

* 1. 现场支持

提供5×8小时响应的应急现场技术支持服务。在接到问题申告后，如不能通过电话、通讯软件或远程接入方式对问题进行有效解决，1个工作日内安排支持人员到现场，及时解决问题。遇到影响全集团系统使用的紧急情况，1小时内需到达现场。

1. **主动服务**
   1. 克隆/备份

根据运维服务计划每日对客户OA/ERP系统的数据和应用进行克隆和备份（冷备或热备），确保系统稳定运行及数据安全。

* 1. 巡检

每半年对应用系统和数据库进行检查，主要包括以下几方面：  
• 检查应用系统和数据库的配置健康情况。  
• 检查应用系统和数据库的性能健康情况。  
• 检查应用系统和数据库备份的完整性。  
• 检查应用系统和数据库空间的使用情况。  
• 容错检查，检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库及应用系统的错误隐患。  
• 提供系统健康检查报告。

* 1. 培训

建立长效培训机制，对集团信息化系统关键用户提供稳定的培训方案，以熟练掌握系统各模块功能，以及信息化系统发展新技术、新趋势。

1. **优化改善服务**
   1. 系统安装、升级服务

•产品安装、升级

•补丁分析与安装

•系统迁移、升级

* 1. 二次开发服务

针对使用系统过程中产生的新需求（主要包括新功能、新报表），提供专业的二次开发服务，遵循系统的体系架构和开发规范，注重性能和质量，以满足要求并维护原来的二次开发部分。免费提供10人天以内的二次开发服务。

* 1. 方案规划服务

•根据集团信息化发展需要，对系统功能扩展需求提供方案规划服务。

•每年度根据信息化系统技术的发展，结合系统常见问题、系统运行状况及最终用户使用现状的分析和了解，制定集团信息化系统优化发展建议报告供参考。

1. **服务管理流程**
   1. 提供日常的维护过程中需要规范的业务处理，以保证提供专业的技术服务和支持的时候有一个标准的、规范的服务，以保证高质量和高效的服务。

•问题请求和处理流程

•现场服务流程

•远程服务流程

•主动检查流程

* 1. 运维服务组织架构。包含但不限于运维服务项目经理、技术支持工程师等人员的运维角色、职责及联系方式等。

1. **服务管理制度**
   1. 安全性要求

5.1.1首要原则：在提供高效维护服务的过程中，保证系统数据的安全性是首先要遵循的原则，这包括两个方面：(a)在没有授权的情况下，不得以任何方式删除或者更新任何数据；(b)在没有授权的情况下，不得以任何方式和理由去引用或传播客户的任何的业务数据。

5.1.2保障的方式（远程）：(a)在没有处理请求的情况下，顾问不得随意访问客户的生产系统；(b)在请求处理完毕之后，由集团信息专员修改相应的应用系统用户的密码。

5.1.3违则。在违反相应的安全原则，视情节严重与否，追究当事者责任，严重者保留诉诸法律的权利。

* 1. 报告制度

系统运维是保证系统持续、高效和稳定运行的一个过程，其服务的内容往往比较杂乱，因此在一定阶段内做一个总结，并且针对存在的问题提供一个改进的方案和意见就尤为重要。所以至少每半年提交一次运维服务报告。

* 1. 业务操作规范性

在服务的过程中按照业务流程和模版，规范性的编写相应的文档，即使原运维工程师离开，之后的运维工程师可以很顺利的接手服务。

1. **运维服务考核**
   1. 客户满意度考核

主要包括业务改善成效、问题处理结果、交付文档的规范性等。

* 1. 运维工程师绩效考核

主要包括响应时间、处理时间、问题总数量等。

* 1. 考核周期

季度或半年

* 1. 考核方式

根据考核问卷，由集团指定人员填写，双方签字确认。根据考核情况，评定优秀、良好、及格以及不合格。

* 1. 考核扣款方式

不合格扣年度运维费用10%，如连续两年不合格，将终止运维服务合同。

1. **其他增值服务**

包含但不仅限于以上服务需求，供应商可自行增加其他增值服务。

**运维服务考核**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分类 | 评估指标 | 评估标准 |
| 业务改善 | 业务的稳定性 | 出现问题的情况下，及时解决，完全不影响日常业务处理 |
| 按响应时间解决，只影响部分业务处理，但不影响日常重要业务处理 |
| 延迟按响应时间解决，日常业务无法处理 |
| 问题得到解决，但已经给客户带来巨大的损失或工作量 |
| 业务规范性 | 建议客户加强多项业务流程规范性，并提出详细的解决方案 |
| 没有任何建议 |
| 报表和程序改善 | 每次出现问题时，都能找出存在的原因，并在程序中进行修订这一类的错误 |
| 每次出现问题时，能找出其原因，但只能解决简单的程序问题。 |
| 业务处理的概算 | 大大消除现有业务处理流程和规范上的误区，并通过增强的报表或智能分析，大大提高数据分析能力和决策支持能力 |
| 针对某个业务流程提出改进意见，提高重要数据或报表的准确性，提供数据分析能力和决策支持能力 |
| 系统管理的预防性 | 提供全面的健康检查，包括安全、性能、存储、备份与恢复，编写每项检查的详细报告，并对存在的问题或隐患提出合适的解决方案 |
| 提供部分的健康检查，解决方案很少，甚至没有什么解决方案 |
| 问题的处理 | 问题解决时间 | 立即得到响应 |
| 在规定时间内响应 |
| 在规定时间后滞后半个工作日内 |
| 在规定时间后滞后超过半个工作日 |
| 问题解决回复 | 详细的解释问题发生的原因和解决方法 |
| 简答的答复 |
| 基本不做答复 |
| 沟通与交流 | 所有顾问都可以和客户在业务上做顺畅的交流，很快可以明白问题所在 |
| 部分顾问可以和客户在业务层面进行探讨，客户需要花费一定的时间解释工作 |
| 只有少数顾问懂得业务，客户需花费较多时间解释存在的问题 |
| 交付物 | 文档的规范性 | 所有交付的文档都是统一格式，内容清晰、明确 |
| 交付文档格式不统一，内容简单 |
| 交付文档较少，甚至没有 |
| 文档的管理 | 在每个时期都有完备的文档模板，并提交相应的交付物；如问题的处理、主动交出的检查报告、业务改进的解决方案等 |
| 记录较少 |