**附件1：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 海南体彩代销者公开邀约平台服务项目需求清单 | | | | | |
| **序号** | **大类** | **维护项目** | **维护内容** | **周期** | **服务角色** |
| 1 | 内容服务 | 业务资讯维护 | 征召公告、推荐区域、体彩介绍、宣传展示、政策法规、常见问题等内容维护 | 按需 | 运维团队 |
| 2 | 业务数据维护 | 对邀约申请数据进行汇总、及时整理更新网点数据 | 按需 | 运维团队 |
| 3 | 业务配置维护 | 保障用户账号创建与编辑、支持部门与职位、角色与权限设置进行权限等。 | 按需 | 运维团队 |
| 4 | 业务服务 | 业务调研与培训 | 定期进行现场拜访、调研、业务培训等现场工作 | 按需 | 运维团队 |
| 5 | 客户问题解疑 | 对客户在系统使用中的的各种问题进行答疑，客户可以在微信群、私聊运维人员或电话沟通，运维人员将全程进行问题跟踪答疑 | 5\*8小时 | 运维团队 |
| 6 | 异常操作协助处理 | 针对微信群、私聊、电话给运维人员反馈的异常操作进行即时协助处理 | 5\*8小时 | 运维团队 |
| 7 | 业务数据修复 | 进行业务数据核对，对各种原因导致的业务数据问题进行修复 | 5\*8小时 | 运维团队 |
| 8 | 问题处理 | 定位业务问题 | 对业务问题进行跟进，定位问题原因 | 5\*8小时 | 运维团队 |
| 9 | 业务问题处理 | 对问题进行处理 | 5\*8小时 | 运维团队 |
| 10 | 业务处理结果 | 总结问题发生的原因、处理结果、后续改进措施 | 按需 | 运维团队 |
| 11 | 巡检服务 | 业务检查 | 检查业务申请审批情况 | 每月 | 运维团队 |
| 12 | 业务日志检查 | 业务运行情况检查如业务日志检查、业务日志打印、业务情况等 | 每月 | 运维团队 |
| 13 | 业务数据检查 | 业务数据库运行日志、存储大小检查 | 每月 | 运维团队 |
| 14 | 备份服务 | 业务数据备份 | 定期对业务数据进行备份超3个月的备份则清掉 | 每天自动 | 运维团队 |
| 15 | 业务文件备份 | 对各种业务文件进行备份如图片、附件备份 | 每天自动 | 运维团队 |
| 16 | 业务流程归档 | 定期对业务流程数据进行归档处理，确保数据的安全 | 按需 | 运维团队 |