**商品与营运等信息系统开发服务要求**

**售后服务及运维要求：**

1. 对于实施商负责开发的范围，在需求验收后的12个月内，实施商需要提供免费的系统功能与运维支持，并与华润万家IT团队完成知识转移，免费支持以及知识转移的范围包括：

| 范围 | 说明 |
| --- | --- |
| 系统功能支持 | 程序错误修改  程序故障处理  程序性能优化 |
| 运维支持 | 运维架构  运维流程和职责分工  承诺服务水平 |
| 知识交接 | SOW中各类交付件 |

1. 12个月内免费支持服务采用7\*24电话或远程登入的方式支持，如遇紧急重大问题需安排合适人员进行现场支持。