2021-2022年华润万家苏果公司百年创纪软件许可及服务项目服务内容

1. 、产品：满足苏果超市各类零售及全渠道业务的IT系统，包括但不限于以下著作权产品的授权使用：
2. 、总部各职能部门
3. 百年创纪零售管理系统V6.0
4. 百年创纪总部管理系统
5. 百年创纪订单管理系统
6. 百年创纪质量安全管理系统
7. 百年创纪财务结算管理系统
8. 百年创纪预算管理系统
9. 烟草后台管理系统
10. 百年创纪客户关系管理系统V6.0
11. 百年创纪供应链系统V6.0
12. 百年创纪多种经营管理系统V6.0
13. 、物流
14. 百年创纪仓储管理系统V6.0
15. 百年创纪集中补货系统V2.0
16. 、各业态门店（购广、社区店、标超、便利）
17. 百年创纪零售管理系统V6.0
18. 百年创纪门店后台管理系统
19. 前台POS销售系统
20. ERP软件维护服务内容
21. 提供服务人员及具备能力
22. 提供10名人员驻场服务，要求5\*8小时正常现场服务，服务人员组成：项目经理1人，数据库服务1人，项目实施与技术服务6人，报表开发服务2人；
23. 驻场服务人员需具备创纪云软件产品专业知识及实施技能，熟悉产品的功能及架构；并具备部分沟通协调能力及苏果业务理解能力；
24. 驻场人员具体工作职责由苏果确定，并有权做相应变更，驻场人员考核分数由苏果根据工作职责的履行情况进行打分，并作为月度服务考核依据。
25. 提供百年创纪零售管理系统V6.0; 百年创纪供应链系统V6.0；百年创纪仓储管理系统V6.0；百年创纪客户关系管理系统V6.0；百年创纪资产管理系统V6.0；百年创纪店铺通软件V2.0；百年创纪集中补货系统V2.0及其子系统等相关软件服务
26. 提供ERP及相关软件操作手册、系统架构、数据总线、数据字典、对应资源、开发平台、软件及软件更新说明等产品资料及技术文档。
27. 提供苏果在用的创纪云软件系统不定期的专业培训及技术交流；
28. 提供现有报表接口、工具等优化服务
29. 提供数据库备份、架构调整、规划、部署、冗灾测试、监控及优化服务
30. 每周提供数据库备份服务一次，每季度提供促销数据、DTC下载日志、B2B发布报表、CRM券数据历史数据清理一次，每半年提供B2B数据库验收单、退补单、费用单、采购订单、证照申请单等数据清理一次，每半年提供ERP、CRM数据库进行历史数据迁移一次，每年提供ERP数据库合同商品对照历史数据清理一次
31. 提供ERP及相关软件BUG修正服务；
32. 提供月度版本兼容性测试、打包及发布服务
33. 提供各系统微小数据调整服务；
34. 提供ERP及相关软件崩溃后的紧急恢复服务。
35. 乙方需根据甲方提出的运维服务要求（详见附件 ：供应商商务考核表）采取严格的运维管理办法，确保各项服务操作达到约定的质量标准；
36. 、服务标准
37. 提供7×24小时的故障诊断，服务需求将在10分钟响应。
38. 一般性问题在24小时修复，如紧急问题在2小时内修复，在规定时间内无法完成相关修复工作，在24小时内提交临时性解决方案直至问题最终解决。
39. 提供免费的项目培训（各项目培训次数不低于1次，时间不少于30分钟）。
40. 产品BUG修复不超过48小时。