# OA系统运维服务采购项目 服务要求和商务要求

一、服务内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | **服务内容** | **服务角色** | **服务方式** | **时间/次数** |
| 云预约 | 一键预约免排队，申请远程运维服务，让工作合理排期 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云问答 | 协同技术大咖汇集在线问题答疑 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云补丁 | 提供月度修复包、安全补丁、高频补丁推送及下载服务 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云服务识别码查询 | 客户400热线及在线服务识别码在线查询 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云建议 | 通过服务社区的需求建议管道，接收客户对产品功能的优化或需求建议 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云智能客服 | 提供智能客服机器人7\*24小时在线问答自助服务 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云课堂 | 面向使用者提供从入门级到专家级的各层级课程,覆盖产品功能、环境部署、运维工具、产品运维等方面，并可定制学习精品专家课程 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云知识库 | 官方海量知识，全面汇总全面汇总协同运维知识、协同产品常见问题、运维服务工具、功能应用案例 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 云下载 | 提供运维工具、产品操作手册、安装维护手册、产品发布文档、产品白皮书、功能应用案例等文档下载 | 自助 | 自助服务 | 不限 |
| 微信服务平台 | 通过移动端，获取最新服务资讯、问题解决技巧、协同应用案例、产品新功能等功能。（手机在手，服务无忧） | 自助 | 远程支持 | 7\*24小时 |
| S1工具 | 协同产品的运维支撑平台，为用户提供便捷的服务帮助。（以S1实际提供内容为准） | 自助 | 远程支持 | 自助 |
| 400客服热线 | 原厂商400热线座席服务，受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等，作为用户与致远沟通的桥梁，为用户日常应用提供有力保障。 | 远程运维专家 | 远程支持 | 5\*8小时 |
| 在线客服 | 通过网页版即时通讯，在线受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等。 | 远程运维专家 | 远程支持 | 5\*8小时 |
| SP版本升级 | 同一版SP包、月度修复包、单点补丁包的部署安装\SP版本免费升级，（不含升级实施费）例服务期内V8.0版本可免费升级到v8.0SP2 | 自助 | 远程支持 | 不限 |
| CTP-Studio | 依据代码托管为基础，实现了客开项目的代码开发规范化管理，包括项目开发人员管理、项目代码管理、代码提交审计。 | 自助 | 远程支持 | 自助 |
| 补丁更新（online） | 针对用户产品补丁修复提供远程支持服务，及时修复产品缺陷。 | 自助 | 远程支持 | 不限 |
| 远程运维支持服务 | 远程服务，受理用户反馈的产品应用咨询、产品功能需求等。 | 远程运维专家 | 远程支持 | 5\*8小时 |

二、商务要求

(一)服务时间和地点

1.服务时间：采购合同签订生效后，从约定的服务起始时间起两年。

2.服务地点：采购人指定地点。

（二）合同价款

合同价款是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包含完成本项目所涉及人员劳务、差旅、设备投入、利润、保险、风险、税金、招标代理服务费以及招标文件规定的一切费用。

（三）付款方式

1.每年服务期满6个月后的20个工作日内，在财政性资金正常下达和收到供应商普通增值税发票的前提下，支付合同金额的100%。

2.供应商须向采购人出具合法有效完整的普通增值税发票及凭证资料进行支付结算。

3.本项目有效期（质保期）为两年，服务合同一年一签，在预算已经保障的基础上，并对供应商考核合格之后续签下一年合同。

（四）保密要求

供应商在服务过程中对获取的采购人的各项数据信息负有保密义务，供应商保证采购人的数据信息处于安全使用的状态，非因采购人自身原因发生的任何泄密事件，供应商应立即采取措施进行弥补。若给采购人造成损失的，采购人有权要求进行赔偿并视情况解除合同。若采购人损失无法衡量的，供应商应按《四川护理职业学院OA系统采购合同》中合同总额的30%向采购人支付补偿金。

（五）考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 权重 | 细则 | 得分 | 备注 |
| 1 | 业务可用性 | 例行维护 | 10分 | 是否按照招投标文件及合同和服务要求进行维护工作，是否形成记录；维护记录缺失一份每次扣1分，缺3份以上不得分。 |  |  |
| 技术支持 | 20分 | 根据招投标及合同服务要求相应技术支持服务，并根据现场对学院的技术支持服务情况进行考核；未依据招投标和合同服务要求响应的一次扣2 分，学院不满意服务反馈一次扣1 分。 |  |
| 2 | 故障响应  | 响应时间 | 15分 | 响应时限和故障处理完成时间参考招投标文件及合同服务要求，未在规定时间内响应每次扣3分。 |  |  |
| 应急管理 | 10分 | 发生应急事件时，是否及时响应，是否按应急方案组织保障；未在规定时间内响应每次扣2 分，未能履行职责每次扣2分。 |  |
| 3 | 人员表现 | 服务态度 | 10分 | 服务态度良好得10分，服务态度一般得7分，服务态度恶劣不得分。 |  |  |
| 服务能力 | 15分 | 服务能力强得15分，服务能力一般得10分，服务能力弱不得分。 |  |
| 4 | 网络安全  | 安全保障 | 20分 | 服务期间的网络安全得到充分保障的得20分，出现网络安全事件能及时处置的得10分，其它情况不得分 |  |  |
| 得分： |  |  |

注：考核标准总分为100分，供应商考核得分≤80分的，采购人不再与供应商续签下一年合同。

（六）验收要求

按照川财采〔2015〕32号文件及相关法律法规，由采购人组织验收，验收标准以采购需求和成交供应商采购文件为标准。

三、供应商的资格要求及需提供的资料

（一）营业执照副本复印件；

（二）法人代表人授权书；

（三）授权代表身份证复印件；

（四）满足服务要求的承诺函

（五）项目需求应答表（格式自拟）

（六）项目报价表（格式自拟）

（七）其它相关材料

（八）本项目不接受联合体投标