

采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

2. 采购项目的技术规格、要求和数量

2.1 管理系统服务原则

2.1.1 规范性原则

服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。

2.1.2 时效性原则

即快速反应。根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。

2.1.3 前瞻性原则

对问题做出预见性分析，并为系统将来的发展和扩充提供建议。

2.1.4 顾问性原则

提供咨询服务；对工作人员在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。

2.2 系统维护内容

2.2.1 定期对内部控制管理信息平台进行全面检查，随时更新系统数据。

2.2.2 定期对服务器操作系统进行检查，形成检查记录，对于发现的问题及时解决。

2.2.3 定期对数据库进行全备份，防止数据丢失，每周对数据库进行检查，并做好详细记录。

2.3 监测值守

2.3.1 系统平台的运行监测服务。

系统平台的运行监测服务。定期安排专人对平台使用率较高的模块进行巡检，对使用率底的模块进行抽检的方式巡检，运检时不仅要查看页面数据是否显示正常，而且需要按照业务逻辑操作进行适当操作页面，确保功能运行正常。

2.3.2 7x24 小时电话支持、快速响应服务。

2.3.3 配合采购人按上级要求进行应急演练服务。

3. 商务条件

3.1 服务期限

自合同签订后 12 个月。

3.2 服务地点

采购人指定地点。

3.3 付款方式

合同签订后采购人支付成交金额的 100%款项。

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人根据考核情况对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即调整或者提出索赔要求。

3.5 服务质量保证期

3.5.1 成交供应商应按采购文件规定向采购人提供服务。

3.5.2 项目服务期间，采购人如遇到问题，随时可以从成交供应商处得到电话支持与帮助。成交供应商需指定一名主要联系人与采购人联系。若成交供应商指定联系人如果因特殊原因离职或更换电话，及时通知采购人，并指定合格的接替人员。

3.5.3 在服务期限内，成交供应商应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

3.6 服务保障

服务提供方应提供及时周到的服务，应保证每月至少一次上门回访。

服务提供方在接采购人通知后 1 小时内做出响应，2 小时内到达现场，24

小时内解决完毕。

★确保信息系统 7*24 小时稳定、高效、可靠运行。

配备技术支持工程师，具备完成相关技术服务的能力；在服务中，遵守相关规章制度。

★严格遵守采购人保密规定，对项目实施过程中知悉的商业秘密、技术信息及数据资源承担保密责任，签订保密协议，承诺在运维过程中接触的网络拓扑、系统程序及源代码、数据及数据库、工作方案、维护记录等不得泄露；运维人员均需与采购人签订保密协议。

★技术支持响应，全年 365 天提供 7×24 小时技术支持服务和应急故障支持服务。

服务提供方免费为采购人提供中文操作手册并培训操作人员，直至操作人员能够独立操作使用。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

带“◆”条款为可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。