

# 采购项目服务、商务及其他要求

## 一、项目概述

德阳市住房公积金管理中心电子档案系统驻场运维服务。

## 二、技术、服务、合同条款要求

### （一）服务范围、要求及标准

1. 服务范围：德阳市住房公积金管理中心电子档案管理系统运维服务。
2. 服务要求：应用系统运行保障、应用系统问题管理、应用系统日常运维、应用系统数据更正等工作内容，定期出具系统运行报告。
3. 服务标准：按要求提供驻场运维人员，确保系统稳定运行。

### （二）服务内容

1. 检查系统是否能够正常运行，检查运行环境是否正常；
2. 检查前端扫描控件是否能够正常使用；
3. 检查电子影像是否有异常；
4. 检查是否有可用的软件的更新信息（扫描控件以及电子档案），发现更新后，将向相关人员提交相应的升级计划，在得到批准后严格按照计划执行升级变更。
5. 检查电子档案系统的存储空间，对现有的存储空间使用情况进行判断，是否够用；
6. 定期检查数据备份，并将备份集进行统一管理，对备份集进行验证，确保其可还原性和内容完整性；
7. 定期联系巡检各网点（含中心市本级及各区县管理部），查看电子档案使用情况以及使用过程中的问题，进行相关的解决；
8. 收集新上线的各个业务系统需求，对工作量进行相应的评估，一定范围内按需求对电子档案系统进行升级、改造；
9. 严格执行各项预定检查任务，认真做好检查记录，争取提前发现目标系统

运行中存在的隐患，确保系统的正常运行；

10.每周进行工作记录的汇总、归档工作。

### （三）服务方式

1.维保服务和系统的结合：建立一套系统设备资料库，保证各管理部系统故障问题能够得到快速处理；

2.在现场除了完成本身职能内的事以外，还可以协助完成甲方指定的其它工作。

3.提高系统的可靠性；减少系统升级所造成的成本损失；减少系统停机时间；系统版本升级管理更佳。服务范围包括：德阳市住房公积金管理中心所有关键信息点设备。维护内容包括：每个管理部网页控件的运行状况、运行能力指标、电子档案使用情况、负载情况与趋势。

4.运行维护项目启动以后，根据德阳市住房公积金管理中心电子档案系统运行情况和业务情况（在前期用户系统情况调研登记过程中已经准备好这些数据）制定详细的《预防性维护计划》，并且提交德阳市住房公积金管理中心相关负责人进行审批。

5.《预防性维护计划》审批通过以后，按照《预防性维护计划》所规定的时间和规程，按月执行预防性维护任务，并认真填写相关的《预防性维护记录单》和管理文件，通过《预防性维护记录单》和管理文件严格监督预防性维护任务的执行情况。

6.运行维护期间，对本季度《预防性维护记录单》进行整理和分析，提出有参考价值的改进、优化建议和评价结果，并在季度末之前向德阳市住房公积金管理中心相关负责人提交详细的《预防性维护报告》。

7.完善性维护目标是为扩充功能和改善性能而进行的修改，对已有的电子档案系统增加一些在系统分析和设计阶段中没有规定的功能与性能特征。包括对处理效率和编写程序的改进，关系到系统开发质量的重要方面。主要是针对中心新上线的业务系统，不影响原有的电子档案正常使用的前提条件下，一定范围内进行定制化的开发，完善性维护需定制详细的开发计划、具备详细的方案，进行有计划、有步骤地完成外。并将相关的文档资料加入到相应的文档中。

8.软件系统做较大升级时候，提供现场培训，采用集中培训与点对点培训两种方式进行，集中培训以使用人员培训为主，对修改的档案系统以及日常功能改变进行培训；点对点培训，主要有系统服务商提供各管理部的上门培训或辅导操作培训。

#### **（四）驻场服务人员具体要求**

1.运维人员必须具备胜任运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，具备良好的口头表达能力和沟通技巧，原则上要求计算机及相关专业毕业，本科及以上学历。

2.具有应用系统的设计、开发或测试、推广工作的经历，熟练掌握所支持应用系统的架构、后台表结构及维护技术。

3.熟悉本系统相关业务知识，熟悉操作系统、数据库、中间件等系统软件等方面相关专业知识。

4.具有独立分析、定位及解决所支持应用系统的一般和复杂问题的能力。根据相关方案，具有独立完成健康检查、性能优化、知识转化、补丁发布等相关技术工作的能力。

5.具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断并解决用户问题。

6.遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。

7.工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己；应具有良好的语言表达能力、自控能力和应变能力。

8.运维人员按照德阳市住房公积金管理中心的要求，参与相关系统运维支持服务。

9.运维人员每天对各应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。

10.定期对系统进行优化，保证系统运行性能。

11.对系统故障或程序错误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。

12.对于德阳市住房公积金管理中心收集到的前台业务人员反映的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。

13.运维人员在派驻德阳市住房公积金管理中心工作期间必须接受德阳市住房公积金管理中心的管理，遵守德阳市住房公积金管理中心的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定，在派驻期间，参照德阳市住房公积金管理中心的工作作息时间，但应按照德阳市住房公积金管理中心的要求，在工作需要的时候进行加班。

14.运维人员专职从事技术支持和运维服务，统一归德阳市住房公积金管理中心管理，不得擅自从事其它工作。

15.运维人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，需公司提交书面申请，报德阳市住房公积金管理中心审批，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过试用考核后，方可更换。

16.技术支持单位负责派出人员的工资及其他薪酬、保险等。

17.因运维人员自身原因造成工作失误，给德阳市住房公积金管理中心造成损失的，运维单位应承担赔偿责任。

18.工作过程中，德阳市住房公积金管理中心对派出人员工作情况进行综合评价，若不合格，德阳市住房公积金管理中心有权提出更换派出人员；每次费用支付根据德阳市住房公积金管理中心对派出人员的工作情况进行综合评定后，结合实际工作人月，据实进行支付。

19.运维人员根据运维合同和项目责任人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。

20.运维人员所在单位派出的人员应严格遵守德阳市住房公积金管理中心的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故德阳市住房公积金管理中心有权追究运维人员所在单位的责任。

21.运维人员做好工作日及节假日上班前的每日系统巡检，检查系统是否运行正常。工作日 9:00-17:30 驻场维护，处理日常中心反馈的系统问题等。

22. 配合中心做需求调研，以及简单的项目开发。（每年累计 1 人/月开发工作量）

23. 运维服务报告：每月整理运维工作月报告提交中心。服务期结束，提供运维服务报告。

### （五）运维服务考核

驻场服务提供期间应严格按照运维服务考核机制进行，服务期内服务满意度低于 85%为不合格，服务响应及时率低于 98%为不合格，维护事件关闭率低于 80%为不合格。每半年按照服务报告要求提交一次总结报告。考核标准见下表：

序号	指标	目标	备注
1	服务满意度	≥90%	<ul style="list-style-type: none"><li>-客户服务满意度分为 5 级，分别为：满意（5 分）、比较满意（4 分）、一般（3 分）、比较不满意（2 分）、不满意（1 分）；</li><li>-客户服务满意度 = <math>\sum (A_i) / 5 * n \times 100</math> {i=1-n}；</li><li>-A<sub>i</sub>：每张服务工单的客户评价对应的分值；</li><li>-n：维护服务工单总数量；</li><li>-计算依据：所有运维工单中的服务满意度调查结果。</li></ul>
2	服务响应及时率	≥98%	<ul style="list-style-type: none"><li>-（客户服务请求响应及时数量/总数量）*100%。</li></ul>
3	运维事件关闭率	≥80%	<ul style="list-style-type: none"><li>-运维事件关闭率 = <math>(\sum d / \sum p) \times 100\%</math>；</li><li>-<math>\sum d</math>：截至当月按时关闭的事件工单累计数量；</li><li>-<math>\sum p</math>：截至当月应按时关闭的事件工单累计数量；</li><li>-统计周期：月；</li><li>-计算依据：根据运维服务工单统计数量。</li></ul>

## 三、商务要求

（一）合同签订方式：第一年服务期满后，在保证财政资金预算且考核合格的前提下第二年可续签，合同一年一签，总服务年限不得超过三年。

**(二) 付款方式：**签订合同并服务 3 个月后支付合同金额的 100%。

**(三) 服务期限及地点：**

**服务期限：**签订合同之日起 1 年。

**服务地点：**采购人指定地点。

**(四) 报价要求：**本次报价须为人民币报价，本次报价包括但不限于：服务费、人工费及完成本项目所需设备或货物购买（制造）费、辅材费、运输费（含装卸）、安装调试费、管理费、培训费、保险费、税费、采购代理服务费等。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担，采购人不再补偿。

**(五) 履约验收标准：**

本项目采购人将参照采购相关法律法规、《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）的要求进行验收。

**(六) 采购人的权利和义务**

1、采购人有权对合同规定范围内成交供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对成交供应商提供服务所配备的人员数量。对采购人认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求成交供应商限期整改。

2、采购人有权依据双方签订的考评办法对成交供应商提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3、负责检查监督成交供应商管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向成交供应商支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由采购人承担的其它责任。

**(七) 成交供应商的权利和义务**

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向采购人收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向采购人通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理。

4、接受项目行业管理部门及有关部门的指导，接受采购人的监督。

5、国家法律、法规所规定由成交供应商承担的其它责任。

#### **(八) 违约责任**

1、双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、采购人逾期支付服务费的，除应及时付足服务外，应向成交供应商偿付欠款总额万分之 1/天的违约金；逾期付款超过 30 天的，成交供应商有权终止合同；

3、如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

#### **(九) 不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### **(十) 解决合同纠纷的方式**

1、在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，应提交采购人所在地仲裁委员会仲裁。

2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

## **四、服务方案**

供应商应针对本项目提供总体方案：包括但不限于以下内容①完善的驻场维护服务、②运行环境监控保障、③系统运维、④安全保障、⑤应急处理、⑥调整类需求开发流程等；