附件：

杭州市财政项目预算审核中心评审信息系统更新维护服务项目竞争性磋商采购需求

**1.项目背景**

杭州市财政项目预算审核中心评审信息管理系统的供应商为上海若比邻软件有限公司。目前，合同约定的维护服务已经到期。评审信息管理系统是财政信息化建设工程的一部分，是积极推进财政科学化、精细化、规范化、高效化管理的重要组成，为保障系统安全平稳运行，确保各项技术指标正常，信息发布和功能需求满足使用要求；同时，满足用户培训和体验提升的需求，现需采购2021年度杭州市评审信息管理系统维护服务。

**2.维护服务内容和要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **要求** |
| **服务范围** |  | 1、针对提供系统使用员工操作维护、管理等培训，至熟练操作为止；2、提供免费售后技术支持服务，具包括免费升级、故障排除、性能调优、技术咨询等，并负责处理、协调与各系统软件、硬件等供应商的关系。3、根据系统运行情况免费进行不定期的检测与调优，每半年免费对系统进行一次总体检测，系统维护期满后为甲方提供一套完整的运行记录。 |
| **服务内容** | 提供驻场服务 | **指定1名服务专员进驻甲方指定场所办公**,提供网站软硬件平台运维技术支持服务(硬件故障不在本维保服务范围)以及同公司技术开发之间的技术衔接,同时完成甲方要求的其他工作。 |
| 系统信息维护 | 提供信息录入、内容更新及质量监控等服务。 |
| 系统账号管理 | 提供系统账号管理服务。包含新增账号、清除冗杂账号、修改账号信息和根据甲方要求开设权限等。 |
| 系统页面调整 | 完善性维护，修改或调整现有页面。 |
| 系统错误修复 | 系统错误修复服务。 |
| 系统检测 | 每半年免费对系统进行一次总体检测，系统维护期满后为甲方提供一套完整的运行记录。 |
| 产品性能优化 | 不定期对现有产品进行性能优化。 |
| 产品BUG排除 | 及时解决产品BUG。 |
| 定期巡检 | 每季度进行系统巡检，现场或远程对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，确保系统安全、稳定和高效地运行。 |
| 关键时点服务 | 关键时点提供相关技术值班服务。 |
| 培训服务 | 针对提供系统使用员工操作维护、管理等培训，至熟练操作为止。 |
| 年度服务报告 | 提供服务年报，反映全年具体服务内容及网站的运维情况。 |
| **服务方式** | 日常服务响应 | 提供现场驻守服务，实时响应服务请求，及时提供技术支持。 |
| 紧急事件响应 | 当产品出现无法使用或异常时，将立刻响应，并在1小时内给出解决方案。开展不定期应急演练。 |
| 远程技术诊断 | 当出现疑难问题驻场工程师短时间内无法处理时，总部服务立即响应，通过电话和互联网或开发工程师到达现场指导并配合解决技术故障。 |
| 电话回访 | 专员电话回访，征询对服务的满意度，监督工程师的服务质量。 |
| 服务流程监督与投诉 | 提供监督投诉电话，由乙方分管领导负责，并保证接到投诉的10分钟内给予回复。如果对公司的技术服务人员存在不满意的情况，可以直接拨打电话。 |

**3.其它要求**

**3.1提供驻场人员的后台技术支持服务**

投标人需针为本项目确定1名技术全面、经验丰富的工程师（3年以上维护服务工作经历）作为驻场人员，建立与公司后台支持的通畅渠道。

**3.2 电话支持**

提供7×24小时不间断远程电话支持服务，通过电话可以直接联络后台开发工程师，寻求问题的解决方案和技术指导，电话支持需及时响应。

**3.3 具体要求详见竞争性磋商文件**