

协同办公系统维护服务需求

说明：本次项目维护服务周期一年。

服务类别	服务项	服务内容
咨询热线	问题咨询与受理服务	提供 7X24 小时应用问题咨询
	运行维护和受理服务	提供 7X24 小时系统问题远程诊断；
	系统升级服务	提供小版本的免费升级服务；不定期发布补丁更新；
培训服务	功能应用培训	系统管理员培训&产品应用培训；
响应时间	系统故障热线服务	针对系统出现故障，提供 7X24 小时热线咨询服务，一般问题电话接通后提供咨询服务；4 小时内处理完毕；特殊复杂问题 1 个工作日处理完毕，
	重大活动保障	重要领导来访、重大活动及会议期间，提供现场系统演示、讲解及系统保障，由于系统原因引起的故障问题，应立即响应并在半小时内处理解决，如客观原因暂时无法解决，需提供其他应急解决方案保证系统运行，保障相关活动顺利开展。
巡检服务	定期上门巡检服务	每个季度定期上门现场巡检 1 次，出巡检报告；
故障恢复	信息安全保障服务	1、提供服务器端系统数据的每天离线和在线备份，在必要时候能及时响应并在 2 小时内恢复备份，保证系统正常运行。 2、提供服务器端重大系统故障应急预案，并定期执行应急演练。
	服务器运行环境监测及修复服务	1、提供服务器端系统运行环境监测服务，及时发现运行环境存在的问题。 2、服务器端运行环境（如操作系统）出现问题，影响系统使用，应及时发现并在 2 小时内修复。
资质要求	服务商需准备资料	1、公司营业执照（复印件加盖单位公章，一式一份） 2、投标方需具有 OA 系统原厂家北京致远互联软件股份有限公司授权证明

		文件（加盖原厂公章）。 3、服务商未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单，相关违规信息以信用中国网站（ www.creditchina.gov.cn ）公布为准 4、具备履行合同所需专业技术能力说明。
--	--	--

备注：1、以上要求必须满足，否则会被取消资格。2、参选当天请将所有资料装进档案袋进行密封并在密封处加盖公章，包装要密封、完好无损，否则会被取消资格。