**A++运维服务和技术要求**

1. 甲方委托乙方对甲方目前使用的A++财务软件提供支持维护工作。
2. 甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作。
3. 当甲方A++软件在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方维护工程师，并将问题记录存稿。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
4. 甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的包括但不限于互联网联接等设备。
5. 系统维护过程中，甲乙双方工程师应同时在场。对系统故障中出现的问题，乙方须及时进行处理并做好善后稳定工作。
6. 甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行确认，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改。
7. 甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以确认。
8. 乙方每次维护工作完成，经由甲方人员确认通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作。
9. 乙方确认为甲方提供以下的服务方式及服务内容：
   * + 全年内电话7天\*24小时响应，远程保证5天\*8小时/周全年的服务响应。班外时间（含节假日）出现故障，电话/远程无法解决，本地维护工程师应在6小时内到达现场进行处理。
     + 由操作人员使用不当引起的系统故障处理。
     + 对A++软件中出现的其他问题进行远程或现场的支持维护。
     + 针对甲方现场出现的问题，经甲乙双方协商，将问题分为：简单、中等难度、复杂、紧急四个级别。简单问题应在3个工作日内修改完成；中等难度问题应在7工作日内修改完成；复杂问题原则上10个工作日内修改完成，有特殊情况应及时反馈与甲方，共同讨论问题的修改计划；紧急问题应立刻进行修改。若乙方暂不能满足甲方需求，需以书面形式通知甲方。
10. 甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。
11. 基本服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类别** | **服务内容** |
| 1 | 服务报告类 | 乙方结合甲方现场实际环境，制定并提供产品运行指导书和操作文档； |
| 2 | 乙方需制定符合甲方现场环境的维护方案，形成文档，并提交甲方审核确认； |
| 3 | 乙方按照甲方的要求，提供甲方需要的相关产品运行或维护报告（涉及产品设计开发、数据库设计等方面的文档除外）； |
| 4 | 技术支持及培训类 | 乙方为甲方指定责任工程师，负责乙方软件的维护，需求收集及bug处理，及不定期的电话和现场服务，作为接口工程师； |
| 5 | 与医院科室主任进行交流，了解医院需求和意见，协助医院信息化建设； |
| 6 | 对客户进行回访，同时对客户进行技术培训和产品新功能讲解； |
| 7 | 协助科室医生修改和完善模版，让检查报告术语更加专业和规范化； |
| 8 | 专员定期电话回访、记录使用情况和收集客户意见，对回访中收集的问题及时反馈工程师优先处理； |
| 9 | 对医院信息科及业务科室管理人员进行技术培训，以便他们掌握产品的基本维护，迅速解决系统故障； |
| 10 | 全年提供电话技术支持服务，客户可以通过电话进行技术咨询及产品故障报修； |

**评分标准**

| **评标项目** | **评标分值** | **评标方法描述** |
| --- | --- | --- |
| 服务文档管理方案40% | 40分 | 供应商针对本项目提供服务文档管理方案：包括①运维周报编制②周巡检记录表③协助故障处理报告④维护日志记录表⑤网络接入登记表⑥运维月报/年报⑦维护确认单⑧满意度调查表。  以上8方面中，每有一方面内容符合项目实际需求及项目情况的得5分；每有一个方面内容存在缺陷的得2.5分；每缺少一项的该项得0分；本项最高得40分。 |
| 供应商综合实力30% | 30分 | （1）供应商拟派两名本项目的技术人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级或以上职称证书，每具有一个证书得5分，本项最多得15分。  注：①证书由国家人力资源和社会保障部、[工业和信息化部](https://baike.so.com/"/doc/5339499-5574941.html/"" \t "https://baike.so.com/doc/\\"_blank\\")颁发②提供证书复印件加盖供应商公章。同一人员不重复计分。  （2）供应商提供2020年1月1日（含）至今（递交响应文件截止时间）的类似项目业绩，每提供1个得5分，最多15分。  注：①类似项目业绩指以下任意一类：项目管理类、预算管理类、指标管理类、工资类、预算绩效类、业务咨询类、收入分析类、预算一体化；②同一项目的业绩不重复计分；③供应商需提供类似业绩合同复印件或中标/成交通知书复印件并加盖供应商公章。 |
| 报价30% | 30 | 价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价／最后磋商报价）×价格权值×30%。因落实政府采购优惠政策需进行价格扣除的，以扣除后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。 |