**广西壮族自治区南溪山医院（广西壮族自治区第二人民医院）**

**致远OA系统维保服务**

一、项目概述​

1.项目名称：致远OA系统维保服务采购项目

2.服务内容：对现有致远OA系统（当前版本号:A8+V8.1SP2）提供全生命周期维保服务，保障系统稳定运行、功能优化、补丁更新以及提供数据备份功能。

3.服务期限：1年（具体以合同约定为准）。

二、技术要求​

1.系统功能维护：​

含所购买的模块的维护、当前OA版本的补丁更新服务；

2.功能性优化：

根据使用情况进行功能性优化，修复系统BUG；

3.数据安全与备份​

配合医院做好全量备份、增量备份工作，确保数据可恢复性，OA数据免费刻录服务，配合医院做好OA系统漏洞修复及等保测评整改工作，符合《网络安全法》要求；

4.服务器与网络故障排查支持​

如服务器、网络故障引起系统不可使用时协助相关工作人员进行故障排查或者重新搭建服务器、数据迁移等服务；

5.指导与培训服务

5.1提供系统后台维护及指导；

5.2提供新员工OA软件操作培训；

5.3致远公司专家、经理不定期回访，提供咨询服务；

三、服务要求​

1.响应时效​

1.1紧急故障（系统宕机、数据丢失）：30分钟内响应，4小时内修复；

1.2一般故障（功能异常、界面错误）：1小时内响应，24小时内修复。

1. 定期维护

2.1每季度不低于1次全面巡检，并提供巡检报告；

2.2每年提供根据官方版本要求进行当前版本的补丁更新。

3.技术支持​

3.1提供7×14 小时服务工程师移动电话支持（8:00 至 22:00）；

3.2提供5×7 小时网上远程技术支持(正常工作日)不限次数；

3.3提供5×7 小时现场技术支持(正常工作日)不低于5 次；

3.4紧急问题如用户要求可在4小时（市内）/6小时（市外）工作日到达现场；

四、供应商资质要求​

1.基本资质：独立法人资格，近3年无重大违法记录，未被列入“信用中国”失信名单。

2.技术能力：拥有系统原厂授权证明