# 南通市人民政府无纸化会议、督查督办系统驻场保障服务项目需求

**一、项目背景和现状**

南通市无纸化会议系统，支持安卓手机、安卓平板访问。围绕“即时化交办、可视化呈现、全流程监督、闭环式落实”的要求，基于南通市电子政务工作平台信创技术路线及功能架构，PC端建成交办督办、图说督查、实时数据、专报参阅等督查工作系统模块，实现在线督办市政府领导交办事项落实情况的功能。移动端主要开发实时分析、随交随办、动态展示、督查通讯等模块，满足高效、快捷、便利的督查工作需要。

**二、项目运维服务内容**

**（一）保障服务工作内容**

系统保障服务工作包括但不限于以下内容：

1.系统使用保障服务：根据采购人要求在南通市政府为用户提供无纸化会议系统、督查系统等相关办公室工作系统现场保障服务，高质量完成合同范围内用户方的派工工作，确保平台模块有序运转、功能高效实现。

2.协助采购人做好数据更新完善、系统功能维护等驻场服务工作，第一时间响应落实（不得超过采购人提出的时限），并每日更新工作日志清单。

3.每周与采购方至少定期会商一次，根据工作日志清单，双方交流近期驻场服务的情况。

4.除了驻场人员，供应商要做好后台技术支撑，确保驻场服务高效有序；驻场人员有事不能提供服务的或一名驻场人员无法满足实际需求时，需提前调整或增加人员。

5.根据采购人安排，配合完成市政府或市政府办等各类无纸化会议的会务保障工作。

6.采购人交办的其他工作事项。

**（二）其他服务要求**

1.供应商应通过规范化的作业流程为用户提供优质、高效、专业的服务，需安排高度敬业且经验丰富的优秀工程师，通过规范的工作程序，提供最具有竞争力的技术服务。

2.对本项目的维护，需提供整体服务方案，采用以现场服务为主、远程支持为辅的方式进行维护。

3.保证现场服务时需求及时响应，同时提供7\*24小时电话及远程技术服务。

4.供应商在响应文件方案中必须列出确切的人员名单，成交后运维人员必须和响应文件方案中完全一致，否则采购人有权立即终止合同并索赔相关损失。

5.应急服务：当用户发生重大故障时，启动应急服务，协助用户尽量降低故障时间，减少业务损失。

6.采购单位有权对供应商安排运维服务人员开展业务技能、网络安全、保密教育以及人员背景审查，应按照采购人人员管理要求签订保密协议后进入项目组工作。

7.供应商需严格规范执行各项保密制度及采购单位内部管理制度。

8.每月提交运维报告等相关资料。

9.相关软件的质保不在此次采购范围。

**三、合同履行期限**

自合同签订之日起三年。

**四、付款方式**

当年服务期开始后十天内支付年度服务费用的50%，当年度服务期满后支付服务费用的50%。以后一年度的费用均按前述付款执行。