为确保东阳市人力资源和社会保障局人事工资管理系统稳定可靠地运行，需要做好信息系统软件的维护工作。现通过本次政府询价采购，确定一家具有相应实力和维护经验的服务商，承担本次的软件维保工作。

**1、维保具体内容**

（1）公务员管理

人员管理的维护主要包括人员新增、关键信息变更、人员调出申报、人员调入申报、年度考核申报、学历信息维护、任职经历维护、人员退出申报等业务全过程的信息化管理。

（2）单位管理

单位管理的维护主要包括单位新增、单位信息修改等业务全过程的信息化管理。

（3）工资管理

工资管理的维护主要包括工资申报、自定义工资申报、人员工资变动名册打印、考核晋升申报、工资调标申报等业务。

（4）退休管理

退休管理的维护主要包括退休人员申报、退休人员信息修改申报等业务。

（5）综合查询

综合查询的维护主要包括人员综合查询、单位综合查询、工资标准综合查询等功能。

（6）维护期

维护期为合同签订起壹年。

**2、维保服务要求**

针对以上相关要求，中标方需提供如下所有维保服务，具体内容如下：

**（1）常规性维护服务**

中标方须根据用户需要作好如下维护服务工作：

1）制定周密的系统应急处理方案。

2）提供软件系统技术咨询服务：包含使用咨询服务、疑难问题咨询等。

3）针对用户方临时性、突发性问题进行维护服务。

**（2）文档要求**

1）文档管理

整体维保方案：中标方应根据用户的软件系统实际情况，制定整体维保方案。

维护档案：中标方要为维保软件建立相应维护档案，记录其详的变更情况。

**（3）服务响应要求**

**1）电话支持响应**

要求提供7×24不间断的电话服务支持，不限次。用户方工作人员在使用过程中如遇到问题,都随时可以从中标方得到电话支持与帮助。中标方需指定一名主要联系人及两名替补联系人与用户方联系。一旦接到用户方请求电话,中标方的技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。若中标方指定工程师如果因特殊原因离职或更换电话，及时通知用户方，并指定合格的接替人员。

**2）维护响应**

中标方接到用户方故障呼叫后，要及时安排工程师进行处理。

* 对于关键性问题（影响用户方业务正常运作的故障）
* 响应时间：1～30分钟；
* 到场时间：指派高资深工程师现场服务，2小时到场；
* 修复时间：3小时内修复。
* 对于一般问题（不影响用户方业务正常运作的故障）
* 响应时间：1～30分钟；
* 修复时间：8小时内修复。

**（3）其他要求**

1)当有紧急故障发生时，中标方技术人员协助用户查询故障原因，并帮助解决其问题。在修复故障后，应继续留在现场、分析检查故障原因、解答用户方有关技术咨询，直到征得用户同意并确认系统完全没有问题时，方可离开。

2)中标方工作人员必须对工作中所涉及的各类系统技术信息及数据信息资源保守秘密

**三、服务时间及地点**

服务时间：一年（以合同签订时间为准）；

服务地点：采购单位指定地点。

**四、付款方式：**

合同签订后30天内预付合同价款的50%，剩余50%在合同期满后20个工作日内支付（不计息）。