

## 八、主要标的信息

供应商全称：国泰新点软件股份有限公司

| <br>货物类 | 服务类  |
|--|--|
| 名称：/<br>品牌（如有）：/<br>规格型号：/<br>数量：/<br>单价：/   | 名称：扬州市公共资源交易中心扬州市房建市政交易系统 7.0 年度运维服务<br>服务范围：扬州市房建市政交易系统 7.0 年度运维服务<br>服务要求：本次项目主要为扬州市房建市政交易系统 7.0 系统运维服务系统运维服务，涉及维护的系统主要包含业务系统、评标系统、不见面开标系统。我公司承诺提供 3 名技术人员驻场，提供现场服务，负责本项目的日常维护更新工作，保障系统的正常稳定运行；提供省、市有关部门及中心系统改造调整工作。（我公司承诺满足采购文件第四章所有内容）<br>服务时间：2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日<br>服务标准：对于不影响系统整体的运行的故障，在 1 小时内排除；对系统部分功能无法正常使用、或数据错误、但主要业务系统仍可正常工作的故障，在 2 小时内排除；系统停止运行或导致信息系统运行性能下降且无法保证业务正常开展的，4 小时内排除；发生重大宕机事件或业务系统发生重大故障需重新部署系统的故障，24 小时内排除。同时达到采购文件相关服务标准。 |

## 九、其他

### 9.1、服务的主要组成部分、功能设计、实现思路及关键技术

#### 9.1.1、服务的主要组成部分

本次项目主要为扬州市房建市政交易系统 7.0 系统运维服务系统运维服务，涉及维护的系统主要包含业务系统、评标系统、不见面开标系统。由 8 名技术人员驻场，提供现场服务，负责本项目的日常维护更新工作，保障系统的正常稳定运行；提供省、市有关部门及中心系统改造调整工作。

#### 9.1.2、功能设计

本次服务内容为系统运维，不涉及功能设计。

#### 9.1.3、实现思路及关键技术

##### 9.1.3.1、实现思路

###### 9.1.3.1.1、以本业务为中心

本项目的最终目标是保证业务系统的安全和可靠运行。包括计算机系统的可靠运行和业务数据的安全，我们将动用一切有效的措施手段，力求业务系统万无一失，我们的目标是：“非正常停机时间为零”。

###### 9.1.3.1.2、重点措施

注重预防。我们将在传统被动式服务基础上提供主动式服务，和客户一起做好系统的监控维护工作，采取以预防为主的策略，把故障隐患消灭在萌芽状态。

### 9.1.3.1.3、服务组织

服务组织管理和流程管理是项目成功的关键。我们将在责任工程师（项目经理）的统一调度下，指挥技术、应用、商务及服务监督人员，在售前、服务实施、售后的各个环节与客户方紧密配合。

### 9.1.3.1.4、追求最佳性价比

服务的级别意味着客户的成本，我们将在保障高标准服务的前提下，努力通过精心组织、精心实施来降低客户的成本，同时为客户提供更多的增值服务。

### 9.1.3.2、关键技术

公司制定了与服务有关的一系列管理办法、标准作业流程和规范化技术规范，并不断地加以修改和完善。本公司已通过服务与支持方面的 ISO27001 国际认证，并在管理和指导服务业务过程中始终贯彻 ISO 质量标准。

## 9.2、售后服务承诺及售后服务机构、人员的情况介绍

### 9.2.1、服务承诺

详见附件 6.1 证明材料 1（服务承诺）

### 9.2.2、售后服务的管理制度

#### 9.2.2.1 现场工作要求

1、严格遵守公司规章制度，在遵守公司规章制度的原则上，公司员工在客户单位办公时，需严格遵守客户单位的作息制度、管理制度、工作要求规定。

2、按时上下班，到达和离开工作地点需及时考勤签到，不迟到、不早退，不得无故旷工，如有特殊情况应及时请假。如客户上班时间早于公司上班时间的应以客户上班时间为准，如晚于公司上班时间的，服务人员应尽可能参照按公司上班时间保证提前到达客户单位。

3、严禁在客户现场吸烟、玩游戏及与本职工作无关的事项；不允许使用客户的电话打与本次工作无关的电话，若因问题需与公司联系，应得到客户的允许方可使用。

4、爱护现场客户提供的相关办公桌椅和设备，正常损坏的需及时负责修理，如人为损坏的应由损坏人员自行及时修理解决。在客户现场须节约用电、用水，离开办公场所应及时关闭电灯、空调等用电设备，并锁好门窗。

5、如在客户现场施工的，应保护好客户的相关设备、环境；施工完毕后应及时打扫整理现场，保证施工现场的整洁和卫生。

6、软硬件一体化项目的，应妥善保管现场的硬件相关设备，提高安全防范意识，防止被偷被盗。

7、没有客户许可，不得擅自登录客户系统，不得擅自打开客户的设备，禁止使用客户电脑访问与业务系统无关的网站网页。

8、通讯方式在正常工作时间及周六、周日务必保持通畅，同时务必在办公系统中登记除手机外能够联系到本人的通讯方式。

#### 9.2.2.2、会议纪要

1、与客户会议必须形成会议纪要。每次跟客户的正式沟通或涉及重要事项的非正式沟通，沟通完成后，必须整理好相关会议纪要发给相关人员，对于有重要决议产生的会议，项目经理根据实际情况评估是否需客户进行签字确认。

2、会议纪要整理时限要求：上午沟通的，下午完成；下午沟通的，当天整理完成，第二天上班后立即送给相关人员，同时明确会议纪要的形式为电子邮件。

3、对于提交给客户的需求、会议纪要、设计文档相关交付材料，必须由项目经理及督导审核后才能提交给客户。

#### 9.2.2.3、沟通协调

需内部公司后台支撑事宜

1、对于用户提出但服务人员内部评估无法解决的技术问题，由项目经理或开发负责人当天邮件通知公司相关技术负责人，并督促相关人员一日内给出解决方案或建议，并明确完成时间，同时由项目经理将相关解决方案即时反馈给用户。

2、对于时间紧急，服务人员来不及处理，需要协调公司其他部门人员进场协助时，当天邮件发给相关人员及领导，并在一日内给出响应和反馈。

#### 需客户配合事宜

1、对于需要客户配合确认或协调的内容，若不能得到及时确认从而影响开发进度时，需立即告知客户负责人，请求客户负责人帮忙协调并持续跟进。

2、告知方式可通过当面汇报、电子邮件、告知单方式明确需配合事宜及存在的风险。

#### 现场与客户的沟通管理制度

1、服务人员进场后，与客户的沟通必须明确服务人员沟通对接的扎口人，以便就项目事项进行交流、协调、决策，并以文档的形式确认项目团队干系人，通知双方直接领导。

2、人员的入驻、撤出、请假等事项应提前与客户进行沟通或报备，项目人员如发生变更，需报告客户并获得允许后方可进行。

3、无论任何情况下，严禁和客户发生争吵。

#### 9.2.2.4、汇报演示

1、对于需要给用户进行培训或演示系统的，项目经理需提前与客户沟通汇报方式、内容、时间、地点、场地、设备条件等，根据汇报的内容和要求评估安排对应的演示人员。

2、至少提前一天安排确定负责演示人员（实施人员），演示人员须在演示前一天熟练掌握演示内容及模拟演示过程，并确保演示系统能够正常运行。

3、项目经理及可指定汇报演示计划表，通过计划表进行跟踪。

4、如使用客户的场地及设备进行汇报演示，服务人员提前去现场调试设备，确保网络和会议设备正常运行，如有问题及时告知客户协调处理。

5、如涉及需求调研、问题讨论、论证等事项，由项目经理指定负责人，提前确定时间并约好客户，相关负责人至少提前一天准备好相关资料并由项目经理审核。

#### 9.2.2.5、项目管理系统

1、服务人员在收集到所有新需求或问题，均需第一时间进行整理并登记，服务人员根据需求和问题的重要程度进行评审，并及时在项目管理系统里登记提交。

2、开发负责人及时对项目管理中登记的问题进行处理，当天登记的问题当天必须分配好责任人，并给出计划完成时间，同时口头通知相应的开发人员，同时计划完成时间是指能够开发并完成单元测试的时间。

3、开发人员须及时关注项目管理系统里面属于自己的问题，并在规定的计划完成时间内开发、测试完成。事项的处理进度及时的在系统里进行反馈，对于 bug 类问题，需登记好解决方案。

4、实施人员须跟踪问题的解决情况，对系统里面开发完成的工作安排测试验证。

#### 9.2.2.6 项目运维

对于项目运维，服务人员遵守以下三点：

- 1、服务人员问题必须负责解决，不得推诿和刁难。
- 2、服务人员提交的需求，必须一一评审并监督落实，不得遗漏。
- 3、处理过的产品 BUG，必须移交至研发组，并在新版本中修复。

##### 9.2.2.6.1、问题收集

明确现场运维负责人，现场项目运维问题的收集包括以下几个方面：

- 1、用户通过电话、微信或当面提出的问题；
- 2、服务人员自己内部发现的问题。

##### 9.2.2.6.2、问题处理

运维人员对采集到问题先进行初判，初判后，视情况进行闭环操作流程。

1、用户的一些咨询类的问题，运维人员一般直接答复，或者转接其他现场知晓的人员，直接答复。

2、运维人员对用户提及问题如 BUG 问题，需要开发人员处理的，运维人员要求开发负责人给出一个处理完成时间，运维人员将处理完成时间及时反馈给用户。开发组问题处理完毕后，运维组对问题进行验证，验证完毕后，再次当面或电话回访告知用户。

3、运维人员对用户提及的问题进行初判涉及到吃不准、紧急类、影响范围广的问题，直接反馈项目经理，先内部所有成员召开会议形成初步思路在每周客户例会上研讨解决办法。

4、对于不需要开发人员处理的咨询类电话，现场人员整理相应问题的 FAQ，一般的措施为发布 FAQ 在门户网站。

### 9.2.2.6.3、重大问题

1、对于系统出现重大问题需由项目经理牵头实施人员负责人、开发负责人进行紧急排查，在第一时间重点响应并解决。

2、每次重大问题解决后，项目经理必须在当日整理问题报告，说明排查过程、问题处理、解决方案、后续如果规避，提交给用户。

3、针对项目发生的重大问题，由项目督导和开发负责人评审是否需代码组对问题模块的代码进行评审，并分析相关联的模块是否存在问题风险。

4、同时服务人员需按照公司重大问题登记制度进行登记。

### 9.2.2.6.4、巡检规范

1、根据项目的规模、重要程度对项目进行定期巡检，为每两周巡检一次。

2、使用实施部发布的最新版本巡检报告，按巡检报告中的检查项进行逐项巡检。

3、认真填写巡检报告，真实、完整地填写巡检报告检查项、填写项内容，不得弄虚作假。

### 9.2.2.7、服务标准

#### 9.2.2.7.1、态度标准

1、以良好的精神状态为客户服务，做到彬彬有礼、落落大方、善解人意、热情周到。

2、对客户提出的问题有问必答、耐心解释，对客户不懂的地方不教训、不责备。

3、对待疑难问题不装懂、不推诿，婉言向客户解释并请相关人员答复客户。

4、尊重客户，不与客户开玩笑，严禁讥笑客户的缺陷。

5、对个别客户的一些失礼言行，要尽量克制忍让，不与客户争辩顶撞，必要时请经理、主管协同解决问题。

6、在服务过程中，如有工作差错，应立即纠正，并向客户致歉。

7、客户提出表扬时，要谦虚致辞，不骄不躁。

8、杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

### 9.2.2.7.2、服务规范

- 1、提前以电话方式与客户约定服务时间、明确工作内容。
- 2、如果由于特殊原因，约定当日无法及时到达客户现场的，必须提前和客户联系，说明原因告知客户目前所在位置及预计到达时间。
- 3、如果由于特殊原因，约定当日无法赶赴客户现场的，必须提前一个工作日与客户进行沟通说明，并另行约定时间。
- 4、以下操作需取得客户同意后方可进行：更新客户服务器、拷贝客户数据、重启客户服务、重启客户服务器、迁移客户服务、变更系统安装路径、更改设备网络配置。
- 5、完成工作后，请客户在现场服务单上进行确认签字。

### 9.2.3、售后服务机构的分布情况

新点软件总部位于江苏省张家港市。公司在合肥、沈阳、郑州、长沙、重庆设有五大区域总部，苏州、成都设有两大资源中心，北京、济南、呼和浩特、沈阳、上海、南京、杭州、合肥、长沙、广州、南宁、西安、乌鲁木齐、郑州、成都、贵阳、长春、南昌、石家庄、福州、武汉、兰州、重庆等地成立了二十三区域分公司。

### 9.2.4、售后服务人员的数量、素质、技术水平

本公司有 4000 余名技术人员，其中有 400 余名工程师专业从事服务业务，主攻专业涉及主机、网络、数据库、应用及客户资源管

理等。其中数十名资深高级工程师有着超过十年的丰富实践经验，具有高超的技术水平和服务水平。

本项目由 3 名技术人员驻场，提供现场服务。

作为公司的常设机构，公司总部售后服务中心由近千名专业的研发、实施和运维服务人员组成，负责为全国各地区客户提供全面、快捷、贴心的售后技术保障服务。多年来，这些经验丰富的专业售后服务人员已经圆满地完成了数千个信息化项目的售后服务任务，获得大量来自用户给予的好评，能够高质量、高效率地支撑公司总部对全国各地信息化项目的售后服务工作。

新点软件总部位于张家港市市区，详细地址和售后服务联系方式如下：

地址：江苏省张家港市沙洲湖科创园江帆路 8 号

电话：0512-58188000

#### 9.2.5、售后服务的反应能力

对于不影响系统整体的运行的故障，在 1 小时内排除；对系统部分功能无法正常使用、或数据错误、但主要业务系统仍可正常工作的故障，在 2 小时内排除；系统停止运行或导致信息系统运行性能下降且无法保证业务正常开展的，4 小时内排除；发生重大宕机事件或业务系统发生重大故障需重新部署系统的故障，24 小时内排除。