

## 5、服务方案

### 1) 投标人售后服务承诺:

1. 运行维护期限: 长葛市财政局综合治税信息分析软件系统自验收合格之日起, 对所提供软件所发的故障, 提供壹年的免费保修和技术支持服务。壹年服务期满后, 用户可以通过以年为单位购买维保服务。

2. 质保期内故障处理: 质保期内, 系统出现故障, 我公司在 2 小时内对用户单位所提出的系统维护做出反应, 8 小时内到达现场, 24 小时内恢复系统正常运行。

### 2) 服务内容

本软件系统的维护及升级由我公司负责, 我公司在系统验收完成后提供 1 年的免费运行维护保障服务。运行维护保障服务内容、方式及要求如下表所示:

内容	方式	要求
系统功能局部完善和功能改进	现场维护	按甲方要求的时间内完成
修改数据报送模板	现场维护	按甲方要求的时间内完成
数据维护和数据加工处理	远程维护或现场维护	每月税务数据报送到位后
数据备份	远程维护或现场维护	每月数据加工处理完成后
系统故障排除	远程维护或现场维护	甲方提出需求后, 1 个工作日内排除故障
热线支持	远程维护	提供 7X24h 即时响应服务
产品应用培训	现场培训	按甲方要求的时间内完成
系统巡检	现场维护	共 4 次, 每季度 1 次。出具巡检报告

“现场维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题派遣技术人员到甲方现场处解决问题的过程。

“远程维护”是指乙方根据甲方提出的技术问题通过电话或互联网向甲方

提供问题解答、技术指导和解决问题的过程。

热线支持是指乙方服务人员通过电话向用户提供技术问题解答的过程。

产品应用培训是指乙方技术人员为甲方提供产品的应用培训。

1、日常技术支持：根据不同需求，提供远程或现场的技术支持，解答并解决用户在系统使用中遇到的各类问题。

服务热线：025-84709595 联系人：李培林

2、在征得涉税部门同意开放数据库及端口的情况下，根据采购人要求开发数据交换平台自动交换涉税信息，同时，为了满足其他应用系统数据交换的需要，免费提供本项目开发部分的接口，方便采购人进行二次开发或与其他系统进行对接，能根据采购人的需求把平台中的数据交换到其他的应用系统中。

3. 服务回访机制：

为保证为用户提供优质的服务，我公司实行服务回访制度，回访分为定期和不定期两种方式进行。定期回访一般是每个月由服务人员对客户进行电话回访，了解用户对我公司的服务满意程度，对用户不满意之处进行记录并在三个工作日内给用户答复。不定期回访是指公司会针对服务人员现场服务的记录向客户打电话询问当次服务的用户满意度，请客户对服务人员打分并记录并对客户提出的问题在三个工作日内进行答复。

### 3) 技术能力

运时数据多年来一直致力于为财政、税务、公安、银行等行业提供先进的全面的解决方案。公司在和财政、税务、公安等行业的各种合作中积累了丰富的软件开发和系统集成经验。

运时数据的软件工程师有多年政府应用软件开发的经验的积累和技术沉淀，对税务及财政局的业务需求及习惯非常了解，完全有能力完成长葛市财政局综合治税数据分析软件系统的开发。

### 4) 系统建设及售后服务经验

运时数据在地市级政府及区县级政府电子政务建设项目有非常多的成功案例，公司有 JAVA 技术路线的 90 多人的研发团队。目前公司拥有著作权证书和软件产品登记的软件产品有二十多件。

运时数据完全有能力为长葛市财政局综合治税数据分析软件系统建设项目提供高质量、高水平的技术支持和售后服务。

## 5) 专门的售后服务团队

运时数据的员工学历分布如下图，64%为本科学历。同时还有多人通过了MCSE、OCP、Java、HCNE、MCSE、CCNP、CCNA 等专业认证培训课程，获得专业认证培训证书。设有维保服务电话 025-84709595，联系人：李培林。负责解答采购人在软件使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

### 技术支持

完善的技术支持和维护是系统得以建设成功并长期稳定运转的重要保障。而技术支持和维护则是我们优质服务的重要体现。

系统维护的主要目的是为了保障系统的正常运行，为达到这个目的，我们认为大体有三个思路：

- a) **系统维护当然应以预防为主。在系统建设完成之后，运时数据作为系统开发商有责任帮助长葛市财政局建立一个无忧环境。其主要内容就是建立一套完整的规章制度，并运用一套套系统和管理工具以保障系统的正常运行。**
- b) **我们将有一套完整的分阶段的系统支持维护体系，包括支持维护的机构和计划，以及相应的责任和承诺。**
- c) **系统维护的大量基础工作还得依靠各级技术队伍，仅仅依靠运时数据的力量肯定是不够的。在项目的整个过程中，我们会帮助长葛市财政局建立一支自己的技术队伍，做好技术转移。**

我们一直认为，项目建设和运转的整个过程都存在着技术支持和维护，我们参照项目的阶段划分，把技术支持和维护工作分为几个阶段，即系统设计和工程实施阶段，系统试运行阶段，保修（维护）期阶段以及系统保修（维护）期以后的阶段。

热线服务：025-84709595 联系人：李培林

### 应急故障处理

系统突发故障或重大活动或重要工作期间为保障系统的可靠、安全运行，公司会立即响应要求，并立即派技术人员进入现场实施保障服务，以确保工作不发生中断。

投标人代表签字：\_\_\_\_\_



投标人：江苏运时数据软件股份有限公司（全称并加盖公章）

日期：2020年01月06日



常州市公共资源交易平台投标文件专用章  
0834F72429A86C57A19AE61490B