**一、项目概况**

随着西安市住房和城乡建设局在房产管理信息化工作上的持续投入，房产管理信息化工作取得了长足的发展，房产管理信息化逐渐成为保证房产管理工作顺利完成的重要手段，对提高房产管理部门的工作效率、工作质量，提升房产管理部门的社会形象起到了积极的作用。

目前西安市已建立市、区（县）两级联网的一体化房产综合业务管理系统，建立了区县集中、统一的房产基础数据库，并与多部门实现了数据联通，全面实现了市辖区内个人住房信息的实时共享、查询以及统计分析；建成市场、交易、住房保障、物业维修资金、房改货币化、租赁备案、局机关档案、房改房、经纪机构及存量房备案、房产测绘、房屋征收、地理信息系统、统计分析、预售资金监管等业务管理子系统,形成统一平台的西安市住建局房产综合业务管理系统。

西安市住建局房产综合业务管理系统（以下简称房产综合业务管理系统）业务模块众多，系统使用人员遍布西安市住建局的各个科室及区县房屋管理部门的相关科室，根据近两年的技术支持服务量统计，服务的难度及数量都呈现明显上升的趋势，随着房产综合业务管理系统业务功能的不断更新和完善，仍需为系统使用人员提供必要的技术支持服务，协助房产综合业务管理系统内网及区县系统使用人员熟练使用系统办理各项业务，及时解决遇到的各类问题，使之更加适应房产管理业务的发展需要。

**二、服务内容**

（一）服务目标

本项目主要是为房产综合业务管理系统内网及区县使用用户提供技术支持服务，保证整个房产综合业务管理系统在实际工作中可以快速、高效的办理相关业务，并保证用户在遇到各类型问题时能够及时得到解决。通过对内网及区县用户提供技术支持服务，提高业务人员对房产综合业务管理系统的了解和操作技能，从而提高行业服务水平。

（二）服务内容

1、故障处理

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请求设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过技术支持服务体系的管理，最终获得故障的解决。

故障处理的服务范围包括但不限于：

（1）系统运行、升级期间出现故障，技术服务人员及时到现场进行问题处理、解决；

（2）在系统出现非停机性质的故障时，如系统运行缓慢，技术服务人员及时寻找原因，到现场进行问题处理、解决；

（3）涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统、硬件设施及网络）或其他问题，技术服务人员提供故障的定位和咨询，并协助用户分析故障原因；

（4）对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析；

（5）提出故障处理意见，进行故障排除、系统调优或系统重置。

2、问题解答

问题解答的服务范围包括但不限于：

（1）涉及房产管理信息综合系统的功能操作、日常维护等技术问题；

（2）针对部门的业务处理方法、原理及流程等如何在系统功能上实现。

3、系统培训

系统培训包括：

（1）综合系统应用过程中或更新升级后的对内技术培训；

（2）年度计划的局属相关单位定期内部培训；

（3）配合局属相关单位进行的系统培训。

4、系统巡检

系统巡检的服务内容包括：

（1）内网进行全年全天候的巡检。

（2）对各区县所使用的区县房产综合系统进行每月一次的定期巡检；

（3）通过巡检及时指导和解决系统存在的问题；

（4）协助用户，排除潜在的隐患，保证系统的正常使用；

（5）督促用户正确使用系统，遵守操作规程；

（6）对重点用户应做到优先巡检、优先维修、认真做好巡检记录，对存在问题及时整改；

（7）当用户对系统提出任何意见或建议时，填写“系统用户意见反馈表”提交给部门主管；

（8）每次巡检结束后，主管应认真汇总、总结、分析系统用户反馈意见，及时将结果与相关部门进行通告，并研究解决方法。

5、需求调研

需求调研是技术支持服务工作的重要内容，具体的工作内容如下：

1. 当系统用户对系统提出修改、新增功能或其他期望时，技术支持工程师需清楚理解用户的真实需求，并将用户需求详细地记录在《系统维护记录单》中，由系统用户确认；
2. 技术支持工程师在确认系统用户需求后需与开发部人员进行用户需求分析，得到有效的解决方案，其解决方案应由系统用户签字确认；

（3）编辑《软件开发业务需求单》，并与系统用户分析该解决方案，若用户认可，需由用户签字确认，并将签字确认过的报告交由开发人员备案；若用户不认可，技术支持工程师将与用户进行进一步的沟通，直到用户对解决方案认可为止；

（4）系统用户确认解决方案后，技术支持工程师将BUGFREE中提交任务，同时上传用户需求分析报告。

6、数据分析与汇报

为保障用户能够及时了解系统的运行情况以及技术支持服务情况，服务供应商须定期对技术支持服务工作进行总结和汇报，为领导的决策提供数据支持。

**三、技术要求**

1.技术支持服务人员须了解西安市各房产业务办理流程及相关业务知识；

2.技术支持服务人员须熟练掌握房产综合业务管理系统及各终端系统的操作流程、培训内容及相关问题的解决方法；

3.针对内网提供5\*8小时的驻场服务；

4.针对内网提供6人及以上驻场团队；

5.需要有明确的服务方式、服务流程及标准；

6.提供的技术支持服务必须包括但不限于以下服务方式：电话技术支持服务、现场服务、远程技术支持服务、系统巡检服务、回访服务及紧急故障处理服务等；

7.建立至少四级故障等级和相应的响应时间及相对应的服务机制；

8.技术支持服务响应时间必须以不影响用户业务办理为前提合理安排；

9.统一调度服务资源，及时响应用户服务请求；

10.建立服务响应体系，对各个业务相关系统配备相应技术支持工程师。

**四、服务要求**

（一）基本要求

供应商必须提供投标文件中承诺的技术服务团队，在采购人指定的地点和环境中，驻现场进行系统技术支持服务工作，该团队在服务期间未经采购人书面同意不得从事其他任何工作。

（二）人员要求

|  |  |
| --- | --- |
| 人员类别 | 人员要求标准 |
| 技术支持项目经理 | 1、具备8年及以上本行业技术支持从业经验及3年及以上本  行业项目管理经验；  2、大专及以上学历。 |
| 高级技术支持工程师 | 1、具备5年及以上本行业技术支持从业经验；  2、大专及以上学历。 |
| 技术支持工程师 | 1、具备1年及以上本行业技术支持从业经验；  2、大专及以上学历。 |

**五、商务要求**

（一）服务期限

2023年10月1日至2024年9月30日。

（二）款项结算

1、合同签订之日起10个工作日内，供应商持中标通知书、合同、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的60%。

2、2023年10月，供应商持当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的20%。

3、2024年3月，供应商持当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的15%。

4、服务期满并书面验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份），验收通过之日起一个月内，供应商持项目验收意见书、当期付款金额的普通增值税发票，与采购人结算合同总价款的5%。

5、支付方式：银行转账。

（三）进度要求

在服务期内，根据采购人要求和相关技术规范，持续进行维保服务。

（四）成果交付要求

1、 根据合同内容，提供相应服务或采购产品；

2、 提供验收报告及相关验收资料。

（1）系统运行维护工作结束后，采购人根据磋商文件、响应文件及相关文件资料，进行考核验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。验收资料包括但不限于服务方案、运维记录、培训记录等资料。

（2）采购人组织供应商,必要时请有关专家进行考核验收，验收合格后，填写项目验收意见书（一式三份）作为对系统运行维护服务的最终认可。

（3）供应商向采购人提供服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

（五）质量验收标准或规范

1、国家或行业标准

2、磋商文件、响应文件

上述标准不一致的，以验收时最高标准为准。

（六）违约责任

未按合同要求提供软件或服务质量不能满足合同要求，采购人应当将供应商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求供应商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对供应商的违法行为进行相应的处罚。

具体违约情形及违约责任详见合同文本。