

# 关于 OA 办公系统年运维服务招标公告

一、建设单位：广州珠江钢琴集团股份有限公司

项目名称：OA 办公系统年运维服务

评选部门：信息管理部及相关部门

二、项目概况：

集团公司使用的 OA 办公系统是广州致远互联软件有限公司的软件产品。现为 OA 办公系统购买年运维服务，保障 OA 办公系统运维服务和系统补丁更新等系统安全问题。

三、OA 办公系统服务项目需求

1、补丁更新（online）。针对用户产品补丁修复提供远程支持服务，及时修复产品缺陷。

2、400 客服热线。原厂商 400 热线座席服务，受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等，作为用户与致远沟通的桥梁，为用户日常应用提供有力保障。

3、远程运维支持服务。本地运维顾问电话/远程服务，受理用户反馈的产品应用咨询、产品功能需求等。

4、环境优化服务。解决系统卡顿，让系统运行更流畅。

5、协同云服务在线。可及时了解致远服务及产品信息的平台，提供及时、快速、准确的查询及解决问题的方法。

6、微信服务平台。通过移动端，获取最新服务资讯、问题解决技巧、协同应用案例、产品新功能等功能。（手机在手，服务无忧）

7、CTP-Studio。依据代码托管为基础，实现了客开项目的代码开

发规范化管理，包括项目开发人员管理、项目代码管理、代码提交审计。

8、S1 工具。协同产品的运维支撑平台，为用户提供便捷的服务帮助。（以 S1 实际提供内容为准）

9、在线客服。通过网页版即时通讯，在线受理用户反馈的产品功能问题、产品应用咨询、产品功能建议等。

10、现场运维支持服务。针对用户日常遇到的产品使用问题提供现场运维支持服务。

11、远程巡检服务。技术专家远程巡检，提高系统稳定运行率。

12、系统管理员培训。提供系统管理员协同深化应用及持续维护的能力提升培训，原厂商评定及颁发能力等级认证证书。

#### **四、服务期限**

服务期限为一年，具体时间以合同为准。

#### **五、付款方式：**

合同签订生效之日起 10 个工作日内支付全额服务费，在收到款项的 5 个工作日内开具相应的增值税发票，具体以合同为准。

#### **六、投标细则：**

有意向的单位应在 4 月 25 日中午 12:00 点前向信息管理部报名，并报送公司的营业执照复印件加盖公章。

#### **七、投标文件要求：**

投标资料需由投标单位在 4 月 26 日下午 5:00 点前以密封形式现场交付或快递到信息管理部，开标时发现投标文件有下列情形之一的为废标，废标不得参与评标。

◆ 未密封的；

- ◆ 未按招标文件规定格式填写或者字迹模糊不清的；
- ◆ 未提供有效投标文件的；

#### 八、投标书应包含以下内容

- 投标者全称、营业执照副本影印件（需加盖公章）
- 税务登记证副本复印件（需加盖公章）
- 产品代理资质文件复印件（需加盖公章）
- 项目解决方案及报价表(需注明增值税点)，如不是法人签署的，  
需要有法人签署的针对本项目的公司委托书。

#### 九、 评标细则：

- 初步预定 4 月 27 日开标；
- 符合需求条件的投标者，优选价格低为中标，价格不是唯一的  
条件。

#### 十、经办部门联系方式：

信息管理部联系电话，81504590，吴诗韵； 地址：广州市增城  
区香山大道 38 号

信息管理部

2021 年 4 月 14 日