**2024年韶关市环境信访管理系统运维项目采购需求书**

1. **项目概况**

为了保证韶关市生态环境局“**韶关市环境信访管理系统**”的运行正常，充分发挥系统作用，为环境信访工作提供信息化技术保障，需要对系统进行日常维护管理。

1. **付款方式**

签定本合同并启动相关维护工作15个工作日内支付合同款100%，实际付款日期以韶关市市级财政下达资金为准。

1. **服务内容及要求**

1、对软件使用进行指导，保证软件正常运行；

2、数据库崩溃后数据恢复；

3、优化软件运行速度；

4、软件打印格式调整；

5、软件显示格式调整；

6、软件中出现的数据的错误进行调整；

7、权限的调整；

8、软件的修正；

9、对网络运行状况、网络问题进行周期性检查，满足有关部门的信息安全等保要求。

10、维护**韶关市环境信访管理系统手机端**app；

11、其他需要软件公司协助解决的问题。

1. **项目服务要求**

1. 供应商需提供1年的技术支持与服务，维护服务主要采取电话咨询服务、远程维护、疑难问题的上门服务三种服务方式；

2. 供应商需开通24小时服务热线为韶关市生态环境局提供软件服务。

3. 供应商需设立投诉专线，负责处理有关投诉。

4. 本期维护期满后，如仍需供应商提供服务时，应按年向供应商支付维护费。

5. 供应商需对工作过程中接触到的相关数据或文件严格保密。

6. 供应商需要提供其他关于系统建设期间数据服务要求以及符合上级部门所规定技术支持服务。

1. **供应商资格要求**

供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，且具有“软件开发”经营范围，提交有效的营业执照(或事业法人登记证等相关证明)副本复印件，提交相应的运维技术服务方案，并在报价文件封口处加盖公章并注明“×××公司（供应商）关于×××项目的报价”信息，否则视为无效报价。