# 采购内容及技术需求

总体要求

##  定义

甲方：招标方

乙方：投标方

本需求书为甲方IT设备及软件维保服务技术服务的要求。该技术服务要求供乙方编写技术服务应答书之用，投标应答书的内容格式应符合本要求。

本需求书提出的是最低限度的要求，并未对所有技术细节做出规定，也未完全陈述与之有关的规范和标准。乙方应提供符合本规范书和有关标准要求的，经过实践验证的, 符合国家和有关行业最新版本的标准和完全满足技术规范书所规定要求的完整设备维保服务，如有遗漏，乙方应予以补充，否则将认为乙方认同遗漏部分并免费提供。本项目部提供现场勘测和交流。

如果乙方未以书面形式对本需求书提出异议，则意味着乙方提供的信息服务满足本需求书和有关标准的要求。如有异议，不管是多么微小，都应在差异表中技术部分加以详细描述。

方案及合同规定的文件，包括图纸、计算、说明、使用手册等，均应使用国际单位制。所有交换文件、工程图纸及相互通讯，均应使用中文。

要求乙方在投标应答书中，按照要求应逐项予以说明和答复。对本技术服务要求各条目的应答为“优于”、“满足”、“不满足”，不得使用“明白”、“理解”“部分满足”等词语。未在文件中提供应答或者应答不完整视为无效。

乙方提供的技术服务必须满足甲方IT设备运行和维护的要求。乙方提供的维保服务和技术支持必须遵照和甲方签订的合同执行，不受设备生产商因设备停产、产品更新和其它因素的影响。

本需求书提出的所有要求，最终解释权归甲方。

##  应答书应包括以下主要内容

对“技术服务要求”的应答；

对商务要求的应答；

对乙方售后服务体系、售后服务方式和内容的介绍；

乙方不同级别服务在设备发生故障后的服务流程说明；

其它

##  维保期限及付款

乙方中标后在和甲方合同签订后一年。中标金额为服务内容的全部费用。付款时间和比例在中标后和甲方签订合同前协商。

##  维保设备清单

保硬件设备清单（包括但不限于）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **描述** | **数量** | **服务级别** | **使用年份** | **是否有原厂质保** |
| 1 | 小型机 | IBM P550 | 2 | 7\*24 | 2010 | 否 |
| 2 | 光纤交换机 | IBM 2498-B24 | 2 | 7\*24 | 2018 | 否 |
| 3 | 存储及扩展柜 | IBM DS4700 | 1 | 7\*24 | 2010 | 否 |
| 4 | 刀片服务器 | IBM H22 | 24 | 7\*24 | 2010 | 否 |
| 5 | 服务器 | IBM X3850X5 | 1 | 7\*24 | 2015 | 否 |
| 6 | 服务器 | IBM X3850X6 | 1 | 7\*24 | 2018 | 否 |
| 7 | 服务器 | 联想SR530 | 1 | 7\*24 | 2022 | 否 |
| 8 | 交换机 | 华为S9312 | 1 | 7\*24 | 2010 | 否 |
| 9 | 交换机 | 华为 S9303 | 1 | 7\*24 | 2016 | 否 |
| 10 | 上网行为管理 | SANGFOR | 1 | 7\*24 | 2016 | 否 |
| 11 | 数据库审计 | 360网神 | 1 | 7\*24 | 2016 | 否 |
| 12 | 防火墙 | 网御星云 | 1 | 7\*24 | 2015 | 否 |
| 13 | 桌面终端管理 | 通软桌面终端 | 2 | 7\*24 | 2021 | 否 |
| 14 | 负载均衡 | A10 | 2 | 7\*24 | 2017 | 否 |
| 15 | 日志服务器 | 绿盟 | 1 | 7\*24 | 2020 | 否 |
| 16 | 入侵防御 | 山石 | 1 | 7\*24 | 2021 | 否 |

本次购买维保软件清单（包括但不限于）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **名 称** | **版 本** | **数 量** | **使用年份** | **是否有原厂质保** |
| 1 | 数据库 | Oracle 10G | 2 | **2010** | 否 |
| 2 | 中间件 | Weblogic | 1 | 2010 | 否 |
| 3 | 操作系统 | IBM AIX | 2 | 2010 | 否 |
| 4 | 集群软件 | ASM | 1 | 2010 | 否 |
| **5** | NBU备份 | Symantec NBU | 1 | 2016 | 否 |

# 技术服务要求

乙方应提供一整套符合标准规范的技术支持服务运作体系和流程，指定专职客户服务经理以及稳定的技术服务队伍，提供故障诊断、技术咨询等全方位的技术支持服务。同时，乙方应建立相应的甲方档案库（含设备以及服务），便于及时获得系统运行报告、甲方随访意见反馈、常见故障及处理方案等重要技术资料。

乙方应为甲方提供多种技术支持方式，并对甲方所提交问题指派专职服务队伍进行解答并提供相关建议，对未能彻底解决的问题应进行跟踪、反馈并及时处理。

承接数据中心存储、小型机服务器、数据库、中间件等维保项目的乙方必须要有多年的技术支持和维护经验，具有小型机服务器、存储和Oracle数据库专业的工程师，负责维护的工程师必须具有相应的小型机服务器、存储、网络和Oracle数据库等的职业资格认证。

乙方提供的服务必须严格遵循甲方要求的服务内容和标准；

乙方应具备完善的IT运维服务系统和服务管理能力，能够7\*24小时响应甲方服务要求，并完整的记录服务过程；

乙方必须按招标项目要求和技术服务要求和内容提供服务，在实施网络设备、数据存储、PC服务器等维保工作过程中，应当保证甲方设备、网络、应用系统及数据的安全，并对乙方的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因服务导致的网络与信息安全事件，乙方必须承担由此引起的所有责任，甲方保留追究乙方责任的权力；

乙方投标时必须根据甲方的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施、组织技术交流等，并在甲方处进行备案；计划执行时应提前三天和甲方技术人员进行联系和预约，以确保维护工作能顺利开展；

乙方应当根据甲方现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置，系统配置，集群软件，磁盘阵列、数据库、备份软件等，并做到随着设备的升级、调试或参数发生变化时，及时更新相关参数；

乙方应根据甲方维护需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调；

##  驻场服务

乙方在中标后，根据甲方实际工作需要须派1或2名有10年运维驻场经验的工程师驻守甲方现场，驻场工程师熟悉IBM小型机操作系统AIX及相应的数据库维护管理、熟悉IBM存储及SAN光纤交换机的维护管理、熟悉并掌握通软桌面终端、亚信网络防毒系统、深信服和奇安信上网行为管理、熟悉并掌握华为交换机及路由器，各主流厂商防火墙、IPS等安全设备的调试和维护。保证驻场工程师为本项目专职、在驻场服务期间不脱岗，不换人，不包含住宿等差旅费用；节假日及特殊时间段值班、值守，协助处理其它相关安排工作；保证和省局，本地、及各预算单位业务正常运行；提供7\*24小时支持服务（技术工程师可采取轮休制）。驻场人员根据甲方的招标文件所列的服务内容，向甲方提供现场技术支持服务。甲方对乙方派驻的工程师进行考核，如不满足要求甲方有权要求更换或终止服务合同，由此造成的损失全部由乙方承当。所有事宜在得到甲方认可确认后实行。

##  热线电话支持服务

乙方提供7X24小时响应的电话热线服务电话，乙方技术专家将直接同甲方对话，帮助解决甲方提出的疑难问题。在相应服务时段内，相关工程师做出响应并开始解答的时间不超过30分钟，对于以前出现并解决过的问题，处理完成时间不超过2天。

##  远程接入支持服务

乙方在具备远程接入的条件下，应提供远程接入方式对甲方系统问题进行检查、诊断和分析。乙方工程师仅在得到甲方许可的情况下方可访问甲方系统，并且乙方应确保所访问系统的安全，同时保证数据完整性。

##  现场高级技术支持服务

按照甲方要求，在驻场工程师不能解决问题时候，乙方必须提供现场高级技术支持服务配合驻场工程师及甲方处理问题解决故障。高级工程师响应时间不得超过10分钟，上门时间不得超过1小时，服务期工作日或者其他约定的正常工作时间，包含国家法定的节假日等重大特殊时间段。高级工程师不包食宿，不包差旅。

乙方工程师必须在服务完成，并得到甲方确认后方可离开现场。

## 故障处理

乙方应提供现场软、硬件故障定位和处理服务。故障定位需要的配件、软件均由乙方提供，定位准确后通知甲方采购相应的故障件。对于重要的业务系统软件件提供备品备件服务保证在配件及产品采购过程中的正常运行。

* + - 1. **处理故障处理分级相应要求：**

7×24级：指对硬件设备，7×24小时响应维护服务、紧急故障2小时内到现场、备件4小时到场；6小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用；

5×11级：指对硬件设备， 5×11小时响应维护服务、紧急故障2小时内到现场、备件次日到场，备件到场4小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。

* + - 1. **不间断故障处理**

乙方工程师在到达甲方现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到甲方确认后方可离开。

* + - 1. **故障分析时间**

乙方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，3个工作日内提交故障分析报告。

## 配合甲方进行系统故障定位

甲方出现系统相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、准确的定位和处理,乙方工程师应根据甲方的合理安排到达现场提供技术支持服务。乙方工程师应配合甲方和其他相关厂商工程师对故障进行分析定位并及时解决。

**四次维修设备诊断服务**：如果服务对象非合同中规定的内容，则免费提供四次维修设备故障诊断，故障定位需要的配件、软件均由乙方提供，定位准确后通知甲方采购相应的故障件。对于重要的业务系统软件件提供备品备件服务保证在配件及产品采购过程中的正常运行。

## 配合甲方对系统进行优化实施

根据设备系统的运行情况，按照甲方的优化实施安排，乙方应提供现场技术支持服务。乙方工程师应配合甲方和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案并协助甲方进行调整。

* 结合应用软件、数据库、中间件、服务器、操作系统、存储和网络等不同资源的性能信息，进行关联性的综合分析，以准确的定位造成性能瓶颈的根源。
* 将性能管理平台的诊断结果进行归纳，依据不同的瓶颈特点进行分类，合理分配于运维服务团队，包含系统运维部门、软件运维部门、二次开发部门、硬件服务商、数据库服务商、软件服务商等专业分工，使各方相互合作、齐心协力的持续改善性能问题。
* 通过一套完整的数据收集、处理、分析、统计流程，创建全面的应用性能模型及关键指标。并且持续地追踪性能模型和关键指标，完成多维联动的瓶颈分析、智能归纳的成效评估、量化统计的趋势预测及异常事件的检测及溯源。
* 通过关键指标的长期量化统计和趋势预测，定位出基础设施中的薄弱环节，并提出消除这些薄弱环节的方案，避免由薄弱环节引发事故，以降低系统运行风险，达到提前预防，主动运维的性能问题管理目标。
* 综合分析CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个IT系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析IT系统，找出影响业务系统性能的根本症结。
* 结合实际业务系统，建立图形化的系统性能模型，横向分析各业务系统之间的相互关联，明确各系统之间的系统连带影响性，判明单个系统发生性能问题时对其他相关系统的性能影响程度。
* 持续跟踪系统性能问题，通过历史对比、趋势预测等技术手段，建立贯穿系统生命周期的性能管控模式。

根据以上需求定期开展设备运行分析服务。综合分析CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个IT系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析IT系统，找出影响业务系统性能的根本症结。包含资源占用增长分析、资源耗尽趋势预警分析等。为系统优化、建设提供准确的依据。提交分析报告，每月一次**。**

## 系统升级

乙方应提供系统升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。乙方负责提供介质及相关许可证、实施系统升级服务、配合甲方进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等环节。

## 定期提供补丁安全服务（所有在用设备）

乙方应提供系统升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。乙方负责提供介质及相关许可证、实施系统升级服务、配合甲方进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等环节。

提供补丁升级管理，提交最新补丁报告及升级建议，配合实施，提交实施报告。每月一次。

## 系统调整、工程支持服务

当甲方需对系统进行调整时,乙方工程师应按甲方提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持（包括甲方在进行硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，乙方配合完成系统停、启及故障排除等工作；操作系统安装、系统重建）。在甲方进行与系统相关的工程施工时，按照甲方的工程实施安排，乙方应按甲方提出的时间要求提供现场技术支持服务。乙方工程师应配合甲方和其他相关厂商工程师对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

## 预防性维护

乙方按甲方需要，在双方共同的约定时间内，指派固定服务工程师提供现场检查服务。乙方服务工程师应于每次检查前3日提交检查计划给甲方审批，并在检查结束后的3日内提供检查报告给甲方审核确认。乙方所提供的预防性检查服务内容应包括以下检查项目但不仅限于以下内容：

* 定期检查错误日志，并对错误日志进行分析，消除故障隐患。
* 对硬件设备定期保养。
* 对各个设备控制微码定期进行版本检查，并在乙方专家的指导下,在必要的时候进行升级。
* 定期检查系统PTF，确认无误并征得用户批准的情况下进行升级。
* 协助用户建立数据备份,保存及恢复方法。
* 提供设备（所有在用设备）安全防护达标服务。按照国家安全防护达标要求，对设备安全达标情况进行检查，提交检查报告和整改建议，并协助整改实施，提交整改实施报告。每半年服务一次。

##  数据库及中间件服务要求

数据库和中间件是甲方重要的业务系统，乙方提供的服务应包含但不限于以下内容：

**ORACLE数据库规划：**

乙方将协助甲方对数据库物理结构进行规划，在甲方需要改变数据库物理结构之前，乙方将根据甲方需求来评价实施方案的可行性、安全性。

**ORACLE数据库安装及升级：**

乙方按照甲方要求，进行Oracle数据库的安装升级，并进行数据迁移工作。

**数据库备份规划实施：**

协助搭建备份恢复测试环境，培训用户熟练使用备份系统，保证用户数据库的安全可靠运行。

• 根据甲方要求决定数据库的备份方式；

• 规划甲方的备份频率和介质数目；

• 推荐甲方使用专业的备份软件；

• 培训甲方RMAN的使用方法；

• 帮助甲方实现数据库的自动备份；

• 保证oracle数据的完整性；

• 搭建备份环境并检查备份数据的有效性；

• 帮助甲方构建灾难恢复系统

注：以上服务在甲方确实有实际需求时提供，无实际系统需求时的部分内容不做为验收标准。

**Oracle性能调整：**

随着甲方应用系统投入使用时间加长，ORACLE数据库将会由于数据量的增加或甲方数量的增加或应用的修改而导致数据库的性能降低。数据库性能降低后将导致应用响应慢、统计或报表计算时间加长和难于维护等不良影响。

* 分析甲方的应用类型和甲方行为；
* 评价并修改ORACLE数据库的参数设置；
* 评价并调整ORACLE数据库的数据分布；
* 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议；
* 利用先进的性能调整工具实施数据库的性能调整；
* 培训甲方有关性能调整的概念；
* 向甲方提供完整的性能调整报告和解决方法（涉及应用sql语句的问题，乙方工程师只负责指出问题语句，并不负责语句的修改）；
* 软件安装帮助；
* 软件升级的规划和实施；
* 数据库故障记录的分析，排除故障隐患；
* 数据库的全面诊断；
* 数据库健康检查；
* 数据库基本的性能分析，提出潜在的问题警告；
* 检查数据库空间的使用情况，提供对存储空间增长需求的估计，协助进行数据库空间规划管理；
* 检查数据库备份和恢复步骤及完整性，提供完整的数据库备份和恢复解决方案；
* 数据库安全暨用户的管理，发现并排除数据库安全隐患；
* 每次检查完一周内向甲方提交详细的预防性维护服务报告和总结（季度巡检小结及年度维保技术服务总结报告）
* 日志文件和空间整理、分析等；
* 协助搭建用户数据库的异地容灾系统，并协助进行数据库整合。

##  灾备平台搭建

乙方在中标后，须在甲方现有的系统环境下，利用甲方已有的数据备份软件工具及设备，帮助甲方搭建数据库和应用系统的应急灾备平台。搭建方案、过程及结果全程和甲方沟通，得到甲方认可后实行。

##  备品备件

乙方中标后，根据甲方所列设备，根据需要在甲方服务现场提供设备同档次型号机器作为整机备件，并在本地中标人库房建立常用备件库。（需要提供的整机备件详见设备清单）。所提供的备机备件须得到甲方的认可，在服务期内备机备件可置放于甲方库房。

乙方中标后备机备件参考清单如下（包括但不限于以下清单内容，可提供同功能不同品牌型号）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **描述** | **数量** | **说明** |
| 1 | 小型机 | IBM P550硬盘 | 1 | 备机 |
| 电源模块 | IBM P550电源 | 1 | 备件 |
| 2 | 光纤交换机 | IBM 2498-B24 | 1 | 备机 |
| 3 | 存储 | IBM DS4700 | 1 | 备机 |
| 硬盘 | 300G(FC) | 1 | 备件 |
| 2T(SATA) | 1 | 备件 |
| 4 | 刀片服务器 | IBMH22 | 4 | 备机 |
| 5 | 服务器 | IBM X3850X5 | 1 | 备机 |
| 6 | 交换机 | 华为S9312 | 1 | 备机 |
| 7 | 交换机 | 华为 S9303 | 1 | 备机 |
| 8 | 线材线缆 | 网络跳线、水晶头、光纤跳线、U盘、寻线仪、各类常用转换头，线缆及其常用工具 | 1 | 备件 |

## 项目服务能力

## 工程师资格能力

乙方应提供相应工程师资质能力（包括但不限于）：Oracle认证工程师≥1名；系统认证工程师（Microsoft或REDHAT）≥1名；ACSP认证工程师≥1名；HCI认证工程师≥1名；SCAP认证工程师≥1名；IT服务项目经理≥1名；IT服务项目工程≥1名；VCP认证工程师≥1名；HCIA认证工程师≥1名；CCIE认证工程师≥1名；PMP认证证书≥1名；以上文件必须提供复印件加盖公章。

## 供应商资格能力

为保证项目质量乙方应提供以下资格证明文件（包括但不限于）：质量体系认证书；ITSS信息技术服务证书；以上文件必须提供复印件加盖公章。

## 其他服务要求

乙方应为甲方设立分管甲方所购买技术服务的专职客户服务经理，负责建立维护甲方系统档案、了解甲方需求、制定服务计划、监督服务执行、跟踪并改进服务质量、提交各类服务报告、处理投诉等。

##  定期交流

乙方应至少每季度进行该阶段技术服务情况沟通交流，并将交流报告提交给甲方。乙方与甲方应至少半年召开一次服务例会，在甲方的要求下，乙方有义务配合召开其他时间的例会。例会结束之后应由乙方客户服务经理提供会议纪要交甲方确认，并于7个工作日内反馈并跟踪落实会议纪要中的甲方意见与建议。

例会内容将涉及以下事项：

（1）乙方客户服务经理对该阶段所执行服务进行介绍，提交阶段性服务情况汇总报告。报告内容应包括该阶段所发生全部服务内容的执行及甲方满意度情况。

（2）甲方对乙方客户服务经理所提供阶段性服务情况汇总报告进行确认。确认完成后由甲方对该阶段服务执行情况及服务质量进行考核，并依据考核标准评测打分。

（3）乙方客户服务经理听取并记录甲方针对该阶段服务执行情况及服务质量的意见及建议，全部内容应通过会议纪要形式确认。

（4）乙方客户服务经理应根据甲方需求制定下一阶段的客户服务计划。

（5）讨论本阶段服务过程中的重大事件对甲方系统运行的影响及应对措施，如系统升级、搬迁、系统管理人员变动、管理流程及制度变更等。

（6）针对本阶段服务过程中的重大技术问题，探讨预防措施及系统优化措施，寻求问题解决更为合理、有效的途径，改进针对此类问题的服务流程。

1. 乙方介绍该阶段所推出的补丁程序信息、软件版本发布信息。

##  服务文档

服务方每年对所维保系统进行一次全面的安全评估，并出具评估报告。所有服务工作必须要有书面记录和文字记载和服务报告，包括季度巡检、半年巡检、年度巡检运行报告。每年服务结束后须向甲方提供年度服务总结报告。巡检记录提供制式表格形式；所提供的巡检记录、报告必须有甲方负责人签字。服务方提交以下文档：

（1）设备基本信息、服务方案和计划

（2）设备维保技术档案

（3）设备巡检报告

（4）设备维修服务报告

1. 年度服务总结报告

##  运维保密

为保证项目安全中标，乙方在签订合同时签订保密协议，甲方不得泄露乙方人员及公司信息。乙方在运维过程中涉及的资料，产品、配件、数据、密码、单位内部信息等一切与服务有关的的内容不得以声音、图像、文字、电子数据在社交平台；公共媒体泄露、发表，展示、传播；不得用于第三方文件、报告、书籍等公开发行物的数据统计、信息来源、参考说明；不得利用工作之便在单位网络中传播相关法律法规禁止的信息。法律另有规定的除外。如违反造成不良影响和后果按照相关法律法规追究其责任。

#  服务考核评价办法

为了提高乙方服务质量，提升甲方维护服务管理水平，总结服务中存在的问题，特制定维保服务满意度考核办法，对所有服务纳入满意度考核，甲方对最终考核结果具有绝对权利。

同时，为了鼓励乙方更多的参与甲方运维管理提升，提升甲方运维管理水平，激励乙方更多参与服务合同外的服务项目，为甲方提供超值服务，为超出服务范围的服务提供鼓励与加分。

考核分为3部分，其中“维护服务实施提交物考核”“客户满意度考核”为基本部分，总分为100分。

考核总表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 所占比重 |
| 维护服务实施提交物 | 考核维护服务能否按照合同约定按时保质保量完成服务的基本内容 | 77分 |
| 客户满意度 | 考核维护服务能否在服务态度，技术力量，解决时限等方面达到甲方的要求 | 23分 |
| 维护服务鼓励与加分 | 为了鼓励乙方更多的参与甲方运维管理提升，提升运维管理水平，激励乙方更多参与服务合同外的服务项目，为甲方提供超值服务，为超出服务范围的服务提供鼓励与加分。 | 不计上限 |

## 维护服务实施提交物考核办法

## 维护服务实施提交物考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 基础服务质量 | 服务响应时效（40） | 7\*24服务 | 重大故障没有及时响应，每次扣2分 |
| 严重故障没有及时响应，每次扣1分 |
| 一般故障没有及时响应，每次扣0.5分 |
| 5x11服务/纯备件服务 | 重大故障没有及时响应，每次扣1分 |
| 严重故障没有及时响应，每次扣0.5分 |
| 一般故障没有及时响应，每次扣0.25分 |
| 增值服务 | 服务响应时效（20） | 增值服务没有在双方商定的时间内及时开始，每次扣2分 |
| 维护服务管理 | 报告提交（12） | 巡检报告、安全防护达标报告、资产管理报告（4) | 巡检结束后15日内，每延迟一个工作日扣0.5分。 |
| 月度服务统计报告、月度补丁服务报告、月度性能分析报告(4) | 每月第5个工作日内，每延迟一个工作日扣0.5分。 |
| 季度服务统计回顾报告 (4) | 每季度第10个工作日内，每延迟一个工作日扣0.5分。 |
| 客户沟通（5） |   |  服务团队与甲方日常沟通情况 |

## 考核频率及计算方法

维护服务实施提交物考核每季度考核一次，总分为77分。

##  客户满意度考核

## 客户满意度考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **调查内容** | **评定结果** | **备注** |
| **1** | 请问维修结束后,您所报修的机器的问题是否已经解决? | （ ）是 （ ）否 | 是：1分否：0分 |
| **2** | 是否工程师第一次到现场就解决了机器的问题？ | （ ）是 （ ）否 | 是：1分否：0分 |
| **3** | 工程师是否按照约定时间准时到达的？  | （ ）是 （ ）否 | 是：1分否：0分 |
| **4** | 您对现场工程师技术能力的满意度如何？ | （ ）非常满意（ ）很满意（ ）一般（ ）部分不满意（ ）不满意 | 非常满意：5分很满意：4分一般：3分部分不满意：2分不满意：0分 |
| **5** | 您对现场工程师的专业性和态度的满意度如何？ | （ ）非常满意（ ）很满意（ ）一般（ ）部分不满意（ ）不满意 | 非常满意：5分很满意：4分一般：3分部分不满意：2分不满意：0分 |
| **6** | 您对从您报修到问题解决所用的时间是否满意? | （ ）非常满意（ ）很满意（ ）一般（ ）部分不满意（ ）不满意 | 非常满意：5分很满意：4分一般：3分部分不满意：2分不满意：0分 |
| **7** | 您对这次现场服务总的感觉是否满意？ | （ ）非常满意（ ）很满意 （ ）一般（ ）部分不满意（ ）不满意 | 非常满意：5分很满意：4分一般：3分部分不满意：2分不满意：0分 |

## 考核频率

每次提供现场服务后都进行一次服务满意度考核，总分为23分。服务满意度考核每季度统计一次。

## 计算方法

服务满意度分数=∑本季度服务调查总分/本季度服务调查次数。

##  维护服务鼓励与加分

## 加分考核办法

|  |  |
| --- | --- |
| **鼓励项目** | **鼓励分数** |
| 提供服务合同外的与设备相关的服务 | 以人天折算，每提供一人天额外服务，加1分； |
| 提供服务合同外的与环境和场地相关的服务， | 每次加2分； |
| 提供服务合同外的与人员培训相关的服务， | 每提供一次小于5人的培训，加1分； |
| 规模在5到10人的培训，加1.5分； |
| 每提供一次规模在10人或10人以上的培训，加2分； |

## 考核频率

维护服务鼓励与加分每季度进行一次。

## 计算方法

维护服务鼓励与加分为本季度内鼓励分数之和。

## 4.4 维保服务满意度整体考核办法

* 每季度月底甲乙双方管理服务项目的专责人对本季度内维保服务进行统计得出本季度的维保服务综合考核分，计算公式如下：

维护服务满意度考核分（季度）= 维护服务提交物考核得分＋客户满意度考核得分＋维护服务鼓励与加分

* 维保服务原则上只对合同维保服务范围内的软硬件系统进行考核，超出服务范围的软硬件系统不纳入考核统计中。
* 在服务期满时甲乙双方对本服务年度的服务进行综合平分得本期服务的总体评分
* 如对维护服务满意度考核扣分有争议，由甲方和乙方公司双方友好协商解决。维保服务考核结果由双方签字确认通过。