

2024 年 SAP 会员系统维保项目公告

一、项目概况：

1 物资采购：SAP 会员系统维保项目

2 维保服务期：1 年。

二、资质要求

2.1 供应商是注册于中华人民共和国境内，投标人须为在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力（提供营业执照复印件）；

2.2、投标人近三年的供货、服务中未出现严重违约或产品关键部分未出现重大的技术及质量问题，无涉及商业贿赂、重大诉讼、行政处罚等相关违规、违纪和违法行为（附证明材料）；

2.3、不接受联合体投标申请；

三、商务条款要求

1、付款方式：转账。

2、付款节点：甲方在本合同签订生效并收到乙方等额发票的五个工作日内，向乙方支付合同总金额的 40%；甲方在半年服务结束（本合同签订生效 6 个月后），并收到乙方等额发票的五个工作日内，向乙方支付合同总金额的 40%；甲方在年度服务结束（本合同签订生效 12 个月后），对项目进行验收通过后（合同所提出的所有材料文档），通知乙方开等额发票，并收到乙方等额发票的十五个工作日内，向乙方支付合同总金额的 20%；

3、须提供公司相关证照（复印件加盖公章），授权委托人、法定代表人身份证明。

4、报价文件一式两份。

5、本项目最高限价 23.3 万元整，超过此价格视为无效投标。

功能项	功能子项	重要项	功能说明
基本功能	系统服务的正常运行	★	1、后端各业务功能正常使用（WEB 服务、业务操作、报表查询等） 2、前端各业务功能正常使用（会员查询、积分增减、积分券使用、I 中百访问等） 3、完成数据的备份 4、保障各主档信息的同步
	各数据库服务的正常运行		1、每月检查数据库各侦听服务器能正常访问连接 2、每月检查数据库性能优化 3、每月检查数据库空间及各表空间合理调配 4、每月检查数据库数据安全保障（备份、还原、故障排查和解除）
	各 JOB 和接口程序的正常运行		1、系统设置的自动运行的 JOB 任务正常运行 2、接口程序能正常被第三程序调用执行 3、排查和解除各 JOB、接口程序运行中出现的故障
	系统巡查制度	★	1、每季度及节假日前完成一次系统安全检查并提交巡检报告。 2、根据每次巡检中发现的问题，提出合理解决问题的建议方案 3、每季度出具一份 EWA 报告
接口功能	现有接口功能的保障	★	1、保障现有接口功能正常运行，与第三方软件交互正常，交互产生的数据正常 2、对现有接口功能的调整完善
	新增接口功能的保障	★	1、对业务所需的接口需求进行评估和设计 2、完成新接口的开发，并配合调用方完成对接口调用的测试
功能开发	开发人天	★	1、收到的需求进行评估开发人天报价协商。
	现在功能的优化	★	1、对公司在现有功能使用中提出的一些问题进行评估，看是否存在进一步优化的可能并给出建议的优化方案，由公司认可后进行优化操作
	新增功能的开发		1、对公司提出的新增功能进行评估并给出建议方案，由公司认可后进行新增功能的开发，并配合公司完成新功能的测试

6、服务内容：

日常技术支持	日常使用中问题的技术支持	★	1、对日常使用中遇到的问题进行快速响应，根据故障等级完成技术支持相关工作 2、故障等级：一般故障 重点故障 紧急故障 一般故障：网络报故障，可远程解决，时间要求 24 小时内解决故障 重点故障：网络或电话报故障，可远程解决，当两小时后仍不能完全解决时需要及时到现场解决，时间要求 12 小时内解决故障 紧急故障：电话报故障，可远程完成初步诊断，如诊断需要现场解决时，两小时内到现场，6 小时内解决故障。
--------	--------------	---	--

维保服务评估标准:

服务评估分为：常规服务评估和应急时间评估两类。

1、 评分规则：总分 = 常规服务得分 * 50% + 应急服务得分总和/次数 * 10 * 50%

2、 得分规则：

常规服务评估包括巡检服务、开发服务，每项服务满分 50 分，总分100 分。

常规服务	
巡检及节假日报告	每季度巡检、节假日报告在规定时间内完成，得5分。 每季度巡检、节假日报告超过规定时间内完成，得2分。
发现问题并提出合理解决方案	发现问题并提出合理解决方案，得 5 分。 发现问题，得2分。 协助处理问题并完成，得1分。
开发评估及实施	根据需求，出具 FS 并提供合理解决方案，完成实施验收得 10 分。 根据需求，出具 FS 并提供合理解决方案，得 5 分。 根据需求，出具 FS，得 2 分。

应急服务评估按响应级别分类，单次事件10分制，使用得分平均值作为服务评估依据。

应急响应等级	
响应时间	在规定的时间内响应，得 2 分。
故障处理速度	工程师 2 小时内处理完故障，业务恢复，得 3 分。 工程师 8 小时内处理完故障，业务恢复，得 1 分。
业务影响时间	业务影响时间低于 2 小时，得 3 分。 业务影响时间低于 8 小时，得 1 分。

后续影响	业务恢复后无须后续处理问题的，2分。 业务临时恢复，需要后续继续处理问题的，得 1 分。
------	---

四、文件递交截止时间

2024年2月4日下午16:00时前将报价文件送至中百控股集团股份有限公司（武汉市江汉区新华路630号）

联系方式：027-83327342

地址：中百控股集团股份有限公司四楼招标管理部（武汉市江汉区新华路630号）

联系人：田先生