

采购申请部门	交银保险资产管理有限公司信息科技部														
采购项目名称	2024 年恒生投资一体化系统维保服务项目采购														
采购内容、简要说明	<p>1.服务内容</p> <p>032投资交易管理系统22个模块、估值系统10个模块和风控系统的8个模块的维保。032投资交易管理系统和风控系统维保期至2025年7月31日。估值系统的维保期至2024年10月20日。</p> <p>2. 服务要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 生产问题服务接受时间：7×24 小时 ● 要求在接到用户问题报告后可先提供电话响应在线尽快解决。 ● 当电话支持服务无法诊断定位或在约定时间内无法解决问题时，供应商应提高故障服务响应级别，联系工程师到现场支持。 ● 对于来现场解决问题的工程师在约定的时间内不能够解决问题的情况，供应商有责任派遣更资深的工程师到场完成问题诊断和问题排除。 ● 故障响应和解决时间按下表执行： <table border="1" data-bbox="651 1536 1353 1995"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 1536 831 1671"></th> <th colspan="3" data-bbox="831 1536 1353 1671">各服务响应级别最迟解决时间</th> </tr> <tr> <th data-bbox="651 1671 831 1868">故障情况</th> <th data-bbox="831 1671 948 1868">电话响应</th> <th data-bbox="948 1671 1107 1868">维保方到现场</th> <th data-bbox="1107 1671 1353 1868">人员到现场后故障解决</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 1868 831 1995">影响生产</td> <td data-bbox="831 1868 948 1995">10 分钟</td> <td data-bbox="948 1868 1107 1995">2 小时</td> <td data-bbox="1107 1868 1353 1995">4 小时</td> </tr> </tbody> </table>				各服务响应级别最迟解决时间			故障情况	电话响应	维保方到现场	人员到现场后故障解决	影响生产	10 分钟	2 小时	4 小时
	各服务响应级别最迟解决时间														
故障情况	电话响应	维保方到现场	人员到现场后故障解决												
影响生产	10 分钟	2 小时	4 小时												

	<ul style="list-style-type: none"> ● 在生产问题发生后，须在一周内向甲方使用部门和技术部门提交详细的服务报告，包括问题描述、解决方法、原因分析、事后建议等。 ● 无推诿承诺：当出现因为非恒生系统本身问题而导致系统无法正常运行的情况时，甲方可要求乙方派遣工程师提供第三方技术支持服务。乙方承诺不论问题是由哪一方产生，都将协助甲方尽快恢复系统正常运转。
采购人	交银保险资产管理有限公司
单一来源采购原因	必须保证原有采购项目一致性或者服务配套的要求，需要向原供应商处采购。
供应商名称	恒生电子股份有限公司
供应商地址	注册地址：杭州市滨江区江南大道 3588 号恒生大厦 办公地址：杭州市滨江区江南大道 3588 号恒生大厦
公示期限	2024 年 2 月 5 日至 2023 年 2 月 11 日
联系人及电话	采管会联系人 杨雅欢 电话 021-20806000*2196 集中采购中心联系人 赵健转 电话 021-20806000*2197