

1、服务时间：

按招标文件和投标文件要求，合同签订后9个月内完成系统设计、编码、测试等工作，初验后上线试运行，试运行3个月后验收。质保期3年。

2、服务范围：

按招标文件和投标文件的服务范围提供，包含：

信访考核评价系统、重复信访治理、信访听证库、信访数据中枢服务管理系统、统一平台相关改造及外部系统对接、政务知识百度优化、网上智能客服系统升级、热线智能客服系统升级、智能分派系统升级、智能培训师培养系统、问题发现平台、项目管理服务。

3、服务要求

按招标文件和投标文件的服务要求提供，包含：

需求理解要求、需求规格说明书、非功能性要求、功能架构要求、总体设计要求、接口设计要求、系统数据结构设计要求、数据库设计及模块设计要求、测试要求、进度控制计划能满足项目建设进度要求，项目组人员及团队开发能力要求，对接及数据迁移要求，项目维护要求，售后服务响应要求，项目质保要求，公司技术力量要求、经验业绩要求。

4、服务标准

按招标文件和投标文件的服务要求提供，包含：

项目工期标准、服务方式和人员标准、项目质保维护标准、响应标准、技术培训标准。

