**复旦大学附属肿瘤医院**

**微软高级技术支持服务项目**

**技术需求**

**一、项目概述**

为复旦大学附属肿瘤医院医院提供服务为期一年，最高160小时的微软原厂高级技术支持服务，服务涵盖所有微软商业产品的部署、运维、调优、排错、培训等支持工作，以保障复旦大学附属肿瘤医院相关系统的顺利运行，提升系统的稳定性和可靠性。

**二、服务需求**

为肿瘤医院提供为期一年的微软高级技术支持服务，最高160小时的微软高级技术支持服务。服务将针对肿瘤医院所使用的所有微软产品，服务的内容将包含但不限于以下的方面：

* 提供肿瘤医院在相关基于微软技术开发的应用系统（包含但不限于统一用户登录、统一门户系统、ESB、MDM、Helpdesk系统等）在开发、试运行、维护过程中的开发技术支持工作。
* 7\*24小时故障排除服务：对于产品在运行过程中遇到的问题，提供7\*24小时的故障支持服务。对于严重的问题，全球技术支持中心在接到电话后，工程师将于1小时内响应，并一对一持续支持直到客户确认问题解决。
* 产品专家支持服务：根据肿瘤医院的实际需求，指派相应的产品专家，提供标准的原厂现场支持服务，客户可通过服务目录，选择所需要的支持服务，现场直接解决各类问题。
* 系统架构及方案验证咨询：对于产品需要的架构变化，从微软产品层面，评估技术可行性，方案优缺点以及可能潜在风险，并提供标准化的优化的建议及方案设计咨询。
* 用户培训服务：提供微软全球标准化用户教育课程，为客户进行定制化的培训服务，包括工程师现场支持培训、微软全球技术支持中心标准课程等，帮助用户掌握系统的日常运维。
* 指派给您的客户成功经理（CSAM）；作为服务接口人，协助客户一起制定服务规划，为平台的部署提供咨询与支持，安排各项服务内容所需要的资源，安排合理的项目进度与沟通计划。提供服务质量的管理。

**三、服务提供说明**

 服务提供方需要满足以下要求：

* 必须提供微软原厂标准的企业高级技术支持服务，即微软Premier服务。
* 所提供的高级支持服务需全部由原厂工程师提供。
* 服务方须提供指定的微软原厂客户成功经理（CSAM），作为本次服务的服务经理。

四、其他

服务期限：合同签订后1年

服务价格：中标后三年有效。