## 招标项目需求

### 一、对通用条款的补充内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **规 定** |
| 1 | 联合体投标 | 见《招标公告》中“投标人资格要求”部分的相关内容 |
| 2 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3 | 投标人的替代方案 | 不允许 |
| 4 | 投标文件的投递 | 本项目实行网下投标，按照谈判文件的要求提交纸质文件正本1份、副本4份、电子文件1份，所有谈判应答文件应于递交截止时间之前送达谈判文件规定的地址。 |
| 5 | 履约保证金 | \_\_\_\_\_万元或合同金额的\_\_\_\_\_%，缴纳方式： |
| 6 | 中标服务费 | 根据“深圳市财政委员会关于规范深圳市社会采购代理机构管理有关事项的补充通知(深财购[2018]27号)”的规定执行。招标代理服务收费以中标/成交通知书公布的中标金额为计算基准,按差额定率累进法计算,作为招标代理服务费。低于人民币伍仟元的，按伍仟元计取。 |

备注：本表为通用条款相关内容的补充和明确，如与通用条款相冲突的以本表为准。

### 二、实质性条款

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体内容 |
| 1 | 完全满足本项目服务期限的要求。 |
| 2 | 完全满足本项目★条款的要求。 |
| …… |  |

注：上表所列内容为不可负偏离条款

### 三、项目概况

（一）预算金额: 人民币150,000.00元，最高投标限价: 人民币150,000.00元

（二）项目概况: 教学设备运维服务

### 四、项目技术要求

**一、维护设备清单：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 设备名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 班级教室内设备维护 （12个班级） 后期扩容至18个班 | 监控摄像头 | 24 | 台 |  |
| 一体机 | 12 | 台 |  |
| 中控 | 12 | 套 |  |
| 2 | 功能室维护 （7个） | 监控摄像头 | 14 | 台 |  |
| 一体机 | 7 | 台 |  |
| 中控 | 7 | 套 |  |
| 3 | 教师PC、平板、笔记本维护 | 台式电脑 | 43 | 台 |  |
| 教师平板 | 18 | 个 |  |
| 笔记本电脑 | 10 | 台 |  |
| 4 | 办公室打印机维护 | 打印机 | 16 | 台 |  |
| 5 | 办公室座机电话维护 | 座机电话 | 24 | 部 |  |
| 6 | 无线AP维护 | 无线AP | 134 | 个 | 每周巡检，发现并处理简单故障 |
| 7 | 监控摄像头维护 | 监控摄像头 | 500 | 台 | 每周巡检，发现并处理简单故障 |
| 8 | LED大屏 | 户外LED屏 | 1 | 个 | 收到内容进行更新 |
| 9 | 电脑室维护 （3间） | 台式电脑 | 2 | 台 |  |
| 学生台式电脑 | 164 | 台 | 巡检，更新软件 |
| 10 | 直播机 （1套） | 直播笔记本 | 1 | 台 | 直播活动时，提前打开设备 |
| 直播机 | 1 | 套 |
| 11 | 机房维护 | UPS不间断电源 | 2 | 台 | 定期巡检，检查设备状态，协助报障 |
| 机房主设备 | 2 | 套 |
| 12 | 录播系统维护 （活动拍摄辅助） | 录播设备 | 1 | 套 | 协助打开设备、切换镜头，必要时支援本部的拍摄活动 |
| 13 | 放广播 | 每天早上8点播放广播 | | | |
| 14 | 周末值班 | 停电报警、收货、网络报修联系； 值班替补，特殊紧急情况需值班 | | | |
| 15 | 暑寒假期间施工协助 | 代表校方对接事宜 | | | |
| 16 | 总务零星事务协助 | 总务临时有任务需要时，提供支持 | | | |
| 17 | 本部重大活动支援 | 本部有重大活动时，需提供支援 | | | |

**二、设备维修要求**

1.电教设备维护要求

本项目包含对所有电脑、一体机、录播设备进行日常维护、故障维修、操作系统及软件安装、桌面网络连接等相关运维服务。所有服务过程需形成服务记录。

2.网络设备的要求

为保障机房核心设备的安全性，针对机房相关设备、安全产品等核心设备，要求外包公司每月进行一次巡检，并形成报表记录。当核心设备发现故障时，要求工程师2小时内上门进行维修。

3.网络设备的维护要求

网络设备维护主要含各类交换机、路由器等常用网络设备的维护；

4.用户满意度管理要求

（1）外包公司的服务要具备服务管理和查询机制。服务期间要有值班记录、维护记录、定期维护记录。

（2）制定服务满意度调查表，每季度在学校开展一次满意度调查。外包公司满意度记录结果不得低于80%。若有下降必须进行原因分析并制定及时有效的改进方案。

5.信息安全管理要求

（1）外包公司运维服务工作需满足信息安全管理法规和作业规范要求，且与学校签署信息安全保密协议。

（2）运维技术服务应遵从信息系统审计管理要求，书面的作业记录需及时归档，系统电子日志保留半年以上。

★6.驻场人员要求

投标人需安排现场驻点工程师1人；驻点工程师负责桌面终端及网络等设备的维护，并协助学校信息化老师分担部分工作。及时了解设备使用情况，及时预防和遇到问题及时解决，更换与排除故障部件，调整系统配置。每个月底提供当月的系统运行状态总结报告，包括计算机、存储和网络资源的利用率统计，日志的统计分析。

★7.内网安全性梳理服务

为保障外包运维期间我校各项系统运行稳定，投标人每年至少提供一次完整的内网安全性梳理服务，包括但不限于：提供内网完整的漏洞扫描服务；修复内网重大安全性漏洞等服务。

**三、突发、应急措施**

1、设备在非计划内巡检时出现故障的维护。

2、日常配合安装操作系统，升级补丁、以及相关操作培训等。

3、对于紧急故障处理后，中标方技术服务人员进行资料归档，建立完善的客户档案，设备的各种信息资料、设备清单、设备运转信息、维修历史资料信息，设备故障原因等，并进行及时更新与预防。

4、所有故障设备需使用原厂全新配件进行更换，更换后的设备故障配件由采购方保留，相关配件成本费用由甲方承担。

**四、人员要求及报表要求**

1、人员要求

中标方应在该运维项目中投入业务水平高、技术能力强的工程师，技术人员能力无法达到采购方要求的，合同期内采购方有权要求中标方重新安排工程师。

为了进一步确保运维项目的进度与质量，中标方应提供1名或以上技术专家作为技术支持工作资源后盾。

技术支持专家职责：

1）为客户提供7×24小时的故障响应电话支持。

2）接听客户服务热线电话和接收（电话/Email/Fax等）客户服务请求。

3）通过网络或电话为客户提供即时的远程技术支持, 必要时提供现场技术支持服务，包括硬件故障的诊断和排除。

4）协调多方服务团队，及时跟进并处理较复杂的故障。

5）为客户提供培训服务。

2、报表要求：根据服务情况提供每月至少两次的巡检服务，并提供小结报告，每半年提供一次学校网络服务器综合分析报告，服务结束时提供一年总结报告，针对维保设备的运行状况分析，正常运行的设备该如何进行日常维护，出现故障的设备需及时解决故障，并找出故障发生的原因，针对故障为我校提供全面的有评审的解决方案。

**五、重大节假日及大型考试检查技术支持服务要求**

重大节假日及大型考试前对服务器，存储，进行全面检查，并形成检查报告，大型考试需安排驻点人员值班。

### 五、项目商务要求

（一）服务期限：自合同签订之日起，服务期限为365天

（二）付款方式：合同签订后，预付50%的中标金额，剩余中标价的50%；须经验收合格后方可支付。

（三）质量考核验收标准及违约金

1.质量考核验收标准：

当满足以下条件时，采购单位才向中标人签发验收报告：

1、中标人提交的验收材料应完整、准确、有效。

2、服务质量好，达到预期要求。

2.违约金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### 六、投标报价

1.本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

2.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；评标时，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

4.除非政府集中采购机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价或总价。投标人未填综合单价或总价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

5.投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。