**用户需求书**

## 一、需求概述

1. 履约服务商（指本项目的中标供应商，下同）建立其管理的覆盖全区的服务终端，利用“互联网+”技术，构建“管理平台+服务终端”的履约服务保障体系，为海口市琼山区中小学教育事业做好配套服务。
2. 履约服务商可募集服务终端提供配套服务，通过其中央管理平台对服务终端进行扁平化管理，实现资源共享、统筹兼顾、就近安排、快速上门的服务。
3. 在工作中厘清各当事人之间的工作界面和职责，发生异常情况时优先保障学校及老师的利益。

## 服务内容

1. 服务范围

1.1涉及品目:

教师机（台式机）、教师机（笔记本）、学生机（台式机）、学校服务器设备；学校多媒体设备、学校打印机设备、学校复印机设备、校园局域网设备、校园监控设备、校园广播设备、LED电子屏十一种设备。

1.2服务对象：

海南省海口市琼山区中小学校及幼儿园

1.3服务期限：签订合同生效之日起1年。

1. 前期准备

履约服务商应将海口市琼山区服务范围内的学校、设备、设备负责人等信息统一分类管理，形成服务保障基础“数据库”。

1. 服务列表

3.1协助学校资产管理，如：协助采购、交付验收等；

3.2现场故障排查服务，如：热线服务、上门服务、桌面电子设备日常维护保养等；

3.3防病毒软件支持，如：信息安全管理、病毒防治等；

## 三、服务承诺

1. 提供上门服务，服务态度好，提供7\*8小时服务（含节假日）。
2. 响应时间要求：

2.1响应时间是指收到学校通知开始至服务人员到达指定地点时间；

2.2响应时间为2小时；

2.3接到维修通知后48小时内修复；

2.4如报修时间为16点以后或离市区较远地区14点后报修的并经校方同意，可顺延至次日早上9点起算。

1. 故障设备取走和交还时应提供单据，单据内容包含设备资产信息、故障现象、设备外观情况、交接日期、交接人等信息。
2. 维修检测过程中不得损毁设备资产标签。维修过程中造成设备新的故障，维修商应免费修复。

## 四、能力要求

1. 履约服务商应具备完善的组织架构和培训体系，可募集具备售后服务能力的服务终端并组织服务培训，确保工程师具备良好的服务素质；平台成立初期建议其有国家认可的服务类高级人才作为体系支撑。
2. 履约服务商向学校单位提供自助服务平台，满足学校单位向服务终端下达任务派单并和学校单位预约上门服务时间。
3. 履约服务商应尽可能多的具备服务内容中涉及的十一类产品的服务授权认证以充分保障多学校、多类型服务需求。

## 五、现场演示内容

“互联网+”传统服务理念和信息化系统应用

## 六、运维公司考核机制

1. 履约服务商于每月第1周工作日内提交上一月服务报告，对上一月的报障、维护及处理情况进行汇报，内容应包括以往未解决的问题，并说明原因，采购人将履约服务商进行监控，并对每月用户满意度、用户投诉等情况通报反馈给中标供应商，由中标供应商负责人和采购责任人签字并备案，作为考核依据。
2. 采购人依据合同要求对中标供应商进行考核，考核满意度如连续三次不符合要求，采购人有权书面通知中标供应商并终止合同履行。
3. 在服务期内，如履约服务商服务人员连续受到同一单位投诉3次或不同单位累计出现投诉10次，经采购人核实后，将扣除项目中标金额的2%服务费，如有同一单位投诉累计出现10次，将扣除项目中标金额的10%服务费，如本年度投诉次数超过50次，采购人有（单方面）终止合同履行的权利。
4. 对中标供应商的服务质量和效果的评估、监督和考核由海口市琼山区教育局电教站负责。

## 七、项目清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 学校数量 | 学生人数 | 备注 |
| 1 | 2 | 5000以上 |  |
| 2 | 3 | 3000-4000以内 |  |
| 3 | 4 | 2000-3000以内 |  |
| 4 | 5 | 1000-2000以内 |  |
| 5 | 8 | 500-1000以内 |  |
| 6 | 22 | 100-500以内 |  |
| 7 | 28 | 1-100以内 |  |

## 其他要求

1. 服务人员要求

履约服务商工作人员必须在中标公示结束后2个工作日内到岗，采购人查验完毕后方可签署合同，否则采购人有权单方面终止本项目并报主管部门严肃处理，追究本次招标及项目延误造成的全部损失。

1. 服务报告要求
2. 每月提交一份本月服务报告，包括但不仅限于本月服务总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录、接报处理情况、案例分析.用户满意度、用户投诉等，由采购责任人签字并备案。
3. 每季度提供服务单位各类设备使用情况报告以及对于待解决问题的建议等。
4. 投标报价

投标人不能低于成本价恶意报价，如中标人的报价过低（低于预算金额的80%），明显不符合市场价格，则采购人有权要求中标人提供预算金额的20%作为履约保证金，同时预付款比例调整为0%。如中标人在实施过程中偷工减料、不按工期完成项目，则采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报主管部门严肃处理。

1. 履约服务商能够为本项目提供的其它增值服务。