## 用户需求书

## 一、项目概况

（1）项目名称：2019年白沙黎族自治县教育信息化设备运维服务项目

（2）采购预算:¥1012215.00元，超出采购预算的为无效报价

（3）服务期：一年

（4）服务地点：采购人指定地点

（5）付款方式：

第一阶段：签订合同后中标单位安排好现场驻点和驻扎人员到位后拨付30%的费用；第二阶段：在第一学期结束后拨付的20%；

第三阶段：在第二学期开始时拨付30%；

第四阶段：在第二学期末拨付剩下的20%支付。

1. **项目内容及要求**  
   **（一） 服务范围和内容**  
    运维服务范围为本区域所有公办59所中小学校（幼儿园）目前有25364个学生及2千多名教师（以实际人数为准）的教育教学设备的运行维护维修，维护设备主要包括交互式电子白板（含电视一体机）、电子备课室的电子设备、电子阅览室的电子设备、多功能教室的电子设备、计算机（电脑）、打印机、复印机、校园广播、同步课堂设备、校园网络等。

**（二）确定运维服务管理体系**  
 基于服务管理平台报障、受理、派单、评价、汇总、管理、监督等环节，构建合理的运维管理与服务机构，规范故障报修由下至上的层层流转，并指导运维公司建立运维队伍组织结构、管理制度、操作流程、绩效考核等科学有序的管理流程和规章制度，规范运维服务的标准动作。运维服务基本环节的制定应包括用户请求、事件管理、服务活动、评价管理和绩效考核等，运维服务方式应含有巡检服务、深度维护服务、报修响应和回访反馈等，同时要求运维公司加强管理，教育局负责此项目进行指导及监督，对服务完成情况和服务满意度等要进行综合性考核。

**（三）服务测算依据和模式**  
 运维服务根据所需投入技术队伍的成本和不同种类设备损耗等情况，可以把设备种类、设备数量、设备价值、设备使用年限和学校地理位置等作为测算因素，结合实际情况采取合适的服务模式。  
 **模式:**根据学生人数收取服务费，产生所需跟换的配件由学校自行购置更换或将购置回来的配件交由运维服务工作人员进行更换，不再收取更换配件的服务费。由在校生人数推算出设备数量和设备类型等，然后测算出服务费。

## **商务部分**

## **（一）、人员派驻服务要求和售后服务要求**

根据信息系统实际使用情况和运行状况，服务方应成立项目运维服务团队，建立管理制度、规定操作流程、绩效考核等管理流程和规章制度；运维公司技术人员上门服务须挂工作证，此证须盖有教育局公章，规范运维服务的标准动作。能够提供快速的运维服务响应，要求服务方至少安排2名现场驻扎工程师，工程师具备丰富的网络维护和安全系统维护经验，熟悉防火墙、入侵检测等产品的部署及调优，能够按要求的维护标准流程进行相应的维护工作。 维护人员正常工作日 5\*8 驻点服务,一般情况下，在1-3个工作日内到达报障点进行维护；紧急故障或重大事件保障 7\*24 小时响应服务，紧急情况下在一个工作日内到达报障点进行维护维修。 对设备进行日常的维护，服务内容包括上述各项服务能够现场解决的部分内容，现场派驻人员不能提供的服务由供应商安排其他资源提供。

1、现场派驻人员需完成的主要工作包括:

（1）所有设备的日常维护服务；

（2）日常安全状态服务及故障处理；

（3）病毒及网络安全防护维护；

（4）应急响应处理服务。

2、服务报障平台须有处理状态、派单时间、接单时间、故障处理时间。

3、教学设备故障修复后，由报障学校根据维修的结果登录平台给予评价。

4、运维公司技术人员须将维修维护项目单一式三份（公司、学校、教育局各一份），让学校的相关人员签名确认后方可有效。

5、每学期开学两周内，承包运维公司须完成对全县中小学校（幼儿园）教育信息化设备设施进行全面检查和保养。