服务需求

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：

海口市秀英区教育局、公办中小学校和幼儿园

1.3服务期限：签订合同生效之日起1年。

1.4项目实施地点：采购人指定地点。

1. 前期准备

履约服务商应将海口市秀英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”并为秀英区教育局提供信息服务运维平台。信息服务运维平台应具备自助报修、终端客户显示自助报修界面及信息、分类显示后台数据管理功能和网络平台动态显示监控服务数据的功能。

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；

1. 能力要求

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。

1. 运维公司考核机制

5.1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。

5.2采购人依据合同要求对中标供应商进行考核，每个季度考核满意度如连续二次不符合要求，采购人有权书面通知中标供应商并终止合同履行。

5.3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。

5.4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秀英区教育局教育综合服务中心负责。

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。

商务要求：

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。
3. 项目服务内容采用包干制方式，中标供应商提供免费上门检测、调试、维护保养和维修，免费更换损坏的教学设备配件（不含固定资产使用年限内及线路提前老化且在市场上已无供应的设备）。
4. 服务报告要求

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。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。

1. 服务验收

服务验收以每季度服务巡检维护学校的验收清单为准。

1. 付款方式

本项目采用合同签订支付预付款30%，余款70%平均四个季度服务完成拨付。

其他要求

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10%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，没收中标金额的10%履约保证金，并报主管部门严肃处理。

1. 项目清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备类型** | **设备数量** | **备注** |
| 1 | 教师机台式机（台） | 2599 |  |
| 2 | 教师机笔记本（台） | 424 |  |
| 3 | 学生机台式机（台） | 2036 |  |
| 4 | 服务器（台） | 15 |  |
| 5 | 多媒体设备（套） | 1175 |  |
| 6 | 打印机（台） | 439 |  |
| 7 | 复印机（台） | 102 |  |
| 8 | 校园监控（个） | 1889 |  |
| 9 | 校园广播（个） | 1358 |  |
| 10 | 校园局域网（点） | 6066 |  |
| 11 | LED电子屏（个） | 59 |  |