

“安徽省交通职业技术学院信息化维保项目”

招标文件

项目名称	安徽交通职业技术学院信息化维保项目
项目编号	2017026
项目预算	12 万元
采购内容	维护保修设备范围包括 12 个机房、800 多个信息点、76 间多媒体教室的日常维护，详见招标文件。
投标人资格	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条相关规定； 2、投标人须具有维保产品服务能力； 3、具有本地化服务能力（合肥市行政区域）； 4、本项目不接受联合体投标；
付款方式	合同签订 1 个月后付款 50%，合同期结束再付 50%。
服务地点	安徽交通职业技术学院
服务期限	服务期限为一年（2017 年 10 月 日-2018 年 10 月 日），自合同签订之日起算；
投标样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要（如果需要，请详见“项目需求”）
品牌评审	<input checked="" type="checkbox"/> 不评审 <input type="checkbox"/> 评审
拦标价（最高控制价）	人民币壹拾贰万元整（¥120000 元）
评标方法	有效最低价法
本地化服务 （合肥地区）	本地化服务的能力是指具有以下条件之一： 1) 投标人在本地注册成立的； 2) 在本地具有依法注册的分支机构或分公司； 3) 承诺中标后在本地注册分支机构或分公司； 4) 在本地具有固定的办公场所及人员； 5) 在本地具有固定的合作伙伴； 6) 在本地其他方式。

项目需求

一、货物需求说明

安徽省交通职业技术学院信息化维保项目招标需求

项目预算：12 万元/年服务总费用。

服务期限：服务期限为一年（2017 年 10 月 15 日-2018 年 10 月 15 日），自合同签订之日起算；服务合同一年一签订，一年一考核。考评合格的续签下一年度服务合同；考评不合格的，不再续签，业主将重新组织招标。

付款方式：合同签订后一个月后支付合同额的 50%费用，余款在合同结束后 10 个工作日内付清。

拦标价（最高控制价）：12 万元/年服务总费用。

评标方法：有效最低价法。

服务地点：安徽交通职业技术学院（合肥市太湖路）

投标人资格：

(1)、具有维保产品中主要设备厂商提供的售后服务承诺函及人员服务资质证明文件；

(2) 投标人需自行前往业主单位查看现场，了解目前产品运行情况；

特别说明：维保服务期间中标单位所属员工须安全作业，发生人身事故、财产损失，均由中标人负责，于采购人无关。

1、货物需求

投标人须针对招标人以下需维保的设备提供运维维保服务

运维维保服务是指招标人《维保设备清单》中所列软硬件设备在维保期间发生的所有运维故障，投标人须提供免费维保服务；运维过程中产生的需更换软硬件配件费、技术服务费、差旅费等产生的所有费用由采购人承担。

2、维保设备清单

序号	维保单位	机房数量	需维保的软硬件设备	数量
1	土木工程系	2 个	计算机	100
2	管理工程系	4 个	计算机与服务器	200 多
3	汽车与机械工程系	1 个	计算机	55
4	水运工程系	3 个	计算机、服务器及考试监考设备	180 多
5	办公区		信息点	300 多

6	教职工宿舍		信息点	500 多
7	多媒体教室	87 间	计算机等	
★8	网络设备		核心交换、接入交换、存储	

注：

1、采购人要求，针对标示★的维保设备，投标人须在投标时提供设备生产厂商针对本维保设备的原厂售后服务承诺函，必须提供原厂维保服务，否则中标人将承担按合同约定的相关责任。

2、本次服务维护期间，常设项目驻点维护人员 2 名，未经招标人同意，不得在服务期内更换项目经理及驻点服务人员。

3、本项目中标价为 1 年运维维保服务费用。

3、投标人资格要求

1. 项目经理及驻点服务人员要求

负责本项目的项目经理负责整个维保项目工作，招标方有要求时必须 2 小时内到达现场。驻点服务人员必须有一人拥有 H3C 网络工程师或宏杉存储认证资格证书。提供 7*24 小时响应服务。

注：以上各项均须提供认证证书复印件、个人身份证复印件。

二、运维服务范围

安徽交通职业技术学院目前有 12 个院系机房、800 多个桌面终端，以及 76 间多媒体教室，运维服务公司需提供对以上桌面设备的运维服务，具体包含以下内容：

桌面应用软件：对终端用户申报的办公软件故障提供技术支持。提供软件故障原因分析、软件故障解决；提供办公软件、工具软件（如：office 等）、专用系统、防毒软件、驱动程序等的安装及设置。

外设：对终端用户申报的桌面应用软件故障提供技术支持，提供驱动程序安装、升级；打印设置；设备故障诊断及联系送修、保修期内报修。（如有费用产生招标方提供相应费用）

计算机：对终端用户申报的计算机故障提技术支持。提供保修条件外的设备送修（送修至第三方厂商、符合保修条件的设备报修（联络保修厂商）（招标方提供相应费用）；提供系统变更前后的数据备份、更换电脑前后数据备份、终端电脑驱动程序的备份；提供桌面端的网络设置、网络信息点及跳线的维护（如有费用产生招标方提供相应费用）

家属区：只保障信息点畅通，不负责屋内的设备维护。

终端操作系统：对终端用户申报的操作系统故障提供技术支持，安装操作系统，修复系统故障等。

三、响应时间要求

响应时间要求半小时内，值班时间 7*10 小时（8:00-18:00）。

四、运维服务方式

提供电话报修服务，通过一线驻校工程师配合二线流动技术支持保障校园网络稳定运行，提供可靠的运维服务。

4.1 电话报修

每日 8 点到 20 点提供电话及平台报修，故障用户可通过电话联系运维人员，运维人员接到电话报修后做好系统记录，及时处理。

4.2 一线驻点团队

运维服务公司需保证 2 名一线驻点工程师，周一至周五工作时间段安排现场人员驻点(学院提供办公地点)，周六周日工作时间段须有现场驻点人员，实时监控校园网络运行状况，对电话报修和网络报修的故障，根据响应时间的要求进行故障受理处理。

现场服务时间：每天 8:00-18:00

人员要求：

①运维人员具备一定的网络基础知识，熟悉用户常用的计算机操作系统，能独立排除常见故障。

②运维团队中，必须确认确认运维负责人，负责整个运维服务的管理，必须具备相应的工作经验。

③驻点工程师至少一人需具有校园网主要设备 H3C 厂商认证的网络工程师证书。

注：寒暑假运维服务公司可根据学校实际学校双方商定适当减少值班时间和值班人数。

4.3 二线服务团队

运维服务公司需提供具有较高水平的故障分析能力以及丰富的实践经验的二线服务团队，做为流动技术支持，当学校进行重大网络改造割接时，二线服务团队必须到现场为学校提供技术协助和人员协助。

提供 7*24 小时服务热线。

五、运维服务管理

5.1 运维人员制度

行为规范

1. 运维服务公司必须遵守学校的各项规章制度，严格按照学校相应的规章制度办事，持证上岗。

2. 与学校运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

3. 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向网络信息中心报告。

4. 运维服务人员必须，挂牌上岗，现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

5. 遵守保密原则。对安徽交通职业技术学院的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得复制和传播。

现场服务支持规范

运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

1. 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守安徽交通职业技术学院的相关规章制度。

2. 现场支持工程师必须在保证数据和系统安全的前提下开展技术支持工作。

3. 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报网络中心负责人，寻找其他解决途径。

4. 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

五、运维服务考核管理

4.1 考核指标

运维服务过程中，通过事件解决率、事件及时率、事件回访满意度及投诉次数四大方面进行考核，具体考核指标如下：

序号	考核指标	统计周期	统计方法	说明
1	事件解决率	每月	(事件解决数量/事件总数)*100%	已解决的事件
2	事件及时率	每月	(及时解决事件数/事件总数)*100%	在故障响应解决时间内解决的事件
3	事件回访满意率	每月	(回访结果为满意的事件总数/回访的事件总数)*100%	针对已解决事件回访，用户满意的事件
4	投诉次数	每月	信息管理中心投诉次数	

4.2 考核分值表

- 1) 考核分值总分为 100 分；
- 2) 将 4 个考核指标的考核分值进行累加，得出本月的考核分值。
- 3) 考核分值低于 60 分，运维商需出具运维服务分析报告说明。

序号	考核指标	指标占比	统计周期	目标考核值	统计方法
1	事件解决率	25%	每月	≥95%	95%-100% 25分 95%以下 事件解决率*25分
2	事件及时率	25%	每月	≥90%	90%-100% 25分 90%以下 事件解决率*25分
3	事件回访满意率	25%	每月	≥90%	90%-100% 25分 90%以下 事件解决率*25分
4	投诉次数	25%	每季度	≤1次	信息中心投诉次数，不及格 0分

连续二个月考核分值低于 60 分，购买方有权中止此运维合同。

六、其他

投标人须自行考虑履约过程中存在的价格因素及相关风险，如因投标人原因造成招标人重大损失或中标后无法完成维保服务，投标人需承担一切后果。其他未尽事宜，双方共同协商解决，或通过司法途径解决。