**采购需求**

**一、采购资金的支付方式、时间、条件：**

**1.履约保证金：**合同总价的5%作为履约保证金（提交方式：支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式），合同签订后七个工作日内由成交供应商提交给采购人，在采购人验收合格并正常使用满一年后确认成交供应商无违约行为后无息返还给成交供应商（遇寒暑假及国定假日顺延）。

**2.付款方式：**参照上年支付模式。

**二、服务要求（技术要求里另有注明的以技术要求为准）：**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务时间和地点** | 服务时间：一年。服务地点：采购人指定地点。 |
| **服务标准** | 成交人应满足采购人和相关部门提出的标准性、规范性、可控性、整体性、最小影响性及保密性原则，做到守时、保质。 |
| **服务效率** | 提供驻场式服务，达到100%的用户响应度。对于服务请求，在工作时间内2小时响应，一般问题4个小时内解决。达到98%以上的故障解决率；维护服务用户满意度不低于95% ；提供7\*13小时服务（8：00～21：00）；所谓响应即为服务商技术员接到用户报障赶往现场处理。 |
| **验收标准** | 验收：1、成交人应提供合同服务的有效检验文件，经采购人认可后，与合同的性能指标一起作为合同服务验收标准。采购人对合同服务验收合格后，双方共同签署验收合格证书，验收中发现合同服务达不到验收标准或合同规定的性能指标，成交人必须更换合同服务，并负担由此给采购人造成的损失，直到验收合格为止。2、成交人应于响应文件中提供合同服务的验收标准和检测办法，并在验收中提供采购人认可的相应检测手段，验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业的标准，如若成交，经采购人确认后作为验收的依据。3、如成交人委托国内代理（或其他机构）负责安装或配合安装，应在签约时指明，但成交人仍要对合同服务及其安装质量负全部责任。4、验收费用由成交人承担。 |

**三、技术要求**

**（一）项目概述**

1.背景

为了保障和提高中国美术学院网络及终端的服务质量，采购方希望将部分网络和终端运行维护进行外包，以解决学校信息化服务方面日益增长的需要和信息化运行维护人员不足的矛盾。

2.本次采购项目内容

校园网络及终端维护业务受理。（教职工1000余人，全日制在校生1万余人）；

维护时间：1年（2019年）；

2.1 学生用户管理，全校学生区宿舍楼宇的网络和终端上网服务。

2.2 全校接入层交换机、配线架、墙壁网络端口维护；宿舍区汇聚层交换机维护，中心机房光纤线路维护。

2.3 全校教学区办公电脑网络维护、电脑操作系统重装、备份和常用软件维护，办公室小交换机、打印机维护。

2.4 全校教室、实验室网络接入维护，不包含网络机房电脑维护。

2.5 全校无线AP的维护。

2.6 服务时间：每天的8：00～21：00，节假日应安排人员值班。

**（二）具体项目内容**

1.运维管理体系建设要求

结合采购人实际情况，制订出一套完善高效、合理、适用的运维管理制度。通过将采购人部分信息系统设备及网络安全维护管理外包给专业公司，提高采购人信息化运维服务水平，解决目前运维服务需求与人员、技术保障之间的矛盾。

1.1 建立灵活高效、满足需求的运维组织体系架构。

1.2 建立统一的客服服务台进行报障受理、维护跟进及建议投诉。

1.3 运用合理的运维管理软件，建立针对采购人的维护信息。提供多途径故障受理通道（如：电脑、手机、微信等多种方式）为采购人提供自助服务，服务过程信息实时告知采购人、使采购人能实时查看故障维修进展情况。提供有效便捷的采购人服务评价方式，保障采购人服务满意度。记录、跟踪各类出现的问题及解决方案，并能提供工作量统计及运维成果分析。

1.4 完成服务范围内的所有信息化设备及网络设备运行维护与安全保障服务。

1.5 根据实际需要或采购人要求提供技术讲座、调研、培训等服务。

1.6 建立及时、准确、详尽、专业的报告制度，客观分析运维过程中出现的各种故障及存在问题，为以后信息化建设采购提供决策依据。

1.7 整理制订一套适用于采购人的运行维护手册，优化运维规范及运行维护环境和资源，以适应采购人不断发展的信息化业务实际需要。

2. 信息系统正常运行保障要求

2.1 终端及相关软件运维管理

2.1.1 服务范围

包括全校办公区域内的网络交换机、台式电脑、笔记本电脑、扫描仪、打印机、触摸屏以及客户端所有硬件及常用的办公软件（包括操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、办公软件、工具软件、网络管理软件等）。

2.1.2 终端及相关软件运维

（1）安装、调试及升级操作系统；

（2）安装调试外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件；

（3）经采购人授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；

（4）解决软件冲突造成的系统故障；

（5）检测和清除计算机病毒，防止病毒扩散；

（6）终端网络配置。

2.1.3 终端硬件运维

（1）定期对终端及配套设备进行巡检、保养、维护，以保障设备运行正常。整理归档巡检结果。

（2）对故障设备的维修

A.在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程；

B.对处于保修期内的故障设备，服务商在中国美术学院授权的范围内代表采购人协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

C.对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，报由甲方采购后，交给乙方安装调试。

2.2 网络维护

负责维护中国美术学院南山校区和象山校区内的接入层交换机、水平布线系统维护（不含线缆重新铺设）；宿舍区汇聚层交换机维护；全校教室、实验室网络接入维护（不包含网络机房电脑维护）；全校无线AP维护。

2.2.1 在响应时间内完成上述范围的网络故障的分析和修复，属于后台核心网络问题的及时通知学校相关人员；

2.2.2 负责更换故障跳线、调测不稳定端口、优化网络配置和部署；

2.2.3 定期检查和清理各设备间及网络设备的卫生状况，并做好网络设备除尘；

2.2.4 定期检查网络健康状况，及时发现和协助解决存在的问题，形成网络维护配置管理手册。

2.3 防（杀）病毒服务

2.3.1 范围为办公区域内的客户端设备；

2.3.2 对现有的杀毒软件客户端进行升级维护；

2.3.3 无法解决的病毒问题需在得到具体用户和信息管理中心确认后才能进行系统重装。

2.4 运维资源管理

2.4.1 驻场人员8人或以上，要求制订硬件维修保养操作标准规程，并对具体技术人员进行相应培训和训练，使之达到快速响应、规范操作、保质保量、专业准确的能力要求。

2.4.2 服务人员接受采购人信息管理中心的统一管理。运维商派驻本项目的技术人员和项目负责人必须固定，如有变更，必须经采购人同意并签字确认，原则上替换人员的技术水平不得低于调出人员。

2.4.3 定期汇总编制运维周报、月报、年报。

2.4.4 管理维护好运维场地、设备、工具等资源。

2.5 服务台管理

2.5.1 要求建立热线服务台和运维管理平台，提供优质、专业的报障受理、跟进服务；

2.5.2 跟踪处理进度，确保服务时效；

2.5.3 及时进行用户回访，调查用户满意度；

2.5.4 对于用户的一般性服务需求进行分析处理，如无法解决，按照运维管理规范予以处理；

2.5.5 热线服务台必须由专职人员24小时轮班负责，不可由其他技术人员兼任。

**（三）服务响应要求**

1. 终端设备运维响应要求

1.1 提供驻场式服务，达到100%的用户响应度。对于服务请求，在工作时间内2小时响应，一般问题4个小时内解决。达到98%以上的故障解决率；维护服务用户满意度不低于95% 。

1.2 提供7\*13小时服务（8：00～21：00）。

1.3 所谓响应即为服务商技术员接到用户报障赶往现场处理。

2. 网络维护

2.1 工作时间内，2小时内予以解决（如果为主干光纤线路问题，则由信息管理中心解决）；

2.2 学生宿舍区的网络问题在寒暑假期间应在24小时内予以解决。

2.3 特殊情况下（每个学期的开学前后，新生报到前后等时期），服务商必须承诺至少增加2名技术人员，确保按时保质保量地维护好设备和系统的稳定正常运行。

2.4 做好用户网络开通的登记及资料整理。

**（四）项目组织和人员要求**

1.组织机构

为使整个服务项目按质、按量及有序实施，投标人对本项目必须建立一个完善和稳定的管理组织机构。服务商要提供具体组织机构。

2.人员要求

驻场人员8人及以上，应至少具备2名专职网络工程师。其中分工方面：2人负责网络技术管理，4人负责电脑等终端设备维护，1人在热线客服中心接受服务请求，1人负责进行网站信息维护。项目经理或项目主管具有一定的技术及管理知识和经验，能够熟练地与客户沟通，能够很好地执行维护服务任务；并能根据一些特殊的情况，具有一定权力适当增加维修人员，接受我校的统一管理。服务商必须提供人员管理及配备方案，并确保其人员的稳定性。

3.人员管理：甲方对技术人员有管理权，若提供技术人员不遵守甲方相关管理规定，甲方有权在出具书面材料并盖章确认后更换技术人员，乙方变更驻场人员需得到甲方同意及签字确认，其中专职网络维护人员1名，网络技术人员2名，热线服务人员1名，网站信息维护人员1名由用户方指派，其余3人由供应商提供。

专职网络维护员待遇：税后4000元/月（公司需要缴纳三险一金，每年不低于3000元过节费，春节发放第13个月工资补贴）；

网络技术维护员待遇：税后4500元/月（公司需要缴纳三险一金，每年不低于3000元过节费，春节发放第13个月工资补贴）；

热线服务人员待遇：税后4000元/月（公司需要缴纳三险一金，每年不低于3000元过节费，春节发放第13个月工资补贴；

网站信息维护人员待遇：税后4500元/月（公司需要缴纳三险一金，每年不低于3000元过节费，春节发放第13个月工资补贴；

**（五）项目文档要求**

1. 文档内容要求

1.1. 对于每一个维护的任务，必须由运维管理平台提供相应的记录。

1.2. 系统维护应严格遵照相关维护的规范进行。

1.3. 服务商应提供采购人认为必要的文档。

2. 文档管理要求

本项目所有文档最终必须向采购人提供纸质文档和电子文档。中标方必须设置专人在项目建设期间对文档进行检查和管理，并随时供学校查阅，项目最终验收后全部移交学校。

**（六）其他要求**

1、能配合采购人组织运营商、设备提供商进行思科、华三、华为、锐捷等设备与运营商设备之间的调试。

2、具有较强的本地化服务能力，提供至少8名专业技术人员。

3、服从采购人的管理和调度，具备一定技术创新能力，具有较强社会责任感，符合采购人、各运营商的代维管理要求。