**一、项目概况**

长宁区教育系统幼儿园场所的弱电系统、水电服务、空调设备、厨房设施、固定式中大型玩具设施设备设备运行维护服务项目。拟采购方为上海市长宁区教育局，拟使用方为长宁区教育系统内各幼儿园场所，提供各幼儿园弱电系统、水电服务、空调设备、厨房设施、固定式中大型玩具服务设备设施的运维服务。供应商需提供符合信息技术服务标准的服务流程，用于实施标准化的IT服务。主要提供包含运维团队精细化管理，呼叫中心、运维调度管理、信息技术运维服务平台、运维设备清洁/检查/保养维修及服务，单位遇重大活动保障等工作。供应商所提供维护服务包括运维设备的软、硬件技术支持服务，投标方应承担所需的全部劳务、软硬部件及维护材料费用，应确保维护服务的可靠性与安全性，在其所提供维护服务执行过程中，所有操作应接受采购方的审查和监督。运维服务人员统一着装、佩戴工牌；运维服务人员需遵纪守法，品行良好、无违法犯罪记录，遵守各项规章制度，敬业爱岗，工作认真，责任心强，身心健康，无精神病、传染病史。供应商需对运维服务期间可能造成的运维人员及第三者的人身伤害及财产损失依法承担赔偿与法律责任。

**二、项目总体要求**

1、项目预算：6,500,000.00元

**2、投标限价：本项目投标最高限价为6，499，682.00元，超过投标最高限价的投标不予接受。**

3、服务期限：合同签订后一年（12个月）。

**三、设备清单及服务要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **备注** | **数量** | **单位** |
| **一、幼儿园多媒体及多功能厅音视频系统** |
| 1 | **多媒体** | 投影机 | 1、服务人员5人，至少1人具有专业工程师证，所有服务人员需要具备多媒体设备的维修专业技能。2、运维费用包含维修配件及备品备件。3、深度保养（每学期一次）：设备外表清洁，系统维护，梳理各系统线路，补齐标签。投影机设备深度保养，包括散热部件，光通路，成像元件，滤网、外壳、位置矫正等，寒假暑假开学前对服务单位投影仪滤网进行清洗除尘工作。4、日常维护巡检（每月一次）：检查设备工作是否正常，在检查中发现问题及时维修，日常维护中发生的软硬件维修及人员费用、维护材料均包含在本次投标报价中，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）。5、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。重大活动提供现场保障服务。 | 402 | 台 |
| 2 | 投影幕 | 47 | 台 |
| 3 | 电子白板 | 294 | 台 |
| 4 | 液晶电视 | 215 | 台 |
| 5 | 中控主机 | 49 | 台 |
| 6 | 实物投影仪 | 37 | 台 |
| 7 | 有源音箱 | 117 | 套 |
| 8 | LED大屏幕 | 22 | 台 |
| 9 | 触摸一体机 | 93 | 台 |
| 10 | 无线投影 | 12 | 台 |
| 11 | 无线投屏器 | 94 | 台 |
| 12 | 无线信息接收器 | 8 | 台 |
| 13 | 多媒体基础线路 | 51 | 套 |
| 1 | **音视频** | 功率放大器 | 1、服务人员2人，至少1人具有专业工程师证，所有服务人员需要具备音视频系统设备的维修技能；2、运维费用包含维修配件及备品备件；3、深度保养（每学期一次）：设备外表清洁，系统维护，梳理各系统线路，补齐标签。投影机设备深度保养，包括散热部件，光通路，成像元件，滤网、外壳、位置矫正等，寒假暑假开学前对服务单位投影仪滤网进行清洗除尘工作；4、日常维护巡检（每月一次）：检查各系统设备工作是否正常，在检查中发现问题及时维修，日常维护中发生的软硬件维修及人员费用、维护材料均包含在本次投标报价中，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）；5、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。重大活动提供现场保障服务。 | 91 | 套 |
| 2 | 话筒（有线、无线、含主机） | 148 | 套 |
| 3 | 时序电源 | 50 | 套 |
| 4 | 调音台 | 51 | 套 |
| 5 | 音频处理器（ 混音、均衡等） | 93 | 台 |
| 6 | 音箱 | 81 | 台 |
| 7 | 调制解调器（PBI） | 6 | 台 |
| 8 | 有线数字电视接收机 | 26 | 台 |
| 9 | VGA及AV矩阵 | 4 | 台 |
| 10 | 中控主机及话筒管理器 | 8 | 台 |
| 11 | 前置放大器 | 1 | 台 |
| 12 | 播放器（DVD、录音机、卡座） | 43 | 台 |
| **二、幼儿园广播与电话系统** |
| 1 | **广播** | 定压功放 | 1、服务人员5人，运维人员需要具备专业广播系统的维修技能。2、运维费用包含维修配件及备品备件。深度保养（每学期一次）：整体设备外表清洁，整体系统维护，梳理各系统线路，补齐标签。3、日常维护巡检（每月一次）：检查各系统设备工作是否正常，在检查中发现问题及时维修，日常维护中发生的软硬件维修及人员费用、维护材料均包含在本次投标报价中，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）。4、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。重大活动提供现场保障服务。 | 102 | 台 |
| 2 | 播放器（DVD/CD/MP3播放器/ 卡座/录音机/收音机/音乐主机/播放主机等） | 70 | 台 |
| 3 | 其他：数控一体机、消防联动控制器、功放切换器、天线放大器等 | **2** | 台 |
| 4 | 分区器 | 46 | 台 |
| 5 | 广播控制器 | 51 | 台 |
| 6 | 监听器 | 28 | 台 |
| 8 | 寻呼主机+话筒 | 10 | 台 |
| 9 | 前置放大器 | 52 | 台 |
| 10 | 无线话筒（含主机） | 55 | 套 |
| 11 | 有线话筒 | 3 | 只 |
| 12 | 时序电源 | 46 | 台 |
| 13 | 调音台 | 19 | 台 |
| 14 | 报警器 | 18 | 台 |
| 20 | 室内喇叭 | 626 | 台 |
| 21 | 室外音柱 | 171 | 台 |
| 22 | 可调音量型开关 | 402 | 只 |
| 23 | 广播系统基础线路节点 | 51 | 套 |
| 1 | **电话** | 电话机 | 1、服务人员3人，运维人员需要具备专业电话系统的维修技能。2、运维费用包含维修配件及备品备件。3、日常维护巡检（每月一次）：检查各系统设备工作是否正常，在检查中发现问题及时维修，日常维护中发生的软硬件维修及人员费用、维护材料均包含在本次投标报价中，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）。4、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。 | 512 | 台 |
| 2 | 传真+复印机 | 2 | 台 |
| 3 | 电话程控交换机 | 46 | 台 |
| 4 | 电话基础线路节点 | 51 | 套 |
| **三、幼儿园视频监控** |
| 1 | **视频监控** | 数字高速球机 | 1、服务人员6人，运维人员需要具备视频监控系统的维修技能。2、运维费用包含维修配件及备品备件。3、深度保养（每学期一次）：系统整体设备外表清洁，整体系统维护，梳理各系统线路，补齐标签。4、日常维护巡检（每月一次）：检查各系统设备工作是否正常，在检查中发现问题及时维修，日常维护中发生的软硬件维修及人员费用、维护材料均包含在本次投标报价中，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）。5、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。 | 107 | 台 |
| 2 | 数字摄像机（枪机） | 1003 | 台 |
| 3 | 数字半球摄像机 | 2883 | 台 |
| 4 | 模拟半球摄像机 | 53 | 套 |
| 5 | 硬盘录像机(监控主机) | 253 | 台 |
| 6 | 显示器+监视器 | 241 | 台 |
| 7 | 交换机、解码器、网关 | 448 | 只 |
| 8 | LED 灯 | 226 | 只 |
| 9 | 视频监控系统线路节点 | 51 | 套 |
| **四、幼儿园厨房清洗保养系统** |
| 1 | **厨房清洗保养** | 油网烟罩、风管、柜式风机、油烟净化器、一体机烟罩、轴流风机、集气罩、消音箱 | 1、服务人员10人，至少2人具有金属焊接切割证，至少2人具有燃气具安装维修证，至少一人具有安全员证书，所有服务人员具备专业厨房清洗及维修专业技能。2、运维费用包含维修配件及备品备件，包含专业机器人清洗设备清洗烟道，所有专业设备及运输均包含在此范围内。3、厨房日常巡检维护（每月一次）：厨房烟罩、室内外烟道、厨房各类设施设备进行日常巡检，消除安全隐患，保养设施设备。4、报修服务：15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。5、厨房深度保养（每学期一次）：对厨房烟罩、室内外烟道进行清洗（包括：厨房烟罩、管道、风机、油烟净化器、油烟净化器至楼顶风机清洗维护），及外墙风管、离心式风柜及油烟净化器进行防腐工作，净化器定期更换滤芯及过滤吸附棉，运水控制柜清洗、补充清洗剂，油烟净化设备清洗：油烟管道清洗、油烟净化器清洗、风机清洗、风机连接帆布更换，检修电热保温设备（厨房用）的上下水、电热棒、浮球及温控装置；定期对水箱除垢排污，检修电烤箱电热棒、温控装置、电线，检修排风设备风机马达及传动装置灵活性，皮带松紧度及净化器电路，对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等）。 | 319 | 个 |
| 2 | 制热类（电热开水器、电热毛巾消毒柜、电热消毒柜） | 231 | 个 |
| 3 | 净化类（净水器） | 26 | 个 |
| **五、幼儿园水电服务系统** |
| 1 | **水电服务** | 水电服务 | 1、服务人员2人，至少2人具有电工特种作业操作证，运维费用不含维修配件，但是包含水管保暖包裹材料的费用。2、水电服务内容：幼儿园园区内照明灯具、电线、开关、插座等损坏维修更换；幼儿园园区内水管、水龙头、抽水马桶等破损、漏水等维修；冬季季节，室外水管保暖包裹。3、报修服务，15分钟内响应，1小时上门，24小时内修复。 | 51 | 套 |
| **六、幼儿园空调系统** |
| 1 | **空调** | 挂机类 | 1、服务人员10人，需要有高空作业资质，不少于一个安全员。2、运维费用包含维修配件及备品备件。空调系统保养：深度保养要求每学期一次，对内机部分清洗空调滤网、翅片、叶轮、外壳等部位，进行除尘、杀菌，内机消毒，清洗空调箱、新风系统及其送风管道等组成部分。外机部分清洗冷凝器对翅片整形、除锈防腐等。检查蒸发器消毒、压力、电流、视需求加液，对管线老化检查、管道包扎、零件更换，检查电气性能排除安全隐患，线路、管路、保温材料的检查、保护、恢复。检测空调出风口风速、温度检测。常规保养要求每学期一次，对设备运行状况，进出风温差，运行压力电流检查以及过滤网清洗。3、空调日常巡检：开机检测、制冷制热效果，记录运行参数，检查滤网、保温系统、排水系统，电线、插座及面板，内机平稳性、内机运行声音是否都正常。检查空调安装支架及附件牢固度，及时更换有安全隐患的支架及附件。对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等），频率要求每季度一次。4、15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，48小时无法修复上备机。 | 955 | 台 |
| 2 | 柜机类 | 617 | 台 |
| 3 | 嵌机类 | 160 | 台 |
| 4 | **空调** | 挂机类 | 1、服务人员10人，需要有高空作业资质，不少于一个安全员。2、运维费用包含维修配件及备品备件。空调系统保养：深度保养要求每学期一次，对内机部分清洗空调滤网、翅片、叶轮、外壳等部位，进行除尘、杀菌，内机消毒，清洗空调箱、新风系统及其送风管道等组成部分。外机部分清洗冷凝器对翅片整形、除锈防腐等。检查蒸发器消毒、压力、电流、视需求加液，对管线老化检查、管道包扎、零件更换，检查电气性能排除安全隐患，线路、管路、保温材料的检查、保护、恢复。检测空调出风口风速、温度检测。常规保养要求每学期一次，对设备运行状况，进出风温差，运行压力电流检查以及过滤网清洗。3、空调日常巡检：开机检测、制冷制热效果，记录运行参数，检查滤网、保温系统、排水系统，电线、插座及面板，内机平稳性、内机运行声音是否都正常。检查空调安装支架及附件牢固度，及时更换有安全隐患的支架及附件。对学校资产情况做统计并及时更新。形成一机一档、一校一档。（包括但不限于设备编号、品牌、规格、数量、安装位置、使用时间等），频率要求每季度一次。4、15分钟内响应；2小时内上门；4小时内修复，49小时无法修复上备机。 | -217.6666667 | 台 |
| 5 | 柜机类 | -615.1666667 | 台 |
| 6 | 嵌机类 | -1012.666667 | 台 |
| 3 |  | 大型木制玩具类 | 40 | 套 |
| 4 |  | 其他：S形爬网、蜘蛛爬网、攀爬墙面、吊梯、蹦床、树屋等 | 77 | 套 |
| **八、运维管理系统** |
| 1 | **运维中心服务费** |  | 服务人员共计8人，管理人员中至少1位注册建造师，负责项目整体顺利安全运行。1、负责人1人，负责运维团队精细化管理，呼叫中心及运维调度管理、信息技术运维服务平台及升级、运维设备清洁/检查/保养维修及重大活动保障等工作；2、服务质量督查人员2人：每周小结运维工作，每月上门进行满意度反馈，并对相关维修内容进行技术培训，上门服务等；3、客席服务人员5人：运维运营指挥中心、大屏调度、运维管理系统、运维电脑客户端报修、运维微信报修、运维电话报修等。 | 12 | 月 |
| 2 |
| **九、保险费用** |
| 3 | **保险费用** |  | 第三者公共责任险，由服务单位购买，保险时间涵盖服务时间。累计赔偿限额RMB 3000万元，每次事故赔偿限额RMB 1000万元；其中：每次事故人伤赔偿限额1000万元；每次事故财产赔偿限额100万元；每次事故每人赔偿限额100万元。免赔额：人身伤亡无免赔额，针对财产损失每次事故绝对免赔额为RMB1000元或损失金额的5%，以高者为准；本保单承保被保险人在列明服务地址内提供售后维保服务期间造成第三者的人身伤害或者财产损失依法应承担的赔偿责任，但造成受维保的设施设备本身损失不在保险责任范围内。本保单预收不超过70个服务地址的保费，标的地址以系统上传地址清单为准。新增服务地址由被保险人及时申请批改，生效日期以批单显示日期为准，超过预收地址数量的，需加收保费。 |  |  |

**注：在运维服务期内，如遇到运维设备数量变化，运维费用不再另行计算，均包含于投标总价。**

**四、所有运维服务范围及要求**

1、投标方应确保维护服务的可靠性与安全性；

2、在其所提供维护服务执行过程中，所有操作应接受招标方审查和监督；

3、在本地内具有固定办公地点（办公或售后地点产权证或租赁合同）；

4、应将各种设备的技术资料、运维手册、技术标准提供给招标方；

5、对于尚处于保修期内的设备，投标方需做好巡检维护，设备设施维修由投标方协助园方联系原供应商负责维修；

6、中标单位需要对运维期间的公共责任进行投保，以承担运维服务过程中及运维服务后可能出现的意外情况（第三者人身伤害或者财产损失）的赔偿责任；

7、投标单位现场工作人员及维修人员必须具备以下人员：

1. 注册建造师（1人或以上）；
2. 安全员（2人或以上）；
3. 工程师（2人或以上）；
4. 燃气器具安装维修证（2人或以上）；
5. 金属焊接切割证（2人或以上）；
6. 电工特种作业操作证（2人或以上）；
7. 弱电现场工作人员必须具备具有一定的专业技能；
8. 玩具现场维修人员必须对玩具的性能有一定的了解。

8、工作人员须遵纪守法、品行良好、无违法犯罪记录，遵守园所各项规章制度，敬业爱岗，工作认真，责任心强，身心健康，无精神病、传染病史等，如不符合本要求而造成的一切后果由中标单位负责。

**五、运维具体资质及人员制度要求**

**（一）服务要求**

投标单位应具有完善的运维服务体系，并在本市内有固定的运维服务点，有便捷的交通工具，须提供运维服务点的房产证或者租房合同复印件。

供应商应提供上海市内固定的报修电话和固定的联系人以及更为便捷的报修方式给采购方以及使用方。

**（二）人员要求**

1、项目经理

负责运维团队的管理和用户协调工作。项目经理应为本项目专职运维人员，不得兼任其他运维项目。

2、各系统人员数量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **运维系统名称** | **人员数量** |
| 1 | 多媒体系统 | 5人 |
| 2 | 音视频系统 | 2人 |
| 2 | 广播系统 | 5人 |
| 3 | 电话系统 | 3人 |
| 4 | 视频监控系统 | 6人 |
| 5 | 厨房清洗保养 | 10人 |
| 6 | 水电服务 | 2人 |
| 7 | 空调系统 | 10人 |
| 8 | 运动器具 | 4人 |
| 9 | 运维中心 | 8人 |
| **合计** | **55人** |

**注：1、上述人员须与公司签订劳动合同，并在投标时提供最近三个月的社保证明。**

**2、投标方须承诺本项目服务期限内人员流动性不超过5%。**

**六、运维服务指标要求**

**（一）故障排除处理要求**

服务指标应符合信息技术服务运行维护标准，当招标方系统发生紧急故障时，投标方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。投标方应提供设备维修前后的图片及服务单作为项目结算依据的一部分。各项目所涉及的所有维修、清洁、消毒用品需符合环保无毒要求安全使用。设备维修配件要求为不低于原厂标准，必要时需提供备品备件确保用户正常使用。（如设备在保修期则由运维单位协助校方联系原设备供应商，督促供应商尽快解决问题）。

**1.1.到场时间**

在需要现场服务的情况下，投标方服务工程师应于规定时间内到达招标方现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

**1.2.系统恢复时间**

在由投标方设备所构成的招标方集群环境中，当投标方设备出现故障时，在投标方接到招标方故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行，并收集现场信息以便完成故障分析，否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

**1.3.不间断故障处理**

投标方工程师在到达招标方现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到招标方确认后方可离开。

**（二）技术支持服务要求**

投标方应提供一整套规范的技术支持服务运作体系和流程，指定专职客户服务经理以及稳定的维护服务队伍，提供故障诊断、技术咨询等全方位的技术支持服务。同时，投标方应建立相应的招标方档案库（含设备以及服务），便于及时获得系统运行报告、招标方随访意见反馈、常见故障及处理方案等重要技术资料。

投标方应为招标方提供多种技术支持方式，并对招标方所提交问题指派专职服务队伍进行解答并提供相关建议，对未能彻底解决的问题应进行跟踪、反馈并及时处理。

**2.1.热线电话支持服务**

投标方提供成熟的7X24小时响应热线服务电话（含400以及800），投标方技术专家将直接同招标方对话，帮助解决招标方提出的疑难问题。

**2.2.远程接入支持服务**

投标方在具备远程接入的条件下，应提供远程接入方式对招标方系统问题进行检查、诊断和分析。投标方工程师仅在得到招标方许可的情况下方可访问招标方系统，并且投标方应确保所访问系统的安全，同时保证数据完整性。

**2.3.现场技术支持服务**

按照招标方要求，投标方在下列情况下应及时指派工程师提供现场支持服务。工程师必须在服务完成，并得到招标方确认后方可离开现场。

（1）故障处理

投标方应提供现场软、硬件故障定位和处理服务。

（2）配合招标方进行系统故障定位

招标方出现与主机系统相关但难以准确定位故障原因的系统问题时，为了保证故障得到及时、准确的定位和处理,投标方工程师应根据招标方的合理安排到达现场提供技术支持服务。投标方工程师应配合招标方和其他相关厂商工程师对故障进行分析定位并及时解决。

（3）配合招标方对系统进行优化实施

根据系统的运行情况，按照招标方的优化实施安排，投标方应提供现场技术支持服务。投标方工程师应配合招标方和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案并协助招标方进行调整。

（4）项目管理

指派项目经理，根据最终用户的具体环境，制定相应服务支持方案.

提供符合信息技术服务标准的服务流程，管理相应的软硬件的服务实施流程与质量.

针对服务流程的不足或错误，提供服务修正方案建议，经招标方同意后，同时更新到支持方案.

分析软硬件运行状况，有针对性提出预防性维护方案，并配合招标方实施.

定期与招标方回顾服务实施流程与质量，基于最终用户的反馈，修正与改善服务支持方案.

（5）变更管理

根据客户服务方案，协助制定并管理变更策略与流程。

基于最终用户即将应用的变更内容，协助审核变更方案。

审核并确认变更所需要的硬件，软件环境。

分析变更带来的影响与风险。

记录计划的以及实施完毕的变更。

对于错误或者不合理的变更请求，做出更正，并更新变更计划。

**（三）日常维护要求**

（1）预防性维护要求

设备文档的建立，在维护过程中建立设备维修档案，建立一机一文档，包括：

1. 设备的基本信息；
2. 设备的保修年限；
3. 设备的现在使用情况；
4. 设备维修记录等数据。

（2）定期的检查维护

主要包含设备清洁、检查、维修等工作。

定义：

1. 清洁是指使用柔软的无纺布、脱脂棉花、镜头纸等材料，蘸试专业塑料清洁剂（食品级或者对人体无损害）或无水酒精，对表面进行擦拭，或者使用柔软的小刷子对表面进行刷拭，然后再用吹气球进行除尘，直至洁净为止的行为。
2. 润滑是指滴拭或者擦拭流动性较好的且耐高温的润滑油的行为。
3. 检查是指对零部件的功能与正常安全运行状态进行比对的行为。
4. 维修是指根据采购方要求对发生故障或者无法使用的设备进行软件维护、软件升级、恢复日常状态等。通过硬件或配件更换、提供应急替换设备等方式，使服务单位设备能够正常运作的技术支持服务。在保修期内的硬件设备，代服务单位进行报修，并提供备件保证服务单位设备正常使用；在保修期外进行维修，并恢复设备原有功能。

（3）现场维护要求

1. 检查和发现问题，进行设备修复和更新，恢复设备正常运行。
2. 原有周边设备组成的系统应能正常接入运行。
3. 维修之后，双方应对维修设备进行现场验收，并有双方现场负责人签名确认。如设备出现因维修方操作不当引起的故障，应由维修方负责。
4. 在维修结束后，如发现设备还存在潜在故障，维修方必须及时通知服务单位并以书面形式列出解决方案。

**七、运维管理系统要求**

**（一）呼叫中心**

提供统一的报修平台，提供400或800号码报修电话，呼叫中心稳定运行三年及以上；

要提供包含运维团队精细化管理，呼叫中心、运维调度管理、信息技术运维服务平台及升级、运维设备清洁/检查/保养维修及服务单位遇重大活动保障等工作；

每周小结运维工作，每月上门进行满意度反馈，并对相关维修内容进行技术培训；

运维运营指挥中心，大屏调度，运维管理系统，运维电脑客户端报修，运维微信报修，运维电话报修 ；

呼叫中心应包含坐席基本功能、外拔功能、录音功能、坐席组功能、来电分配功能、IVR功能、排队功能、坐席端功能、监控功能、满意度评分功能、报表统计功能等。

**（二）业务管理平台**

**2.1.业务平台系统要求**

提供平稳运行一年的运维管理业务平台，可按招标方要求进行二次开发。能够修改管理员账户的密码等；保证系统安全；系统的灵活配置：如客户类型、设备类型、重要等级、服务商，服务过程等各种信息的发布。

**2.2.系统包含模块**

1. 服务商管理
2. 资产管理
3. 对话管理
4. 文档管理
5. 实时检测管理
6. 用户管理
7. 客户服务管理

**2.3.服务商管理**

服务商入口模块显示各维修项目的服务商名单、订单量、维修人员等并能查看服务单位位置信息。

**2.4.资产管理**

资产管理模块记录所有服务单位的所有资产，在列表中可以根据需要查询每个服务单位每种资产的详细情况，包括产品序列号、质保年限、设备固定资产号、资产类型等并能按招标方要求添加字段。

**2.5.对话管理**

对话管理模块分为联系工程师页面和联系教师页面。联系工程师页面可根据公司及工程师名字选择对话对象开展在线交流。结合移动端软件可确保在运维服务过程使参与其中各方进行简短文字交流。

联系教师页面可根据学校及教师名字选择对话对象开展在线交流。结合移动端软件可确保在运维服务过程使参与其中各方进行简短文字交流。

**2.6.文档管理**

技术文档、典型案例、培训教程、注意事项、规章制度收集运维过程中的专业知识和信息。

**2.7.实时检测管理**

结合移动端软件可显示实时人员定位，并且标有运维单位位置信息。信息内容包括学校名称、学校地址及联系电话。

**2.8.用户管理**

可对参与运维项目的相关账户进行编辑，确保用户在服务过程中活动真实准确信息。

**2.9.客服服务管理**

客服服务管理模块分为三个部份由我的客服服务、巡检、保障组成。页面显示由呼叫中心接收的运维请求并可按学校、联系人、服务商、设备类型等信息检索请求。并在页面上可快捷新增工单；工单服务应可记录服务单位名称、联系人、出现的故障资产、资产故障类别、重要等级、记录客户反馈、以及维护工程师、派工时间、上门处理与离开时间、跟进等详细信息。

**九、其他要求**

**（一）备件要求**

投标方需要准备充足的备机备件，如遇到短时间内无法修复的状况，需立刻提供备机，不影响学校的正常教学活动。

**（二）运维机制**

1、每周小结运维工作，包括但不仅限于运行总体情况综述、本周运行记录、接报处理情况、案例分析（发生问题、事故原因、整改方案等）、用户满意度、用户投诉等，由负责单位责任人签字并备案。

2、每月上门进行满意度反馈，并对相关维修内容进行技术培训，每月提交一份本月运维报告，包括但不仅限于本月运维总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、各类设备使用情况报告（包括各系统设备）以及对于待解决问题的建议等，由负责单位责任人签字并备案。

3、每季度提交季度运维报告，包括但不仅限于运行总体情况综述，季度运行记录巡检方案，实时记录应急故障处理情况（附照片）分类分析报告，数据汇总，所有数据由平台工单、平台记录、平台结案作支撑点，每季度以PPT形式进行考核、验收，由负责单位责任人签字并备案存档。

4、提交年度运维工作总结，包括年度整个项目的运行情况，（实行的管理体制与规范项目的整个计划方案，数据汇总分析、培训方案等），以PPT形式进行考核、验收、存档。

5、投标方应不定期向各服务单位相关总务、专职教师进行培训，主要内容涉及如下：即将报废设备统计情况，相关设备操作要领，注意事项，安全培训等。

6、投标方应定期向运维工程师做技术培训，进行笔试、实训考试，做仪态、文明用语各方面培训。

7、投标方定期对运维工程师实行全面考核、实行奖励机制。

**（三）其他要求**

1、联合体中标后，在签订合同之前，除了投标文件中提交的联合体共同投标协议外，另外须向招标人提交一份联合体全体成员签署的就各成员间权利，义务，利益，责任的分配和承担的详细的工作协议，该工作协议应作为合同文件的一部分。这份工作协议的存在，不仅能保持联合体的正常存在，也能使联合体成员之间建立起信任和依赖。尤其是当联合体成员间发生纠纷时，这份工作协议就是招标人或联合体处理纠纷的直接依据。

2、在履行合同期间，出现联合体成员中某一家因故无法履约，作为联合体主体及时启用相关预案。预案由成员间违约责任以及提供经用户认可的替代成员名单。名单中成员其具体的资质、技术等各方面要求均不低于原先水平。

3、中标单位需保证提供的运维方案，质量不低于长宁幼儿园原有运维标准。确保原幼儿园的运维项目工作平稳移交，仍需提供的备品备件将由中标单位在不低于原有标准前提下提供。

4、供应商须在投标文件中提供“安全承诺书”。

5、中标单位签订合同后三天内投入运维服务工作前，对运维期间的公共责任进行投保，以承担运维服务过程中及运维服务后可能出现的意外情况（第三者人身伤害或者财产损失）的赔偿责任。第三者公共责任险由中标单位购买，如未按时投保甲方有权停止合同执行，保险时间应涵盖服务时间。保额为累计赔偿限额RMB 3000万元，每次事故赔偿限额RMB 1000万元；其中：每次事故人伤赔偿限额1000万元；每次事故财产赔偿限额100万元；每次事故每人赔偿限额100万元。免赔额：人身伤亡无免赔额，针对财产损失每次事故绝对免赔额为RMB1000元或损失金额的5%，以高者为准；

保单承保被保险人在列明服务地址内提供售后维保服务期间造成第三者的人身伤害或者财产损失依法应承担的赔偿责任，但造成受维保的设施设备本身损失不在保险责任范围内。保单预收不超过105个服务地址的保费，标的地址以系统上传地址清单为准。新增服务地址由被保险人及时申请批改，生效日期以批单显示日期为准，超过预收地址数量的，需加收保费。

**十、付款及验收**

1、付款条件

合同签订后支付合同金额的80%，项目结束并经验收合格后支付合同金额的20%。

2、验收标准

本项目采购人自行对中标单位服务进行验收。

**十一、现场演示要求**

**本项目拟在评标时做现场功能演示（具体演示时间将于开标现场进行通知，演示现场仅提供电源及显示设备，接口自备，请各投标单位做好演示准备）**

**演示具体要求如下：**

1、每家投标单位的演示时间不超过15分钟；

2、现场演示设备必须与投标文件中拟投入使用的品牌、型号保持一致。

**演示分共计10分，具体评分细则如下：**

* **客户服务管理（2分）**

含维修、巡检、保障三部份组成，客户报修后由客服根据服务内容平台开单，工程师使用移动端 APP 进行接单，服务完成后使用 APP 结单，结单数据上传至平台；已完成模块，客服可根据已完成的数据进行回访，回访完成的工单数据进入已回访模块存储。（完全满足得2分，部分满足得1分，全部不满足或不演示得0分）

* **学校信息（1分）**

平台记录服务学校信息：学校名称、学校地址、联系老师、联系方等，可在平台显示标记学校位置。（完全满足得1分，部分满足或不演示得0分）

* **运维人员健康管理（2分）**

（1）运维工程师登陆 APP 前需测量体温。（完全满足得1分，部分满足或不演示得0分）

（2）平台需要记录当日运维工程的体温情况。（完全满足得1分，部分满足或不演示得0分）

* **资产管理（1分）**

平台资产管理模块记录所有服务单位的资产，在资产中可以根据系统名称、设备名称、学校名称等字段进行筛选查看资产信息。（完全满足得 1 分，部分满足或不演示得 0 分）

* **设备二维码扫描（2分）**

（1）平台可生成设备信息二维码标签，教师微信端可扫描二维码查看设备信息。（完全满足得1分，部分满足或不演示得0分）

（2）移动端APP可对运维设备二维码进行扫码维修、巡检、保养、数据查询功能。（完全满足得1分，部分满足或不演示得0分）

* **运维过程监管（2分）**

平台结合移动端软件可实时显示运维人员工作状态、人员位置，对运维服务过程可跟踪。（完全满足得2分，部分满足得1分，不满足或不演示得0分）