

附件 1

公司办公设备维保综合服务主要内容

具体如下：

一、总体原则

根据《杭州市国有资本投资运营有限公司招标采购工作管理制度（试行）》要求，本次采购公开透明、公平竞争、公正择优、诚实信用。

二、联合采购公司

杭州市国有资本投资运营有限公司

杭州市人才集团有限公司

杭州市科创集团有限公司

杭州产业投资有限公司

杭州国舜股权投资有限公司

杭州国佑资产运营有限公司

杭州国宇物产管理有限公司

杭州江南人才服务有限公司

杭州市人才市场开发有限公司

三、采购内容

（一）维保服务内容

维保内容包括保内保外所有办公设备、网络设备、综合布线系统、会议中心系统、监控系统、报警门禁系统等。

主要维保服务项目如下：

序号	项目	描述	备注
----	----	----	----

1	综合布线系统	计算机网络、电话网络、监控线路等模块介质	
2	网络系统	路由器、防火墙、负载均衡器、交换机（楼层交换机）、AP 等	
3	计算机及办公设备	台式电脑、笔记本电脑、打印机、一体机、复印机、传真机等。	
4	服务器系统	PC 服务器	
5	机房系统	配电柜、电源、UPS、空调、机柜、线缆等	
6	会议中心系统	功放、音箱、大屏、话筒等	
7	安防监控系统	监控主机、摄像头等	
8	报警门禁系统	报警主机、报警探头、门禁主机、人脸识别、磁力锁等	
9	重保服务	工程师驻场重保服务	
10	应对突发事件	24 小时全天候待命、预案等	

（二）维保服务具体需求

1. 综合布线系统

序号	服务说明
1	对所有网络及电话线缆检查，配线架、电缆、光缆、线缆、模块等设施的维保。
2	对综合布线系统进行维护，对故障线路修复，检查标签状态并修复破损标签。

2. 网络系统

序号	服务说明
1	防火墙、交换机、无线 AC、无线 AP 等配置、优化、升级。
2	提供备品备件临时使用服务。

3. 计算机及办公设备

序号	服务说明
1	计算机硬件、内外网双系统维护和升级服务；包括但不限于

	于操作系统. 浏览器. 各种办公工具软件. 杀毒软件等
2	台式电脑（包括信创电脑）、笔记本电脑、打印机、一体机、传真机、复印机的维护及清洁服务。
3	提供备机临时使用服务。

4. 服务器系统

序号	服务说明
1	硬件、系统软件的维护和升级服务。
2	提供备品备件临时使用服务。
3	7*24 小时服务。

5. 机房系统

序号	服务说明
1	电源、UPS、空调、机柜等设备的巡查、记录服务。

6. 会议中心系统系统

序号	服务说明
1	功放、音箱、话筒、大屏等会议中心系统硬件维护服务。

7. 安防监控系统

序号	服务说明
1	摄像机、硬盘录像机、监控大屏等设备的维护和升级服务。监控软件的维护升级服务。
2	提供备品备件临时使用服务。

8. 报警门禁系统

序号	服务说明
1	报警主机、报警探头、门禁主机、人脸识别、磁力锁等设备的维护和升级服务。报警门禁软件的维护升级服务。
2	提供备品备件临时使用服务。

9. 重保服务

序	服务说明
---	------

号	
1	重要活动时间提供工程师驻场运维保障服务。
2	一名工程师，采购人指定时间地点驻场服务

10. 对应突发事件

序号	服务说明
1	应急措施。
2	7*24 小时待命。

（三）维保目标

保障本次招标范围内的所有设备及系统的正常运行；对需求描述的设备进行定期的预防性维护，做好系统运行的调优工作，及时发现系统存在的潜在隐患；当系统发生故障时，确保采购人需求描述的数据中心系统能得到及时维护，并提供快速备件更换。

（四）维保服务要求

1. 硬件与网络维护。包括但不限于机房（含弱电设备系统）及各类电子设备如台式电脑、笔记本电脑、平板设备、打印机、传真机、复印机、扫描仪、固定电话、监控设备、影音设备、会议室设备等的软硬件故障排除及优化；杭州资本政务专用网网络故障排除及维护。

2. 办公软件维护。包括但不限于操作系统，浏览器，各种办公编辑工具软件，杀毒软件等。

3. 设备维修服务。免费提供厂家保修期内电子设备的管理，如负责送达指定维修站，跟催，协调，送回。对于保外电子设备，进行就地维修或安排有偿送修。

4. 零星采购服务。根据实际需要提供采购建议，并实行

委托采购，采购内容包含电脑、打印机、优盘、耗材、电脑软件等 IT 物品，当期采购的报价不得高于政采云和主流网商平台。

5. 设备清洁服务。如：显示器的液晶屏清洁与养护、鼠标键盘的除尘、机箱内部的灰尘清理、笔记本风扇的深度清理、打印复印机的外壳清洗等。

6. 运维服务区域：杭州市庆春东路 68 号国有资本投资大厦，以及由于临时任务出现的新地点。

7. 人员配备：专业工程师 2 名及以上，中标人需提供工程师驻场和现场服务。

8. 服务年度：2024 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日，服务器为三年。

9. 响应要求：

- 防火墙、PC 服务器，中标人将提供“7*24*2”以上级别服务。全天候待命，7*24 小时，2 小时到达现场。
- 终端台式电脑、外部设备、网络设备、大屏、监控设备，中标人向采购人提供“5*8*4”以上级别服务。5 个工作日，每天 8 小时，4 小时到达现场。
- “7*24”小时待命。全天候电话热线和突发事件待命。

10. 每年 12 月对中标方进行年度维保服务评价，主要从服务时效、服务满意度、服务质量（同一问题维护情况）、服务（回访）次数、服务过程规范等维度评价。详见附件 1。

11. 结算说明

(1) 服务期间国有资本大厦办公区域及人员有增减，按实际服务情况，进行结算。

(2) 服务期间个别公司办公场地搬迁，该公司可与中标商协商，按实际服务情况进行结算。该公司则根据自身实际情况，按相关规定自行选择服务商提供服务。

(3) 各联合公司根据实际运维服务次数（单据）等情况进行分摊据实结算。

(4) 结算时，总服务费不超过中标价时，按服务单价*服务次数费用结算；超过中标价时，以中标价费用结算。

四、结算方式

每年付款一次，先服务后付款。

维保服务评价

一、专业技能和业务水平（40分）

1 技术水平（10分）

高度专业（10分）：能够迅速准确地诊断和解决问题，具有丰富的专业知识和技能。

中等专业（8分）：能够解决大部分问题，但可能需要更长的时间或更多的指导。

一般专业（4分）：能够完成基本的维修工作，但可能需要更多的培训或指导。

不合格（0分）：无法解决大部分问题，需要更多的指导和培训。

2 . 维修质量（10分）

高质量（10分）：维修工作符合或超过行业标准，设备运行稳定，无安全隐患。

中等质量（8分）：维修工作基本符合行业标准，设备运行稳定，但可能存在一些小问题。

一般质量（4分）：维修工作基本符合行业标准，但设备可能存在一些小问题，需要定期维护。

不合格（0分）：维修工作不符合行业标准，设备可能存在安全隐患，需要经常维护。

3 . 设备熟悉度（10分）

高度熟悉（10分）：对设备的工作原理、结构和维护需求有

深入的了解。

中等熟悉（8分）：对设备的基本工作原理和结构有一定的了解。

一般熟悉（4分）：对设备的基本操作和维护有一定的了解。

不熟悉（0分）：对设备的工作原理和维护需求不了解。

4. 服务经验（10分）

高度经验（10分）：具有丰富的服务经验，能够迅速解决各种问题。

中等经验（8分）：具有一定的服务经验，能够解决大部分问题。

一般经验（8分）：具有基本的服务经验，但可能需要更多的指导。

缺乏经验（0分）：缺乏服务经验，需要更多的培训和指导。

二、个人形象和素养（10分）

1 着装整洁（5分）

高度整洁（5分）：穿着整洁，符合职业要求。

中等整洁（3分）：穿着基本整洁，但可能有些许不整洁的地方。

一般整洁（2分）：穿着可能有些许不整洁的地方，但不影响工作。

不整洁（0分）：穿着不整洁，可能影响工作。

2. 语言得体（5分）

高度得体（5分）：语言文明，用词得当，尊重客户。

中等得体（3分）：语言基本文明，用词基本得当，但可能

有些许不得体的地方。

一般得体（2分）：语言可能有些许不得体的地方，但不影响沟通。

不得体（0分）：语言不文明，用词不得当。

三、工作态度和责任心（10分）

1. 工作态度（5分）

高度积极（5分）：工作积极主动，对待工作认真负责。

中等积极（3分）：工作态度一般，可能需要更多的指导和激励。

一般积极（2分）：工作态度可能有些许消极，需要更多的指导和激励。

不积极（0分）：工作态度消极，可能影响工作效率。

2. 责任心（5分）

高度责任心（5分）：对工作负责，能够主动承担责任，解决问题。

中等责任心（3分）：对工作有一定的责任心，但可能需要更多的指导和激励。

一般责任心（2分）：对工作有一定的责任心，但可能需要更多的指导和激励。

不足责任心（0分）：对工作缺乏责任心，可能工作效率。

四、服务质量（20分）

1. 及时响应（10分）

高度及时（10分）：能够迅速响应客户的需求，及时解决问题。

中等及时（8分）：能够在合理的时间内响应客户的需求，解决问题。

一般及时（4分）：可能需要一些时间才能响应客户的需求和解决问题。

不及时（0分）：不能及时响应客户的需求。

2. 主动沟通（10分）

高度主动（10分）：主动与客户沟通，了解客户需求，解决问题。

中等主动（8分）：基本能够与客户进行沟通，了解客户需求，解决问题。

一般主动（4分）：可能需要客户主动与他们沟通，才能了解客户需求，解决问题。

不主动（0分）：不主动与客户沟通。

五、维修时间（20分）

1. 维修时间（20分）

高效（20分）：能够在短时间内完成维修工作，不影响客户正常使用。

中效（10分）：维修时间可能稍长，但不影响客户正常使用。

低效（5分）：维修时间可能较长，可能需要客户等待。

无法维修（0分）：维修时间过长货无法维修，可能影响客户正常使用。

附件 2

报价一览表

联合招标人:

杭州市国有资本投资运营有限公司

杭州市人才集团有限公司

杭州市科创集团有限公司

杭州产业投资有限公司

杭州国舜股权投资有限公司

杭州国佑资产运营有限公司

杭州国宇物产管理有限公司

杭州江南人才服务有限公司

杭州市人才市场开发有限公司

项目名称: 公司办公设备维保综合服务项目

(价格单位: 元人民币)

序号	标项名称	数量	单位	项目内容
1	公司办公设备维保综合服务项目	1	项	按招标文件规定
2	投标报价总价	小写: ¥ 大写: 人民币		
3	单次服务报价	小写: ¥ 大写: 人民币		

投标人全称（盖单位公章）：

投标文件签署人：

（签字或盖章）

日期：2024 年 月 日

说明：

（1）投标报价为投标人的投标文件中提出的各项支付金额的总和，总报价应包括人工费（包括人员工资、预计加班费用、社会保障费用、差旅费等）、工具及相关耗材费、其他项目费、残疾人保障金、综合管理费和税金等投标人认为完成本项目所需的一切费用。政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用均应考虑在内。

（2）大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。