

## 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。