采购需求

一、项目名称：全区现代教育技术设备运行维护维修服务

二、招标编号: HNJY2020-55-28

采购预算：本项目采购预算为226.1832万元。

三、供应商资格要求：

3.1、符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

3.2、提供2020年近期任意一个月的社会保障资金缴纳证明（社保缴费单或银行付款单复印件加盖公章）和2020年近期任意一个月的依法缴纳税收的证明复印件（须加盖公章，无税收月份打印零申报表）；

3.3、参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供声明）；

3.4、必须购买采购文件，并提交投标保证金；

3.5、投标时提供投标人投标承诺函；

3.6、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。（注：采购人或采购代理机构将于本项目投标截止日在“信用中国”网站、“中国政府采购网”网站等渠道对供应商进行信用记录查询，凡被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的，视为存在不良信用记录，参与本项目的将被拒绝。）

四、采购需求

项目背景

1. 履约服务商（指本项目的中标供应商，下同）建立其管理的覆盖全区的服务终端，利用“互联网+”技术，构建“管理平台+服务终端”的履约服务保障体系，为海口市秀英区中小学教育事业做好配套服务。

2. 履约服务商可募集服务终端提供配套服务，通过其中央管理平台对服务终端进行扁平化管理，实现资源共享、统筹兼顾、就近安排、快速上门的服务。

3. 在工作中理清各当事人之间的工作界面和职责，发生异常情况时优先保障学校及老师的利益。

服务需求

1. 服务范围

1.1涉及品目:

教师机（台式机）、教师机（笔记本）、学生机（台式机）、学校服务器设备；学校多媒体设备、学校打印机设备、学校复印机设备、校园局域网设备、校园监控设备、校园广播设备、LED电子屏十一种设备。

1.2服务对象：

海口市秀英区教育局、公办中小学校和幼儿园

1.3服务期限：签订合同生效之日起1年。

1.4项目实施地点：采购人指定地点。

1. 前期准备

履约服务商应将海口市秀英区服务范围内的学校、设备、设备负责人等信息统一分类管理，形成服务保障基础“数据库”。

1. 服务列表

3.1协助学校资产管理，如：协助采购、交付验收等；

3.2现场故障排查服务，如：热线服务、上门服务、桌面电子设备日常维护保养等；

3.3防病毒软件支持，如：信息安全管理、病毒防治等；

1. 能力要求

履约服务商向学校单位提供自助服务平台，满足学校单位向服务终端下达任务派单并和学校单位预约上门服务时间。

1. 运维公司考核机制

5.1履约服务商于每月第1周工作日内提交上一月服务报告，对上一月的报障、维护及处理情况进行汇报，内容应包括以往未解决的问题，并说明原因，采购人将履约服务商进行监控，并对每月用户满意度、用户投诉等情况通报反馈给中标供应商，由中标供应商负责人和采购责任人签字并备案，作为考核依据。

5.2采购人依据合同要求对中标供应商进行考核，每个季度考核满意度如连续二次不符合要求，采购人有权书面通知中标供应商并终止合同履行。

5.3在服务期内，如履约服务商服务人员连续受到同一单位投诉3次或不同单位累计出现投诉10次，经采购人核实后，将扣除项目中标金额的2%服务费，如有同一单位投诉累计出现10次，将扣除项目中标金额的10%服务费，如本年度投诉次数超过50次，采购人有（单方面）终止合同履行的权利。

5.4对中标供应商的服务质量和效果的评估、监督和考核由海口市秀英区教育局教育综合服务中心负责。

1. 服务人员要求

履约服务商工作人员必须在中标公示结束后2个工作日内到岗，采购人查验完毕后方可签署合同，否则采购人有权单方面终止本项目并报主管部门严肃处理，追究本次招标及项目延误造成的全部损失。

商务要求：

6.1提供上门服务，服务态度好，提供7\*8小时服务（含节假日）。

6.2响应时间要求：

6.2.1响应时间是指收到学校通知开始至服务人员到达指定地点时间；

6.2.2响应时间为2小时；

6.2.3接到维修通知后48小时内修复；

6.2.4如报修时间为16点以后或离市区较远地区14点后报修的并经校方同意，可顺延至次日早上9点起算。

6.3故障设备取走和交还时应提供单据，单据内容包含设备资产信息、故障现象、设备外观情况、交接日期、交接人等信息。

6.4维修检测过程中不得损毁设备资产标签。维修过程中造成设备新的故障，维修商应免费修复。

6.5项目服务内容采用包干制方式，中标供应商提供免费上门检测、调试、维护保养和维修，免费更换损坏的教学设备配件（不含固定资产使用年限内及线路提前老化且在市场上已无供应的设备）。

服务报告要求

每月提交一份本月服务报告，包括但不仅限于本月服务总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录、接报处理情况、案例分析。用户满意度、用户投诉等，由采购责任人签字并备案。每季度提供服务单位各类设备使用情况报告以及对于待解决问题的建议等。

服务验收

服务验收以每季度服务巡检维护学校的验收清单为准。

7、项目清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备类型** | **设备数量** | **备注** |
| 1 | 教师机台式机（台） | 2599 |  |
| 2 | 教师机笔记本（台） | 424 |  |
| 3 | 学生机台式机（台） | 2036 |  |
| 4 | 服务器（台） | 15 |  |
| 5 | 多媒体设备（套） | 1175 |  |
| 6 | 打印机（台） | 439 |  |
| 7 | 复印机（台） | 102 |  |
| 8 | 校园监控（个） | 1889 |  |
| 9 | 校园广播（个） | 1358 |  |
| 10 | 校园局域网（点） | 6066 |  |
| 11 | LED电子屏（个） | 59 |  |

五、评标标准

评标步骤：先进行投标人资格性审查，再进行技术、商务及价格的详细评审。只有通过审查的投标人才能进入详细的评审。本项目为竞争性磋商，故有二次报价，第二次报价后，经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合得分最高的投标人为第一中标候选供应商，综合得分次高的投标人为第二中标候选供应商。