

附件：

杭燃信息化桌面设备运维服务范围、内容、要求

本次采购项目是为了确定信息化桌面设备运维服务的供应商和采购价格。请供应商根据询价文件的具体内容和要求，编制询价文件和商务报价。采购人将对供应商的项目进行综合评审。

一、服务范围：集团本级台式、便携式计算机设备及配套外设，巴可 DLP 大屏幕系统，应急指挥中心的屏控系统，大楼内部桌面网络系统（机房网络系统不含），后勤分公司桌面运维、小和山培训中心（含培训机房）的桌面运维，杭燃档信中心的桌面运维。

二、服务内容：

1. 根据已有的桌面办公设备台账，并对有关的软硬件的转移，变更进行每月跟踪管理；
2. 进行定期系统优化，包括磁盘清理、扫描、碎片整理、查杀毒；
3. 对桌面设备网络防病毒系统进行维护，升级版本，更新病毒库从而确保网络、系统及数据资料的安全。
4. 对桌面设备的应用软件的安装、调试、管理、更新、升级；
5. 对桌面设备的操作系统的调试、管理、更新、升级；
6. 对桌面设备的使用故障排除；
7. 对需要送外维修（更换或修理硬件配件）的桌面设备的报修；
8. 为第三方在本部大楼内实施 IT 设备的维修与调试提供必要的帮助；
9. 提供桌面设备的网络信息安全策略建议，及相关软件的安装、设置、维护；
10. 配合甲方对旧的桌面设备的更新替换及备份工作；
11. 对甲方桌面级网络设备进行检修及巡查。
12. 配合甲方对桌面计算机内的数据的备份，迁移工作。
13. 处理解决其它外置设备的故障，如：扫描仪、手写板、摄像头、外置硬盘、刻录机等外置设备由于驱动程序/软件设置问题造成的故障。
14. 确保应急指挥中心显示系统的正常运行。快速的解决系统出现的故障。保证对应急指挥中心 DLP 大屏显示系统一个年度提供 2 次常规巡检保养，2 次应急保障。（应急保障：使用方有重大活动或者有保障需求时，服务方必须派专业技术人员到场提供技术保障），如应急保障合同期内少于 2 次，剩余次数则转为常规巡检保养。
15. DLP 大屏显示系统每年进行一次滤网更换（BARCO OV715 滤网 10 个）。
16. 每次对 DLP 大屏显示系统进行定期巡检，对系统的工作状态进行全面检查和维护，及时发现和消除隐患。包含但不限于以下工作内容：

- ①检查系统运行情况，对 PU、IU、控制器、灯泡、滤网等运行状态进行检查，并及时解决异常情况。
- ②对投影单元、控制器等设备进行清扫除尘。
- ③调整亮度、对比度及颜色，系统参数设置，布局设置。

三、服务要求：

（一）供应商需应对集团本级中各信息系统及办公软件的应用端进行故障维修和维护外，还应满足以下工作要求：

1. 乙方正常工作时间与甲方工作时间一致，同时应根据甲方要求进行适当加班或值班；
2. 乙方工作符合甲方信息安全和保密工作要求；
3. 建立设备管理和运维台账，代表甲方管理部门行使相关设备和系统的管理和运维职责；
4. 实施各类终端设备的更换、更新、升级和安装工作；
5. 每年不少于 2 次设备、系统清理维护；
6. 免费提供软硬件电话咨询；
7. 硬件故障设备的报修工作（质保期外的需第三方解决的故障，修理费或设备更换费用另计）；
8. 72 小时无法修复的提供备机。

9. 配合部署终端设备的安全管理软件。
10. 按要求完成紧急支援和值守工作。
11. 配合解决各类信息系统客户端的运行故障处置。
12. 配合甲方对桌面级网络的调整和扩展，确保各类设备的网络接入。

(二) 对服务考核：

服务等级	故障分类	服务区域定义	服务方式	响应时间	到现场时间	问题解决时间	问题解决效果	考核(元/次)
基本要求	考勤	驻点上班	甲方工作时间				未经甲方同意的迟到早退	100
	服务满意度	甲方报修人员	满意度评分				1-5分，<3分者计算一次	100
本级服务	软件故障	集团机关部室，集团后勤公司	7*24小时服务	1至5分钟	5至20分钟	40分钟以内	问题100%解决	100
	更换备件、重装操作		7*24小时服务	1至5分钟	5至20分钟	90分钟以内	问题100%解决	100
	需要购买备件解决		7*24小时服务	1至5分钟	5至20分钟	3天以内	问题100%解决	100
非本级服务	软故障	培训中心，档信中心	5*8小时服务	1至10分钟	120分钟内	60分钟以内	问题100%解决	100
	更换备件解决		5*8小时服务	1至10分钟	120分钟内	3小时以内	问题100%解决	100
	需要购买备件解决		5*8小时服务	1至10分钟	120分钟内	3天以内	问题100%解决	100

(三) 要求工作日驻场人员1人，如遇紧急情况，增加1-3人；巴可DLP大屏幕系统巡检或维修不得少于1名专业人员；日常维保期间必须有维修专用车辆提供保障工作，车辆由本项目的项目经理统一支配（提供单位车辆行驶证备案）。

驻场人员要求：

- 1、精通各类设备硬件故障处置。
- 2、精通 windows 和 linux 桌面系统的安装、维护和优化。
- 3、精通网络布线系统，具备网络故障处置能力。
- 4、熟悉 DLP 大屏系统的架构，精通屏控、拼接和投屏系统的操作与维护。
- 5、正常工作时间与采购人工作时间一致，同时可根据采购人要求进行适当加班或值班。
- 6、符合采购人信息安全和保密工作要求。
- 7、采购人认为驻场人员不符合工作需要，可随时要求更换，更换3次以上，可单方直接中止合同。