

一、项目概述

本项目拟通过竞争性磋商的方式选取一家合格的供应商负责上海科技馆、上海自然博物馆及上海天文馆办公区域内办公电子设备的正常使用，并提供现场及电话咨询。能排查硬件、软件及网络故障，并对故障进行处理。对于需要更换硬件的故障及时上报设备主管部门，对可以自主安装的备品备件进行更换。按需对信息化系统或设备进行巡检。每天及时上报并填写日志。上海科技馆、上海自然博物馆及上海天文馆各有一人驻场服务，服务时间为周二至周六，科技馆及自博馆每天 8:30 至 17:30，天文馆每天 9:00 至 16:30。

二、项目内容及要求

1. 采购内容

包括上海科技馆、上海自然博物馆及上海天文馆三馆 IT 办公设备（打印机、一体机、扫描仪）及桌面（台式机、笔记本）的设备安装、系统和软件维护、设备硬件故障诊断、巡检及备品备件安装工作。并要求对工作日志进行记录。

2. 工作职责

负责上海科技馆、上海自然博物馆及上海天文馆三馆办公区域内办公电子设备的正常使用，并提供现场及电话咨询。能寻找硬件、软件及网络故障，并对故障进行处理。对于需要更换硬件的故障及时上报设备主管部门，并承担备品备件更换职责。按需对信息化系统或设备进行巡检。每天及时上报并填写日志。

3. 维护范围

- 1) 办公区域内台式机、笔记本电脑、一体机、扫描仪硬件维护及故障查找
- 2) 对可自行安装的故障设备的备品备件进行更换及采购人送修后的维修情况跟踪
- 3) 办公区域内台式机、笔记本电脑操作系统安装、调试、升级及漏洞补丁修复
- 4) 一体机、扫描仪相关驱动程序、网络及软件安装调试
- 5) 进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障
- 6) 负责杀毒软件统一安装，并负责杀毒工作
- 7) 完成新购终端设备的安装和调试，包括系统的安装、驱动程序的安装、外设的连接、网络环境的配置及应用软件安装
- 8) 对办公客户端进行信息化软件配置（如 OA 办公系统、固定资产软件等）、维护及故障处理
- 9) 按需每日对核心机房进行巡检，如发现故障及时上报主管部门

10) 按需每日对无线网络状态巡检，对下线设备进行故障排查，无法修复上报主管部门

11) 按需每日对票务系统售票终端、取票机、闸机、一体机的状态进行巡检，若发现异常进行故障排查及修复，无法修复上报主管部门

注：所有安装的办公软件必须由主管部门提供或认可，不得安装由员工自行提供的软件或安装包

4. 工作要求

1) 信息化设备在使用过程中发现任何问题，均提供电话技术指导和现场技术支持

2) 对各信息化设备进行定期巡检，排除隐患

3) 对防病毒等软件进行定期更新，确保其运作正常

4) 当遇到硬件故障时，能够立即进行原因判断及处理

5) 发现无法修复的硬件设备损坏，应在当日内向信息中心发起送修申请

6) 在本次维护服务期间，当维护人以正当理由和途径可能接触到我馆内部文件，应保证工作中接触到的文件或信息不被不应知悉者知悉

7) 驻场维保人员每日对工作进行日志填报，包括但不限于报修维修情况、巡检情况等

8) 驻场维护人员每月提交一份月度维护报告，每年提交一份年度维护报告。

5. 服务方式

1) 提供 7*24 小时免费的电话技术支持

2) 工作时间每周二至周六，上下班时间随三馆员工工作时间而定。

3) 上海科技馆常驻 1 名人员现场维护，上海自然博物馆常驻 1 名人员现场维护，上海天文馆常驻 1 名人员现场维护

4) 10 分钟响应报修，1 小时内解决故障或恢复设备使用。若遇到上一工单尚未完成维护工作，下一工单修复时间相应顺延

5) 并且当驻场工程师请假时，能够临时调派人员，保证驻场服务不受影响

三、付款方式

1. 合同签订且收到等额发票后支付合同价的 12.5%

2. 服务期满 3 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%

3. 服务期满 6 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%

4. 服务期满 9 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%

5. 服务期满 12 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%
6. 服务期满 15 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%
7. 服务期满 18 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%
8. 服务期满 24 个月且收到等额发票后支付合同价的 12.5%

四、项目服务与管理要求

1. 本项目供应商成交后应按照本项目采购需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 供应商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

3. 服务管理

（1）在项目服务实施期间，成交供应商应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。成交供应商因违反规定等原因造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

（2）项目负责人应为成交供应商在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）成交供应商在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，成交供应商在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

（4）经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

（5）各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

五、服务期限

2023 年 8 月 19 日至 2025 年 8 月 18 日

六、服务标准与验收要求

1. 供应商提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

3. 本项目连续 2 次验收未获通过，采购人有权取消合同并按照合同约定的违约条款处理。