计算机等办公设备维护保养服务项目

用户需求书

一、项目概况

1.项目名称：中山市社会保险基金管理局2025年度计算机设备维修和保养服务项目。

2.项目实施地点：中山市社会保险基金管理局各办公点（包括：市政府第二办公区、市政务服务中心人社社保综合业务窗口）。

3.项目服务内容：中山市社会保险基金管理局各办公点的计算机和打印机等办公设备日常维护保养、常用办公软件、视频会议系统和业务系统软件的安装调试以及各办公点的网络终端信息点的维护。

4.项目实施期限：2025 年 6月至2026年5月（共12个月），以合同签订时间为准。

二、维护设备清单

电脑256台、打印机92台、复印机7台、传真机8台、扫描仪39台、碎纸机11台、投影仪2台、网络信息点220个。采购人有权在服务期内根据实际需求增减维护设备数量。

三、服务内容

1.成交供应商必须提供“维护设备清单”所列设备的维保服务，服务内容包括但不限于内置配件、外接显示器，以及网口、交换机、综合布线等网络设备及相关设施的维护保养。

2.日常维护与支持服务，包括电话支持、现场维护服务、现场备件更换维修服务、打印耗材更换服务、定期设备健康检查、系统软件升级、系统性能优化以及协助系统更新调整等。

3.成交供应商需按采购人要求提供驻场技术支持服务，具体要求详见第四项“服务要求”。

4.根据采购人的需求，成交供应商需每隔一定时间（具体周期由采购人另行通知）对采购人的保修设备进行全面检查。提前诊断和处理可能存在的故障隐患，保障设备系统的稳健运转。

5.协助系统更新调整：成交供应商需根据采购人的要求，协助对所维护的设备进行硬件或软件的升级、改造和调整。具体工作内容包括系统结构调整、硬件的升级、调整及增减、软件的升级和降级、安装第三方软件以及安装业务系统软件等。同时，成交供应商需对由此产生的各种问题提出意见和解决方案，确保设备能够正常运行。

6.在采购人召开视频会议时，成交供应商需派专人在现场提供技术支持，保障采购人与省厅以及采购人与各镇街分局间的视频会议正常进行。

7.应急维护支持对采购人安排的突发和应急维护服务，成交供应商需提供除驻场技术员外的额外技术人员支持。

四、服务要求

1.人员要求

（1）成交供应商应为本项目提供专业服务团队，该团队至少包含项目经理1名及固定维护人员1名（驻场人员）。

（2）驻场人员必须为成交供应商公司的技术服务人员，并按国家相关规定落实服务人员权益保障，否则采购人有权拒绝支付合同款并终止合同。

（3）驻场人员必须足额配置，并经采购人审核通过后方可参与维护工作。如有人员调整，需经采购人同意。若未按要求配齐人员或因缺员影响工作，采购人有权从合同费中扣除相应费用。

（4）驻场人员需服从采购人的统一安排，严格遵守工作时间，工作期间不得从事非采购人安排的工作。合同期内，采购人将不定期对驻场人员进行技术、能力、品德、服务态度、精神面貌、出勤率等进行巡检。对发现不合格者，采购人有权做出相应处理，并追究成交供应商责任。

（5）驻场人员着装需端庄整洁，符合职业要求，工作时应穿着正式场合服装，与工作环境协调，不得穿背心、短裤、拖鞋等；驻场人员需注重礼仪，言谈举止大方得体，不得粗言秽语或大声喧哗。

（6）成交供应商应具备充足的技术力量，支持本项目团队的工作。

（7）成交供应商必须遵守采购人内部各项规章制度和操作规程，履行保密义务，签署保密协议，未经批准不得泄露任何保密信息和内部资料。

2. 服务模式

（1）本项目采用驻点服务方式，成交供应商要安排至少1名固定的技术人员驻扎于采购人处负责维护工作。技术人员需严格遵循采购人规定的上下班时间，并根据实际工作进度，必要时加班。

（2）具体驻点安排为：技术人员常驻市政府第二办公区，驻点时间为每周三天，市政务服务中心人社社保综合业务窗口实行随维修要求即到实施维护。

（3）在非驻点时间，如遇紧急情况，技术人员需在30分钟内响应，工作日内2小时内到达现场提供支持。

（4）视频会议支持不受驻点时间限制，需根据实际需求随时响应。

3.服务标准

（1）成交供应商为采购人提供的保修维护服务是7×24小时响应服务，工作时间驻点人员10分钟内到达维护现场提供维护和备件更换服务，2小时内备件到达现场，48小时内设备恢复正常运行。

（2）对于采购人的每一次服务请求，成交供应商必须全程跟踪处理。当设备需要更换时，应对备用设备进行配置，并确保备用设备使用后在采购人要求的时间内解决故障问题，确保采购人正常使用。

（3）成交供应商应尽快了解并熟悉采购人在用的各类设备、网络状况，当遇到不清楚的问题时，应及时与采购人协商解决。

4.电话支持服务

（1）成交供应商需提供服务热线电话，对采购人发现的硬件故障、软件异常或系统疑难问题给予及时响应。

（2）采购人的电话将享有高度优先级，得到优先处理，直至问题解决。成交供应商需指定专人作为电话支持服务的补充。

5.现场支持服务

（1）成交供应商接到故障通知后，需在约定时间内进行故障分析判定。如需更换配件，派工程师携带替换备件在2小时内到达现场进行服务。

（2）等待响应期间，非紧急的一般性故障，经采购人同意可通过电话支持等远程手段解决。若远程手段无法解决问题，支持工程师需携带备件按约定时间到达现场提供紧急支持。非紧急的一般性故障由采购人解释并定义。

6.现场备件更换维修服务

（1）在维护服务期限内，成交供应商为所有服务范围内设备的全部故障件的更换服务均是免费的。所更换的故障件若属于设备保修期内，由成交供应商协助联系设备生产商解决；设备保修期外的，由采购人提供或者经采购人同意后由成交供应商提供，故障件备件的采购费用另行结算。

（2）经采购人同意，原故障设备需要送厂维修处理的，按照以下要求执行：出现故障的设备或部件在设备保修期内的由成交供应商负责维修、运送以及所有费用，保修期外的双方另行协商确定维修需更换的配件价格，不得另收服务费用；并在约定的时间送回采购人指定地点并安装完毕，使系统正常运行。

（3）在进行更换备件、软件升级等操作时，必须重点考虑数据的安全性和完整性，进行可行性分析和数据备份等措施，确保数据安全。

7.对资源的要求

（1）成交供应商需为本项目提供足够的车辆等交通资源。应急故障需立即安排车辆到现场处理，最迟不超过下一个工作日安排服务用车。

（2）成交供应商需向本项目提供必要的技术工具。

8.对维护服务时间的要求

（1）等待响应时间

① 提供7×24的等待响应时间：即每周7天，每天24小时。

② 在等待响应时间中的考勤时间，必须提供三种或以上联系方式；在等待响应时间中的非考勤时间，通过手机方式联系。

③ 如遇国家法定节假日，放假时间较长的，须提前3个工作天将假期安排提交到采购人进行确认备案。

考勤和等待响应时间关系表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **说明** | **备注** |
| 上午8:30-12:00 | 上午考勤时间 | 等待响应时间 |
| 中午12:00-2:30 | 中午非考勤时间 | 等待响应时间 |
| 下午2:30-5:30 | 下午考勤时间 | 等待响应时间 |
| 周一至周五全天 | 工作日 | 等待响应时间 |
| 周六、周日全天 | 非工作日 | 等待响应时间 |

五、验收要求

1.成交供应商完成本项目所有维护服务工作并提交验收申请，验收申请需包含故障修复维护记录表、视频会议现场维护记录表等。

2.采购人组织验收小组，对维护服务效果及产出物是否符合用户需求和合同要求进行评审，并确认是否达到预期目标，出具书面验收意见。

六、付款方式

1.本项目项下的维护服务费由采购人通过银行转账方式向成交供应商支付，支付货币为人民币。每期款项需要支付时，成交供应商应向采购人提交书面支付申请和对应数额的正式发票，采购人收到书面支付申请及正式发票，并对支付申请进行审核确认之日起15个工作日内安排支付。采购方如期向财政部门提出支付申请之日，即视为采购方已如期支付。

2.合同金额支付方式：采用先服务后结算方式，分两期结算服务费，每完成半年服务期后15个工作日内，双方如无争议，采购人向成交供应商支付合同总价的50%。每一期履约完毕后，成交供应商申请支付该期的服务费，采购人按照本条付款方式的约定，对支付申请进行审核确认之日起15个工作日内安排支付。

3.若成交供应商未按时按约提交支付申请，采购人的支付期限相应顺延。

4.若合同提前终止，按照成交供应商实际服务时间支付合同费用。

5.如成交供应商未按合同约定履行合同的义务，采购人有权在待支付合同款项中直接扣收成交供应商违约金及赔偿金。

6.本项目使用财政资金，应当接受国家审计监督。如本合同列为审计项目，双方应配合接受审计，并同意以审计机关出具的审计结论为本合同最终结算依据，双方根据审计结论进行多退少补。

七、保密条例

1.成交供应商及驻场人员应遵守采购人各项规章制度、工作流程和安全保密规定, 接受采购人日常工作管理，做好安全检查与防范工作。按照采购人要求签署保密协议，承担安全保密责任和义务，并通过人防和技防手段确保运维过程中产生的各类交易信息数据安全保密。

2.数据保密。在本项目中涉及到用人单位和个人的隐私资料，按照《中华人民共和国社会保险法》规定应当依法为用人单位和个人的信息保密，不得以任何形式泄露。成交供应商必须做好相应的安全保密措施，确保数据不外泄。成交供应商必须保证项目中的所有数据信息仅用于本项目，未经采购人书面同意，不得直接或间接以告知、公布、发布或者其他任何方式使用本项目的有关数据。成交供应商应保证参与项目的本方工作人员严格遵守此保密规定，如违反此保密规定，应承担由此引起的一切责任。成交供应商须采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所约定的义务。

3.成交供应商对采购人所提供的所有资料以及在合同签订、履行过程中所接触到的采购人及其关联公司的商业秘密、技术资料信息等资料和信息(统称“保密资料”)负有保密义务。未经采购人书面许可，成交供应商不得向任何第三方披露，不得将保密资料的部分或全部用于本合同约定事项以外的其他用途。成交供应商有义务对保密资料采取不低于对其本身商业秘密所采取的保护手段予以保护。成交供应商可仅为合同目的向其内部有知悉保密资料必要的雇员披露保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

4.成交供应商仅可以在履行合同之目的对保密资料进行复制。成交供应商不得以任何方式（如软硬盘、图纸、彩样、照片、菲林、光盘等）留存保密资料。成交供应商应当在完成委托事项或本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还采购人，并销毁所有复制件。成交供应商应当妥善保管保密资料，并对保密资料在成交供应商期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成采购人损失的，成交供应商应负责赔偿。

5.当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

(1)并非成交供应商的过错而已经进入公有领域的。

(2)已通过该方的有关记录证明是由成交供应商独立开发的。

(3)由成交供应商从没有违反对采购人的保密义务的人合法取得的。

(4)法律要求成交供应商披露的，但成交供应商应在合理的时间提前通知采购人，使其得以采取其认为必要的保护措施。

6.如成交供应商违反合同关于保密的约定，成交供应商应赔偿因此而给采购人造成的一切损失。

7.本保密条款自保密资料提供或披露之日起至永久有效。

八、责任条款

1.服务期开始后的前15天为试用期。若成交供应商在试用期内未能配齐符合采购人需求的维护人员，则视为成交供应商主动违约，采购人有权终止合同。

2.在服务期间，若成交供应商出现调走驻场维护人员、驻场维护人员不符合项目要求、维护人员辞职或被成交供应商辞退等情况，且未能在一个月内及时补齐符合项目要求的人员，则视为成交供应商主动违约。采购人有权终止合同，并有权拒绝支付当期合同款。

3.若成交供应商累计3次未达到响应时间或故障解决标准，采购人有权单方终止合同，并索赔合同总价20%的违约金。

4.因成交供应商维护人员操作导致数据丢失或泄露的，成交供应商需承担实际损失赔偿，赔偿上限为合同总价的200%。

中山市社会保险基金管理局

2025年5月15日