

项目采购需求

第一节 商务需求

序号	目录	商务条款要求
★1	合同履行服务期限	首次签订 1 年合同，在满足以下条件可续签第二、第三年度合同： (1) 采购人新一年度项目采购预算获得批复；(2) 中标人上一年度合同服务综合评定通过。以上条件不满足的，采购人有权单方终止本项目，且无需向中标人承担任何责任。投标人应承诺按投标报价提供 3 年，并综合考虑投标成本及风险。
★2	服务地点	深圳市龙岗区税务局
3	备品备件供应及服务要求	3.1 备品备件要求：常见计算机配件实时库存，如 3.5 寸\2.5 寸硬盘、键盘鼠标、内存，标准计算机电源等。 3.2 服务要求：接到招标人电话响应后，供应商 1 小时内作出响应，在提出解决问题时间：48 小时内提供得 1 分，36 小时内得 3 分，24 小时内得 5 分；
4	验收要求及标准	项目验收工作由乙方、项目单位共同完成。项目单位应在收到乙方提交的合格验收申请后 30 日内完成各阶段验收，并出具《项目验收书》，项目单位在乙方完成合同期限内的运维服务后向采购人提交《供应商履约信用评价表》。 应用系统类验收标准 (1) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的应用系统维护服务； (2) 根据本合同规定的维护内容为依据，对于相应的处理问题，乙方技术人员出具问题记录单和问题分析报告及问题处理记录单，由甲方对处理结束后问题进行检测、测试，确认任务是否完成或达到标准。如检验通过，由甲方在乙方出具的客户服务单上签字确认。 (3) 甲方对乙方所提供的维护服务的满意度在 95%以上(含 95%)； (4) 乙方提供了运维服务工程所需的相关文档。

5	报价要求	1、根据目前软硬件产品现状情况进行填报节能改造的投标总报价。 2、投标总报价应包含人员、节能设备购置、安装服务、全过程审计报告、软件服务、货物运输、税金等与本项目相关的一切费用。
---	------	--

第二节 技术需求

一、项目背景

为解决采购人单位计算机运维人员缺失，运维技术水平不足等问题，保障我局内设机构以及派出机构（含办税服务厅）税收网络系统、信息终端得到正常维护，确保为纳税人提供正常高效的服务，拟定采购计算机运维服务，共需驻点运维工程师 7 名，其主要的运维项目有：病毒防护工作、客户端软硬件故障诊断及排除、操作系统应用软件安装及应用支持、客户端网络故障诊断及排除、打印机故障诊断及排除、其他终端设备维修、机房服务器日常巡检等。

采购人单位现有各类信息终端 3000 余台，主要使用的品牌有联想、海尔、清华同方、戴尔等品牌。

二、服务要求

1、服务时间及人员数量

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，项目负责人 1 名（无需驻场），技术人员 7 名（驻场）；劳动工作休息时间执行国家规定；

2、服务地点

城市	服务点	办公/驻场地址	服务期限	工作时间
深圳	龙岗区局/一所/ 二所/四所/五所 /七所	深圳市龙岗区龙岗 街道龙岗路 9 号	2022 年 1 月 1 日 -2022 年 12 月 31 日	5*7 小时
深圳	布吉所/六所	深圳市龙岗区布吉 乐民路 51 号	2022 年 1 月 1 日 -2022 年 12 月 31 日	5*7 小时

深圳	横岗所	深圳市龙岗区横岗街道深峰路深华街2号	2022年1月1日 -2022年12月31日	5*7小时
深圳	平湖所	深圳市龙岗区平湖街道新乐街56号	2022年1月1日 -2022年12月31日	5*7小时
深圳	龙城所	深圳市龙岗区龙城街道建设路1号	2022年1月1日 -2022年12月31日	5*7小时
深圳	龙岗所	深圳市龙岗区龙岗街道龙河路28号	2022年1月1日 -2022年12月31日	5*7小时
深圳	坪地所	深圳市龙岗区坪地街道湖田路59号	2022年1月1日 -2022年12月31日	5*7小时

3、服务模式

人力外包驻场服务，不含食宿。

4、运维服务主要项目

- a) 病毒防护工作；
- b) 客户端系统软、硬件故障诊断及排除；
- c) 操作系统、应用软件安装和应用支持；
- d) 客户端网络故障诊断及排除；
- e) 打印机故障判断及简单故障排除；
- f) 其他信息终端设备维修；

- g) 甲方专用软件的安装和应用支持;
- h) 按照市局制定的《桌面计算机维护工作指引》要求操作等
- i) 前台/机房服务器的日常巡检, 协助完成故障定位和协调解决;
- j) 协助维护自助办税设备;
- k) 服从驻点单位的计算机运维相关的安排。

5、建立运维知识库, 提升运维效率。

随着单位信息化规模的扩大和深入发展, 单位内部的运维知识日益剧增, 为让此类知识有效得管理和合理利用, 拟定建立运维知识库, 一是能够扩充知识储备, 让单位的运维知识变得有序化, 使得信息使用更加高效; 二是加快信息流动, 促进知识的共享和交流, 能让新到岗的运维人员更快清楚明白自己的工作内容、流程以及注意事项; 三是能加强单位内部的协作和沟通, 通过不断解决日常工作中的难题并将其分享到知识库, 能有效避免其他运维人员走弯路, 提高工作效率。

三、安全及保密要求

1、中标人参与项目的所有人员应严格遵守采购人的保密要求签订保密协议, 并由中标人担保;

2、中标人对于采购人提供的资料, 以及本项目实施过程中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密, 未经许可, 不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制, 在本项目履行完毕后, 保密信息接受方仍应承担保密义务。

3、如因中标人一方的原因造成泄密, 采购人将保留追究其法律责任的权利。

4、为满足本项目, 涉及税务系统以外的各类信息、知识产权、外部情报、资产资源等衔接事项, 完全由投标人承担。

三、相关标准

服务的过程中应遵循《中华人民共和国网络安全法》、《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》、《关于印发《深圳市国家税务局信息系统运维外包公司管理办法(试行)》的通知》(深国税发[2006] 111 号)、《深圳市国家税务局信息系统运行维护管理工作规程(试行)》及该规程第 5 章中列明的支持性文件的有关规定。