## 采购需求

1. **项目概况**

**为了满足采购人单位复印机、打印机、电脑等设备正常运转，降低整体成本、简化服务流程，有效提高科室工作效率，拟通过公开询价的方式重新选取对复印机、打印机、电脑等设备更换耗材维修定点维修公司。中标人对司法局打印机、复印机、电脑等设备进行耗材的更换和维修，并确保7\*24小时电话服务；设备一站式报修（服务）中心、设备零配件和耗材使用可视化管理等为本次服务的全部内容。**

 **项目合同期：一年。年度限价6万元。**

**二、服务需求**

1、中标供应商提供我单位现正使用的所有打印复印设备（黑白打印机、彩色打印机、针式打印机、条码打印机等）、电脑设备的维修、维护及相关耗材的配送和零配件的更换，以保证我局打印复印设备的正常、稳定运行。

要求如下：

2、提供设备正常运转所需打印（复印）耗材（碳粉、硒鼓、感光鼓、墨盒、色带等打印机配件的维修维护）（不包括保密设备）并负责耗材本单位内配送的服务。

3、打印机维修及保养服务：中标供应商对所有打印机设备提供维修保养、打印设备安装、调试等服务以及日常配件更换和定期保养清洁等服务，清洁保养每月1次，并统计设备数量。

4、电脑及相关设备维修及维护：电脑电源、CPU散热器、内存条、机械硬盘、固态硬盘、鼠标键盘等相关电脑配件的维修维护（不包括保密设备）

4.1对司法局的计算机进行维修与保养（包括操作系统和本单位其他业务系统软件的安装、调试、搬迁、联网等）。

4.2协助司法局信息部完成计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障维修以及技术支持服务。通用软件包括操作系统、办公套件、安装软件（如：防病毒、防火墙软件等）以及常用工具软件（如：PDF阅读、压缩解压等），服务内容为安装和设置以及技术支持。

4.3 PC端系统数据备份/恢复。

4.4操作系统及应用软件的补丁更新及升级。

4.5新旧网络点联网故障排除和连线。

4.6计算机清洁和巡查每半年一次（需根据司法局的要求提供巡查清单，包括机器的配置、杀毒软件的运行情况等）。

5、各机型耗材配送，按照招标时提供的品牌和型号，因特殊原因，需要更换，书面向本单位提出申请，经同意后方可更换。

6、维修响应时间：接到单位耗材更换电话30分钟内响应，1小时内到场更换解决。如遇特殊情况，比如需要原装耗材等，及时订货，24小时内送达更换。

7、打印/复印质量：黑白打印/复印输出结果应为实心黑线，清晰，并且至少达到无背景。打印整齐并校对正确，单张品质一致。彩色打印校色正确，能正常分辨，且满足各科室的打印需求无投诉。

8、客户满意度：中标供应商每季度进行满意度调查（详见附件年度考核表）。

**9、巡检要求：**

9.1对放置在各科室的文印设备、等每月进行一次巡检，及时发现用户单位打印系统、打印设备等存在的隐患与漏洞，向用户单位提出书面报告，并与用户单位9.2每季度一次现场常规检修，每半年进行一次全面维护，打印系统、打印设备、进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障。

**10、其它**

保密服务承诺：中标供应商在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。

贵单位有权根据管理需求提出的其他服务质量保证条款，并提前一个月告知维保单位，作为补充条款。

**三、报价要求**

**（一）、**付款方式**：**

付款方式：合同签订后，每季度甲方（采购人）向乙方（中标人）支付实际维修费用。货款凭合同、乙方开具的正规发票由甲方支付。若有考核扣款，需根据考核表、考核说明，在支付时扣减。

**（二）、报价包含服务内容要求**

1、人员要求

1.1中标供应商必须指派至少1名固定工程师为我单位服务。为我局提供365\*8小时不间断服务，其余时间如需要2小时内到场，碰到特殊情况需按我单位要求加派人员提供服务。

1.2中标供应商若指派工程师进行调动或调整，替补人员需征得采购人员的同意，不得擅自更换人员；

**2、建设要求**

中标供应商需要根据我局的相关管理要求提供对所有打印机、复印机、电脑等设备的管理建立设备一站式报修（服务）中心，在现有设备范围内，中标供应商应对我单位文印设备布局、型号进行定期的维护管理和配置优化，确保我局整个文印管理系统正常运转，杜绝信息安全事故，并且能根据我局实际需求，提供信息化管理服务的合理化建议和方案。

**年度考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **大类** | **小类** | **考核标准** | **考核部门** | **评分** |
| **1** | 技术/服务类（60分） | 问题响应时效性（10分） | 10分钟响应，30分钟内到达现场/远程处理。每超过10分钟扣除2分 | 各科室 |  |
| **2** | 问题处理时效性（20分） | 30分钟内修复/60分钟内完成备机安装。每超过10分钟扣除2分 | 各科室 |  |
| **3** | 耗材配送（10分） | 10分钟响应，30分钟内配送到各科室。每超过10分钟扣除2分 | 各科室 |  |
| **4** | 服务态度（10分） | 耐心沟通、及时回复。差1-2分，一般3-4分、良5-8分、优秀9-10分 | 各科室 |  |
| **5** | 耗材质量（10分） | 根据使用情况差1-2分，一般3-4分、良5-8分、优秀9-10分 | 各科室 |  |
| **6** | 管理类（30分） | 服务单填写（10分） | 每次填写技术服务/耗材配送单：准确性、完整性。差1-2分，一般3-4分、良5-8分、优秀9-10分 | 各科室 |  |
| **7** | 月度统计报/表（10分） | 月度报表汇总情况，及时性、准确性。差1-2分，一般3-4分、良5-8分、优秀9-10分 | 办公室 |  |
| **8** | 备品、备件、耗材库（10分） | 货物充足、摆放整洁/规范差1-2分，一般3-4分、良5-8分、优秀9-10分 | 办公室 |  |
| **9** | 投诉（10分） | 有效投诉（10分） | 每核实一次扣除5分 | 办公室 |  |
| **10** | 加分项（10分） | 招标要求外额外服务（10分） | 协助信息科处理其他信息化设备、软件服务。每次加2分 | 办公室 |  |
| 项目汇总得分 |  |
| 考评意见 |  |
| 考核人（签字） | 时间： | 服务方（签字） | 时间： |