附件1：

**增城区人力资源和社会保障局计算机及相关设备**

**维护定点采购项目概况和要求**

**一、项目需求**

　　（一）项目概况

　　为保障增城区人力资源和社会保障局计算机及相关设备（含办公网络）的正常使用，规范日常管理、维护保养、故障维修、耗材更换等，确保日常业务工作高效开展，现需购买计算机及相关设备维护技术服务。

　　（二）项目要求

　　对增城区人力资源和社会保障局计算机及相关设备（含办公网络）日常维护、软硬件更新、病毒防范及网络安全保障等，确保所有计算机及相关设备（含办公网络）安全正常运行。

　　1．主要设备

　　计算机、移动终端、打印机、复印机、传真机、碎纸机以及网络设备等。

　　2．主要服务内容

　　（1）硬件损坏的检测维修或更换、病毒木马的防范和消除、硬盘垃圾文件清理、软件故障排除和恢复、系统软件安装和升级、硬件升级、协助系统数据备份/恢复、电脑外围设备的安装调试及维护、系统安装调试、系统高危漏洞、严重补丁、最新病毒紧急通知、更新、网络系统及设备维护等。

　　（2）须按要求做好各类设备台账及维护记录。

（3）投标人提供的耗材配件必须是适配采购方器材，正规厂家产品，不能以次充好，弄虚作假。

（4）投标人中标后，必须在半个月内安排技术人员摸清采购单位网络线路，以便采购方遇到网络瘫痪能及时处理、解决问题。

3．项目服务方式、时间及地址

（1）从报障时起1小时内上门服务，及时解决故障。

（2）每半年对所有设备进行一次巡检，须提交巡检报告。

　　（3）每半年按采购人要求对非涉密计算机设备（含移动存储设备）进行一次检查。

　　（4）现场服务包括于以下地址: 广州市增城区荔城街挂绿路23号、广州市增城区荔城街挂绿路25号部分部门、广州市增城区荔城街挂绿路14号、增城区政务服务中心部分部门。

　 4．项目服务规范要求

　　（1）维修前，定点服务商必须严格遵守采购方规章制度，按采购方内部管理规定走申报维修程序，未经采购方同意擅自维修及更换配件的，采购方有权不付款。

　　（2）维修及更换配件过程中，为故障设备做好维护记录，负责维护过程中各种常见故障的解决、分析及整理，提供技术咨询等服务。定点服务商必须严格按照应标维修项目表格品名与价格进行供货安装，如须选取未在应标维修项目表格品名以内的产品，或金额超出应标同类耗材的产品，须经采购方同意方可更换维修，否则，一律以应标的维修项目表格品名中同类耗材的产品报价结算。

（3）维修服务过程中，对设备轻拿轻放；主动汇报检查情况，排除方法及预防措施；及时提供服务咨询、使用设备注意事项。遇到不在应标维修项目表格品名以内的其它维修服务项目时，须与采购方商榷同意后方可施行，否则，采购方有权不付款。

（4）服务完毕，须清洁机器，并记录汇总意见和要求；提供并填写服务单（一次维护对应一张维护服务单），并详细记录维护情况。

　 5．其他要求

　　（1）定点服务商须承诺严格遵守国家关于保密（包括私隐）方面的所有法律法规，对涉及增城区人力资源和社会保障局的数据及资料（包括但不限于文件、图片、数据（含电子数据）、影音影像等）保密。所有工作时间内，可能或必须知道的用户书面资料或其他拷贝，必须在维修完成并经用户验收后，不得保留书面或其他形式的拷贝；并对已知的数据、资料保密，否则承担相应的法律责任（包括但不限于律师费、诉讼费、赔偿款、交通费、调查费等）。

　　　（2）定点服务商在投标时须提供针对本项目的服务方案（含相关硬件设备、耗材更换的价目表）。

　　（三）服务期限

　　合同签订日期起一年内。

　　（四）付款方式

中标后，采购人与成交定点服务商签订正式合同，确定支付方式及支付金额。