视频点播系统维护服务采购需求

一、服务内容

深圳市委办公厅视频点播系统维护服务

二、服务方式及服务时间

1. 非现场服务：日常通过电话、电子邮件、QQ等网络交流方式提供技术支持。

2. 现场服务：当无法通过非现场支持来排除系统故障时，服务商需根据实际故障情况指派工程师在2小时内赶到现场解决（正常工作时间段）。难以现场解决的故障，应及时告知情况和解决方案，待采购方确认后方可离开现场。

3. 服务时间：每周一至周五9：00-18：00（不包含国家法定节假日）。

三、服务要求

1. 服务商需委派1至2名具有计算机应用能力、熟悉系统、服务态度好的技术人员负责视频点播系统维护服务，技术人员应保持相对稳定；

2. 服务商负责制定例行检查程序，并提供每月二次的按程序例行系统检查，包含操作系统、系统服务程序、点播服务状态、磁盘阵列状态、剩余空间及硬件状态进行巡检，力求系统处于最佳工作状态和防患未然；

3. 服务商有责任保护系统数据的安全，并尽全力减少各种原因造成的数据丢失；

4. 委派的维护工程师需要签定《项目实施/运维岗位人员信息安全承诺书》，学习《项目实施/运维岗位人员安全管理规定与行为规范》、《人员信息安全管理程序》等相关文件，不得泄露在维护活动中可能接触到的机密；

5. 应接受对服务行为的监督。每次服务完成后均需填写服务登记表，并由签字确认。

四、服务地点

深圳市福田区同心路1号B座5楼机房

五、商务要求

（一）服务期限

自合同签订之日起一年。合同期满后，中标人服务履约情况达到采购人考核要求，经双方协商可继续签订下一个年度服务合同（不超过2次），续签合同的服务内容及合同金额均不变。

（二）付款方式

合同签订满3个月后，中标人向采购人提供季度服务总结报告、付款申请及等额有效税务发票，采购人在10个工作日内办理财政支付手续，支付合同全款。

（三）其他要求

投标人须提供服务承诺函（格式不限），承诺在合同维护期内，根据采购人提出的系统变更迁移需求，按需求和规定完成系统变更迁移工作，并确保服务不中断。

（四）投标报价

1. 本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，报价总价作为中标人与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

2. 投标人不得以低于成本的报价竞标；采购人认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，可要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的，采购人应当将其作为无效投标处理。

六、应标要求

要求投标人提供企业营业执照复印件、系统维护服务方案、报价单、服务承诺函，所有材料需加盖公章。投标截止时间前密封送达或邮寄。