附件1：

**2025年人力资源市场大楼信息化系统**

**维保项目内容、总体技术要求及有关说明**

本次采购项目为无锡市人才服务中心（以下简称“人才中心”）的2025年人力资源市场大楼信息化系统维保项目。

一、项目背景

人力资源市场大楼位于梁溪区广瑞路2号，是无锡市人力资源和社会保障局下属包括社保中心、就管中心、人才中心、综服中心等多家单位集中办公大楼。大楼信息化系统整体维保工作由无锡市人才服务中心负责。

二、项目内容

2025年人力资源市场大楼信息化系统维保项目主要包含12个子系统，包括人力资源市场大楼PC及外部设备、视频会议系统、信息发布系统、室外大屏系统、网络设备、网络安全系统、周界报警系统、综合布线系统、视频监控系统、固定招聘摊位系统、运维过程管理软件、人力资源市场大楼智能化系统，共12个子系统。

以上设备清单及其具体服务要求详见附件2。

三、项目维保时间

2025年人力资源市场大楼信息化系统维保项目维保总时长为12个月，自2025年12月1日至2026年11月30日。

四、项目服务总体技术要求

投标单位所投内容必须满足以下总体要求，不得有负偏离。

1.中标单位应保证维保范围内的设备持续稳定运行，并适时做好预防性维护，发现系统隐患及时解决，把问题解决在萌芽状态，并重视采购单位提出的意见和建议。

2.为确保交付质量，高效处理各类故障报修和服务请求，中标单位应在日常服务管理中，使用正版的运维服务过程管理工具软件，实现从自助服务台到事件、问题、变更、发布、配置及SLA等核心流程的一体化管理模式，确保服务过程中每个关键节点的可控，并通过管理平台输出的各类统计报表和量化指标考核结果，为不断改进服务工作质量提供决策依据。

3.合同期内针对各子系统采购的新设备,除相关的原厂服务外，包括新设备的搬迁、安装、配置、调优等均纳入合同管理范围。

4.中标单位应对本项目成立项目组，并至少安排2名IT系统集成服务工程师提供7\*8小时驻场服务，在采购单位现场实时监控各系统运行情况，负责采购单位的相关安装、调试、维修等工作。并通过提交月报、季报的形式反馈当前的维护实施情况，合理安排后期的维保工作计划。该驻场工程师需经采购单位考察认可并具备相应的技术能力和资质，全面负责采购单位设备的现场管理和响应各类服务请求，并协助采购单位其它系统的建设厂商完成相关系统管理工作。

5.采购单位将根据合同约定按照实际提供的服务支付维保费用。如果中标单位不能按照合同要求履行维保服务，采购单位有权提前1个月通知中标单位终止合同,合同终止日后的剩余维保费用需按比例返还采购单位。

6.中标单位需出具“运维服务年度总结报告”，总结全年的运维服务情况并提供合理有效的升级优化建议。报告内容及采购单位针对日常服务情况进行的月度考核评价结果，将作为最终结算的重要依据。

7.中标单位需由专业安全工程师定期针对网络设备和安全设备，进行策略的合理性和有效性检查，并对日志进行审计分析，记录保存检查和审计结果，并生成相应报告（一年四次）。

8.投标单位须针对本项目提供详尽的维保服务实施方案，包括对服务内容、服务方式、服务级别、应急预案等方面的说明，并对硬件维护、软件维护、系统巡检服务的具体要求作出相应承诺。同时，投标单位应建立完善的IT运维服务综合管理体系，并针对本项目在人员管理、资源保障、技术支持、过程管理以及质量监控等方面作出详细描述。

9.维保服务方案的优劣将从全面性、专业性、安全性、稳定性、可操作性、服务质量、用户满意度等各个方面进行综合考量，以确保采购单位获得更周到、便捷、专业、安全的服务体验。

10.采购单位可安排答疑和配合现场勘察，以便让投标单位能对采购单位的设备现状及实际使用情况有较为详细的了解。

五、采购标的需满足的服务标准

1.投标人在本项目报价时应包含以下内容：12个子系统的基础设施维护、软件及信息资源维护、备品备件更换等费用，并列出相对应的测算依据。

2. 投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素，一旦投标结束最终中标，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为，所产生的后果由中标人承担。采购人不提供开办费、前期费用。

3. 中标人不得将本项目转让和转包第三方。

4.投标方应有外包项目服务管理经验，且具有为同类单位提供信息系统维保服务的相关经验。