

机关食堂一卡通系统维护服务采购项目需求

一、**采购项目名称：**机关食堂一卡通系统维护服务采购

二、**采购项目预算金额：**¥81060 元。

三、**采购类型：**服务类。

四、**采购方式：**自主采购（内部评审）

五、**服务期限：**一年

六、**响应供应商资格：**

1. 供应商必须符合《政府采购法》第二十二条对供应商参加政府采购活动应当具备的条件；
2. 供应商须是中华人民共和国境内注册且具备独立承担民事责任能力的法人机构或其他组织；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

七、**采购项目要求**

1.项目概述

为保障机关食堂一卡通智能管理系统、经华机关食堂一卡通智能消费系统各子系统的软件及硬件正常，需采购机关食堂一卡通系统维护服务。

2. 服务内容

为机关食堂一卡通智能管理系统、经华机关食堂一卡通智能消费系统各子系统提供技术支持与服务和维护服务。

2.1 食堂点餐系统硬件设备维护，包括设备性能指标检查、维护。

2.2 机关食堂、经华机关食堂服务器维护。

服务器物理灰尘清除、硬件设备状态检查、定期备份系统数据、定期杀毒、操作系统 GHO 备份、定期检查系统日志。

运维团队根据服务器的运行情况制订相应事件的管理文档，由驻场服务人员对服务器发生的事件进行记录、跟踪与分析，及时发现服务器中存在的潜在问题，并提出相应的方案解决问题。

运维团队安排巡检人员每月进行 1 次巡检，由巡检人员根据制定的性能监测模板对服务器的性能监控，监控的参数为服务器的 CPU、memory、hdd。从各服务器应用情况，分析出服务器性能的基本基准线。在本合同有效期内每周定期检查数据备份的可靠性，并每月安排不

少于 1 次的灾备恢复演练及设备故障应急演练。

2.3 点餐窗口终端设备维护。

检查点餐窗口显示屏、触摸屏、电脑主机、读卡器、小键盘的工作状态，检查外置开关的工作状态。

运维团队根据点餐窗口终端设备的情况制订相应事件的管理文档，由巡检人员对相关设备发生的事件进行记录、跟踪与分析。通过对事件的分析，及时发现终端系统中存在的潜在问题，并进行解决或提出相应的解决方案。日常安全加固工作，主要是评估设备运行的风险，进行系统安全调优服务。根据系统运行的需要，适时调整各类设备及系统、合理配置系统资源、消除系统漏洞，提高系统的稳定性和可靠性。

2.4 基础环境设备的维护。

检查点餐终端网络工作状态，包括网络交换机状态、点餐窗口主机到中心服务器的网络状态、光纤收发器网络状态、经华机关食堂服务器连接中心服务器的网络状态、机关食堂服务器连接中心服务器的网络状态。

检查点餐终端电力供应状态，包括设备的电源漏电开关、变压器、电源传输线缆。

2.5 系统软件日常运维服务，包括系统运行故障性检查、客户端程序维护及更新版本、服务器程序维护及更新版本、数据库维护及备份、系统错误日志维护、系统应用性修改、服务器运维服务。

2.6 工作日驻场值守值守服务。

负责对现场设备运行状态进行监视、管理、维护以及工作终端的管理和维护。

通过对系统运行日志的分析，提前发现并排除可能发生的潜在故障，并在全部维护服务团队支持下，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

2.7 故障响应服务。

除驻场值守服务方式外，同时提供 7×24 小时故障响应服务。一般故障，正常工作日 30 分钟内响应。当驻场服务人员无法排除故障时，1 小时内中心派专业工程师赶赴现场进行故障诊断及处理，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

2.8 临时保障服务。

当甲方遇到重大活动需要提供临时保障服务时，运维团队须在甲方需要保障服务时间点的前 3 天进驻现场。并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，确保甲方的重大活动顺利正常开展

2.9 月度检查。

每月对各系统及设备进行检查，包括硬件部分（硬件检查、网络检查）；软件部分（安

全系统、防病毒系统检查，进行漏洞扫描等），并对检查后发现的故障及安全隐患进行及时处理。每月第1周向用户单位提交上月的《月度巡检报告》，报请用户单位审批签署。

2.10 系统故障跟踪服务。

提供问题和系统跟踪、问题解决过程的记录，在对没有解决的问题反复进行挖掘和技术解决，直到问题解决为止。服务工程师每周与客户保持紧密联系，跟踪、分析系统运行状况，与甲方协商相关问题的解决方案。并在问题得到解决后，向用户提交《维护技术服务工作报告》。

跟踪系统问题和解决问题的过程中需要填写服务记录表单。

2.11 程序优化调整及数据分析服务

每月收集甲方在软件使用过程中存在的问题，提出可优化的建议，在本合同有效期内对软件进行升级修复。按甲方业务部门需要，统计、分析业务运营数据，协助甲方发现业务运营中存在的问题，为提升甲方的业务服务质量提供重要参考依据。

2. 服务要求

服务条款名称	服务要求
服务范围	对机关食堂一卡通系统提供技术支持服务和维护服务
维护期	一年
热线服务	提供常设每周工作日×24小时热线服务和免费技术支持。
时间响应	30分钟内做出响应，在1小时内排除普通故障，2小时内排除较大故障，4小时内排除重大故障，24小时内排除特大故障，如24小时内未能修复，须提供并换上同品牌同型号（或不低于同等品牌、参数的临时备件和设备），并保证用户在应急场合下正常使用系统，直到故障设备修复为止。
紧急情况响应	在出现紧急情况时，必须在收到通知后1小时内到达现场进行工作，并按要求处理。
定期巡检	每月一次上门巡检服务，建立定期巡检档案，定期提交巡检工作报告。