

福田区信访局服务类采购需求

一、采购项目概况

信访局云安访系统设备的维护保养服务及驻场运维服务

二、项目管理和服务要求

（一）系统维护保养服务内容

系统硬件的维护及保养；系统软件的安装、维护；网络技术支持与维护；提供 7*24 小时电话咨询服务；提供工作时间内的远程服务；提供工作时间内的上门服务；每月一次上门巡检服务，提交月度、季度及年度巡检报告；系统运行状态的监控和 BUG 修复；系统使用过程中的技术问题诊断和解决；全年预警短信费用；全年远程监控费用；全年云端服务器存储费用。

（二）驻场运维服务内容

负责数据的录入、运营及维护；协助提取平台系统内相关数据；提供平台相关数据核对；提供月度、季度及年度信访数据分析报告；负责对云安访项目所有设备的应用操作；负责掌握设备的运行情况，就设备故障、系统故障等及时进行提醒；负责对设备故障联系安排维修服务；负责对系统使用人员及操作人员培训；负责辅助辖区街道用户数据录入及

发送预警短信；根据云安访系统处理接访工作，保障接访流程规范化；定期整理系统录入信访事件，跟进处理情况；及时向领导报告重要信访数据，为领导决策提供依据；与市、区、街道三级实时沟通，协同配合，及时化解信访事件等。

三、商务需求

（一）服务期：2022年1月1日至2022年12月31日。

（二）服务地点：深圳市福田区信访大厅、涉众金融专班服务点。

（三）价格要求：符合行业服务成本价格要求。

（四）付款方式：公对公转账。

（五）履约担保金：由双方协商。

（六）违约责任：由双方协商。

四、投标要求

（一）投标人资格

1. 投标人必须是在中华人民共和国境内注册，并具有相关服务资格。

2. 投标人必须具有独立承担民事责任的能力。

（二）投标文件要求。

1. 营业执照等相关资质复印件；

2. 投标报价单（应以项目清单格式内容报价）；

3. 公司简介；

4. 运维服务方案；

5. 项目相关案例、业绩等；

6. 其他资料；

7. 投标人无重大违法记录声明函;

8. 履约承诺书。

以上文件均需加盖单位公章并装订成册,且应将资料密封存入不透明文件袋中,贴密封条并加盖公章,否则视为无效投标。

(二) 投标相关信息。

1. 投标有效时间: 2021 年 12 月 2 日—2021 年 12 月 7 日。

2. 标书递交地点: 深圳市福田区信访局 109 办公室 (鲁佳鹭), 联系电话: 13672975400, 82918496。



福田区信访局

2021 年 12 月 1 日