附件2

江北规划馆采购需求

一、维保服务范围及内容

（一）硬件维修维护

包含多媒体播放器、显示拼接屏、触摸一体机、投影机、LED显示屏、触摸屏、物理沙盘、弱电机房、网络设备(交换机、无线AP)、中控系统、舞台灯光、灯带、电视监控系统等各项设备设施的维修、维护。

（1）进驻展馆后，配合采购人一起清点维保范围内设备，贴好维保资产标签，建立维保资产管理制度。

（2）线路检查： 检查机房到设备之间的回路，看各种专用线缆是否老化，接口是否氧化，设备间是否存在静电；对存在问题的线路进行更换处理；对氧化的接口进行更换、重新焊头；对设备间存在静电的现象，检查接地线时候接好，检查插座插口接触是否牢固，消除设备间的电势差。

（3）投影机深度维护：清除主板、主电源板、灯电源板、DMD板、信号接口板等电路板上的灰尘；清除色轮(Colorwheel)、光通道（Rod)、DMD芯片、UV镜片、PBS、偏光片、液晶板、相位片、反光镜、树脂透镜、镜头等光学器件上的灰尘，未老化的光学器件及时保养，老化器件报馆方及时更换处理。

（4）LED屏幕维修：包括构成LED系统的全部设备及线路的维修保养，及时处理坏点、缺色。例如单元LED屏幕块、供电线路、供电设备、数据信号传输线路、数据信号传输设备、控制电脑的机箱、主板除尘、CPU隔热检查、故障排查、led触摸控制屏相关设备、音响系统相关线路及设备等。

(5)舞台灯光系统和物理沙盘: 舞台灯光系统的全部设备及线路的维修保养。例如舞台灯光设备、舞台灯光的供电线路及设备、控制系统的软硬件、物理沙盘数据传输线路及设备、物理沙盘其他相关线路及设备等。

(6)中控系统：包括构成中控系统的全部设备及线路的维修保养。如接收端线路及设备、发射端线路及设备、中控软件升级维护等。

（二）软件升级、更新维护：包括大屏幕应用管理软件、时序控制软件以及各展项运行系统中的软件、同步控制软件、画面融合调整软件、灯光控制系统软件、互动软件、集中控制系统远程操作软件、数字沙盘互动展示系统运行软件、同步系统等所有展项的软件系统维护。

（三）模型及沙盘装饰维护：

（1）展馆内模型比较多，须定期检查，损坏的模型需要及时修复。

（2）模型灯光方面，区域外围灯光、重点区域灯光、道路系统灯光，建筑（内部）灯光大部分由单片机控制，内部含控制软件。合同期内，服务商须保证模型设备正常使用，可以独立演示，分类、分时亮起，对重要路段保证通过灯光有序表达，能够重点突出景观区域的变化。

（3）对复杂的互动类模型，物业公司保洁无法清洁服务的，服务商须提供定期清洁服务，需要补种草粉的模型，进行加种草粉；同时确保电器、电路的安全及零星电路维修等维保工作。

（四）维保现场情况复杂，设备种类型号多样，投标人应勘察现场，充分了解设备运行情况。投标报价应包含安装调试及相关辅材等一切施工费用，招标人不再额外承担任何费用。

二、服务要求：

**1、服务方式：**

（1）本次采用全包一站式服务

合同期间，展馆内设备出现任何软硬件故障，接到馆方通知后，维护服务商必须在规定时间内提供上门检修服务，合同期内，服务商必须以保证设备的正常运行为目的，不限上门检修次数。

（2）每月一次巡检服务

合同期间，固定每月一次，服务商须针对展馆内硬件设备、软件系统、影片、视频、平面、模型、展品以及耗材类做一次巡检和统计，比如沙盘模型灯带亮度检查，互动程序是否正常、影片内容是否需要修改（如有修改需按照要求修改完善），投影机灯泡、滤网等耗材使用时间、剩余时间。软件运行次数，加密锁到期时间等。目的是为了实时了解设备的运行状态，提前做好相关的保障工作。本次软件采用全包服务，出现任何问题，均由服务商进行修复，恢复到原来的正常运行状态。

（3）重大接待保障服务

如遇重大接待，接到馆方通知，中标服务商需提前对展项各项功能进行排查，排查情况及时和馆方沟通，需要维修的展项及时进行维修处理。对存在故障隐患的设备提前通知馆方，需要更换的配件通知馆方进行采购处理。接待当天，维护服务商需安排足够的专业人员现场维护，以保障应对可能出现的突发事件。

**2、人员要求：**

合同期内，投标单位应提供驻点维修服务人员不少于1人，服从业主单位安排的时间（含法定节假日）在业主单位驻点服务，开馆期间(含节假日）需要驻点人员提供全天候电话技术支持，以便能及时维护老旧设备。须提供项目组人员组成方案，包括维保成员数量、资质、组织。其中运维人员应具备展馆类软硬件系统的维保经验，能够熟悉现场工作，充分了解各类软件性能等，负责直接受理用户提出的各类问题，及时协调调动安排其他专业维修和维护工作，完成日常事务性维护工，并做好问题受理记录，对问题进行归纳总结和分析，定期提交维护报告。

**3、质量要求：**

提供的运维服务应规范、及时、有效，准确，满足以下质量要求：

（1）保障运维期间每套终端设备运行稳定，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误导致系统长时间停机或不可用，或导致系统数据、应用数据和配置信息丢失。

（2）不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致紧急事件或优先级事件处理的及时率。

（3）严格遵循甲方相关规定开展工作，杜绝运维工作违规事件，包括：遵守运维服务时限和服务周期规定，遵循运维流程规定，及时填写各种运维表单和记录，及时提交相关运维资料，按时参加各种运维工作会议。

（4）投标人需对当月的软硬件设备设施系统运行情况做总结，汇报给采购人，同时根据沟通结果安排下个月的维保工作。

（5）现场施工所需的设施，维护服务商自行准备，所有维护维修完成后，装饰装修部分需恢复原样。所有维护完成后须经甲方确认。

**4、备件保障服务**

中标服务商应对于重要展项中关键设备的关键部件，提供备品备件服务；维护的设备中有耗材的，每月一次耗材清点服务；一旦发生设备及部件损坏，可及时进行更换，保证设备正常运行。其质量必须符合产品国家标准或行业标准，并符合出厂检验标准。

**5、培训服务**

馆方相关岗位操作人员如须培训，中标服务商应及时响应馆方要求，提供一周以上时间的设备工作原理讲解、简单操作及日常管理注意事项等方面培训服务。

三、服务费用及付款方式：

1、项目服务价格为14.8万/年。  
 2、服务期限2年，一年一签。

3、付款方式：按季度付款，前三季度每季度支付项目总价的20%，最后一季度付清余款。