

采购内容及项目要求

一、项目概况

山东大学校园 E 站是山东大学信息化公共服务平台的重要组成部分，部署于校园 E 站的自助打印设备面向师生医务员工提供包括在职证明、职称证明、在学证明、成绩单、就业推荐表、获奖证书等各类证书、证明类自助打印服务。目前，济南校本部、青岛校区共部署 120 余台自助打印设备，本项目招标运维厂商需实现对校园 E 站自助打印设备的日常运维、巡检工作，以满足师生日常自助打印使用需求。

二、服务要求

1、项目说明

为保障山东大学校园 E 站自助打印设备稳定、正常运行，计划购买一年的运行维护服务，主要承担各校区校园 E 站自助打印设备正常运维、保洁、巡检维护、后台实时 7*24 小时监控机器运行状态服务。

2、采购内容

校园 E 站运行维护服务主要包括以下内容：

a、自助设备正常运维、保洁、巡检维护、后台实时 7×24 小时监控机器运行状态服务；

b、7×24 实时服务，运维工程师每日进行现场巡检，查看设备运行状态是否正常，打印机纸盒是否需要加纸，以保证师生医务员工可正常使用机器。后台工程师 7×24 小时值守，可及时发现自助设备的故障并及时修复；

c、定期保养、定期检修自助设备；

d、定期对校园 E 站自助打印设备设施及线路进行检修；

e、运维范围内的自助打印设备出现故障时进行维修，及时恢复使用；

f、山东大学提出的其他临时性工作安排。

3、服务范围

山东大学中心校区、洪家楼校区、趵突泉校区、千佛山校区、兴隆山校区、软件园校区、青岛校区校园 E 站东软牌、浪潮牌自助打印设备运行维护服务，服务周期为 2023 年 11 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日。自助打印设备型号及部署位置如下表。

表 1：自助打印设备型号

序号	设备厂商	名称	产品型号	打印机型号
01	东软	自助打印设备	AIPM-I	兄弟 HL-L8260CDN
02	浪潮	自助打印设备	BCM1711TN	兄弟 HL-L8260CDN
03	浪潮	自助打印设备	MST301	兄弟 HL-L9310CDW
04	浪潮	自助打印设备	BCM1711TN	OKI C530dn

表 2：各校区自助打印机部署情况如下表所示：

序号	校区	打印设备数量	型号分布
01	中心校区	41	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：34 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：1 台； 3. 浪潮 BCM1711TN（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：1 台； 4. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：4 台； 5. 山大二院东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：1 台
02	洪家楼校区	9	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：1 台 2. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：7 台； 3. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：1 台；
03	软件园校区	5	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：2 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：1 台； 3. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：2 台；
04	兴隆山校区	7	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：1 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：2 台； 3. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：4 台；
05	千佛山校区	28	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：2 台 2. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：25 台； 3. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：1 台；
06	趵突泉校区	11	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：10 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：1 台；
07	青岛校区	20	1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：9 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：2 台； 3. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：9 台；
08	合计		1. 东软 AIPM-I（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：60 台 2. 浪潮 BCM1711TN（打印机：兄弟 HL-L8260CDN）：1 台； 3. 浪潮 MST301（打印机：兄弟 HL-L9310CDW）：51 台； 4. 浪潮 BCM1711TN（打印机：OKI C530dn）：9 台 总计：121 台。

三、技术参数

1、服务内容

本项目涉及的服务内容主要包括但不限于以下内容：

1.1 服务体系建设

供应商应为本项目成立专门的项目组，并为本项目实施制定明确清晰的管理制度、岗位职责、业务流程、质量管控策略等，形成稳定高效的服务管控体系，做到管理规范、流程合理、职责明确、服务高效。

1.2 故障处理时效

供应商接到故障报修后，运维工程师3分钟内响应，15分钟内到现场，30分钟内恢复设备运转。

1.3 故障处理服务

供应商职责之一就是为本项目提供一切故障处理服务，确保本项目涉及到的设备和系统能够稳定可靠运行。

(1) 本项目范围内的终端设备、软件系统及供电系统出现故障后，应按照故障处理要求，及时提供满足系统运行要求的备件、备机，对相关的故障模块或设备予以更换、维修。为确保该模块能够在现有设备上稳定工作，所提供的更换备件须是原品牌和同型号的备件。

(2) 在维保服务中需要对故障设备和模块进行离线维修时，应先提供备机或备件，对故障设备或模块进行临时更换，以保证系统可靠稳定运行。替换下的故障部件进行维修后需经测试确认其稳定、可靠，并经采购人认可后方可部署回原设备。

(3) 对于已经停产的设备发生故障无备件且无法修复的，应使用性能不低于原设备的备机替换，确保系统能够稳定运行，并能支持采购人所有应用维持在原有的水平。替换用的备机设备需与现有环境设备实现顺利衔接。

(4) 每次运维服务在处理故障完成后，生成故障日志，包括故障原因分析、处理过程、故障处理后系统状态、维护建议等。维保服务按月、季向采购人报送《工作总结》。

1.4 运维系统版本升级服务

根据实际运维需要，升级运维参数标准，不断提供最新、最高质量的运维服务。

1.5 备件保障服务

供应商须具有完善的校本部所在地备件保障库（投标时须提供企业资质备查），须提供所维护设备的备件清单，保证备件的品质和可用性，每季度向采购人报送一次备件清单。

1.6 定期巡检服务

供应商应组织经过厂家技术认证的技术团队，每季度对所有维保设备进行一次巡检，提供完善的例行巡检报告，对设备运行状况做详细描述，对发现的潜在隐患提出相应的解决预案和后期维护建议。

1.7 其他服务

(1) 在服务期内，根据采购人要求，对系统实施必要的优化调整，并配合进行优化实施及调优后的效果评价。

(2) 根据采购人需要，配合进行各类应急演练，协助制定应急预案。

2、服务责任

2.1 本项目维保服务采用全包方式，维保期间发生的所有费用均包含在本项目报价之内，由供应商全部负责，包括：

1. 打印机使用的国标专用纸张；
2. 获奖证书等特殊防伪定制纸张；
3. 自助打印设备原厂正品耗材（原装硒鼓、原装高容粉盒、原装进纸系统、原装定影系统、原装高压板、原装纸盒等）；
4. 原厂正品打印机配件备件；
5. 各校区专用恒温恒湿备件柜；
6. 专业恒温恒湿中心备件库房；
7. 专业E站各设备专用保洁维护工具及保洁用品；
8. 专业E站运维特种作业运维工程师等技术队伍；
9. 专业E站设备检测、校验、运维专用工具；
10. 专业运维平台后台7×24小时服务系统。

2.2 供应商应遵守采购人各项规章制度和流程，做好安全检查与防范工作。需遵守采购人安全保密规定，承担安全保密责任和义务。供应商及常驻人员应严格按照采购人要求，签署保密协议，并由供应商和常驻人员同时承担因此项服务引起的数据泄密、故障延伸损失等责任。

3、技术支持

3.1 电话技术咨询/支持

供应商应向采购人提供规范的服务平台，配备专职的工程师提供7×24小时电话技术支持/咨询服务。

3.2 特殊事项支持

现场服务人员须服从采购人工作安排，协助采购人完成设备临时调整、设备紧急维护、现场保障等各项相关工作。供应商应按采购人需求，在规定的时间内提供充足的技术人员、备用设备等资源，为采购人提供紧急现场支持服务。维保服务提供现场技术支持前，应做好必要的准备（包括查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法等），并按照方案要求进行实施。

4、服务保障

所提供或更换设备备件、备机需承担一年质保。

服务团队要求：

4.1 中标人须为本项目成立专门的项目组（包括一线常驻技术人员和后台支持团队），并明确具体项目负责人。

服务期内，供应商须指派至少 14 名技术人员常驻采购人周边，并能够在规定时间内到达山东大学各个服务校区，每校区至少 2 名专业运维工程师，运维工程师需具备专业运维技能，熟悉设备包含的工控机、多媒体、监控、视频系统、打印系统、读卡系统、音箱系统、网络系统、设备消毒防疫等各个方面的运维保养技能，专门为本项目提供现场技术支持服务。同时，供应商应为本项目成立至少 6 人以上的后台支持团队，负责协助一线人员。

4.2 一线常驻人员需经过采购人认定（包括笔试、面试），并经过 1 个月的试用期，采购人签字确认后方可正式提供现场服务。服务期内原则上不允许更换服务人员。服务期间确需人员变动，必须提前一个月向采购人提出申请，同时配备同资质人员接任，经采购人许可，并在新老人员并行运行一个月后，经过采购人按规定标准考核合格后，方可调整更换。

4.3 常驻人员主要承担但不局限于以下职责：

（1）需遵守采购人相关管理制度，接受采购人日常工作管理。

（2）按照采购人运维管理要求，承担本项目所涉及的所有软硬件相关的日常运行维护工作，并承担相应责任。

（3）按采购人要求承担临时性的工作、值班、节假日及重大活动支持等服务。

4.4 供应商须随时协调原厂技术力量，对常驻技术人员不能在规定时间内处理的问题，按照采购人要求提供原厂现场支持服务，由此产生的费用由中标人全部承担。

4.5 本项目组组长、组织架构及成员职责分工（包括一线驻场人员和后台支持团队）应在方案中明确描述。

以上所需费用一并计入报价总价。

5、验收和付款

5.1 验收标准：按照招标文件要求、投标文件承诺和合同约定执行。

5.2 根据学校采购的相关规定，本次采购无预付款，具体付款方式在合同中约定。

5.3 采购人收到中标人的发票后 30 个工作日内一次性付清；服务期满后根据当年服务质量、验收情况等续签合同。

四、服务期及服务地点

1. 服务期：2023 年 11 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日。
2. 服务地点：采购人指定地点。