**2024年第三方桌面支持驻场服务采购书**

一、项目情况

1. 项目名称：2024年第三方桌面支持驻场服务采购。
2. 采购需求：详见附件二。
3. 投标金额：小于人民币65万元（含税）。投标金额包含投标人为提供本合同项下所有服务所涉及到的所有费用，如税费等。
4. 投标保证金：人民币13000元。
5. 中标方式：根据本采购书“评分标准”对各投标文件进行评分，总分最高的投标人为第一中标候选人；总分相同的，投标价格较低者中标候选排序在先，价格也相同的，以随机抽取方式确定中标人。

二、商务要求

1. 投标人必须是在国内注册的独立法人或其他组织，提供营业执照（或事业单位、社会团体相关证书）的复印件（并加盖公章）。
2. 投标人必须能够提供上海本地化技术支持和服务。
3. 投标人除提交投标总价外，须提供明细价格（不得赠送）。
4. 投标人承诺为本项目提供的服务人员为投标人公司自有人员(须提供承诺函)。
5. 合同履约阶段，若违反本采购书约定的服务条款将被视为违约。此类违约每发生1次，中标人须承担合同金额1%的违约金。
6. 付款方式：中标人需须开具增值税专用发票，并接受以下付款方式：（1）合同签订后，支付合同总金额的50%；（2）服务期满,提交服务报告，经招标人验收无误后，支付合同总金额的50%。
7. 投标金额为含税金额，包括提供本项目所有税费。本项目需开具增值税专用发票，如所提供的服务税率不同，须按照相应税率分别开具发票（合同金额不变）。
8. 投标人须提交投标保证金，投标文件中应附有投标保证金的付款有效凭证复印件。
9. 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；或因投标人的原因对本次招标工作造成较严重后果的；或投标人在中标通知书发放后10天内不与招标人签订合同的，招标人有权不予退还投标保证金，且取消相关投标人的中标资格。
10. 本项目不支持联合体投标，本项目不得转包或分包。

11.投标人在招标过程中参与围标、串标或陪标等舞弊或作假行为的，一经核实，招标人有权要求其2年内不得参与招标人系统内任何招标采购工作。同时，对已中标的上述作假行为投标人，应取消其中标资格并不予返还投标保证金；对已签订合同的，则视为违约，违约金比例为合同金额的20%，守约方有权终止合同，违约方须返还已经收到的全部合同款项。若因上述情况造成招标人或守约方其他损失的，须进行赔偿。

12.投标有效期：从提交投标文件的截止之日起算不少于90天。

13. 投标人未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。投标人需提供递交投标文件截止日期前一个月内通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“信用服务”栏对投标人“失信被执行人”、“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信行为记录名单”情况的查询记录截图，截图要求显示查询时间。如未提供有效截图，投标文件将被否决。如查询期间跳转非“信用中国网站”，以最终跳转的网页查询记录截图为准。提供内容如下:

①“失信被执行人”情况查询记录截图（须包含投标人全称、查询结果及查询时间）

②“重大税收违法失信主体”情况查询记录截图（须包含投标人全称、查询结果及查询时间）

③“政府采购严重违法失信行为记录名单”情况查询记录截图（须包含投标人全称、查询结果及查询时间）

14.投标人参与投标表示同意上述所有条款。

三、响应文件

响应文件应由：商务报价文件，商务响应文件（证明其为合格服务商的有关资格证明文件，采购文件要求提供的其他资料），技术响应文件（针对本项目的技术或服务偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料）。

1. **响应人的商务报价文件至少应包括以下内容（均需加盖公章）**
2. 报价单**（可单独密封）**。
3. **响应人的商务文件**

响应人提交的证明其有资格进行投标且有能力履行合同的资格证明文件应包括下列文件（未提供相应材料或材料无效者以废标计）：

1. 法定代表人（投资人/负责人）授权书（格式见附件一），法定代表人及授权委托人的身份证；
2. 提供有效的营业执照、税务登记证、组织机构代码证；或上述证件的三证合一件，以上均为加盖公章后的原件复印件。
3. 投标保证金的付款有效凭证复印件。

投标保证金应当从投标人的基本账户转出，并写明账户信息，如开户行以及账号等，并在银行付款备注栏中注明该投标保证金所对应的项目名称。

**上金所账户信息：**

**单位名称：上海黄金交易所**

**开户银行：中国工商银行浦东分行**

**账号：1001280909000000163**

1. 提交针对商务要求的响应。

针对商务条款响应表参考格式如下：

**商务条款响应/偏离表**

响应人名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商务条款 | 响应 | 是否偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

响应人代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）

1. 其他响应人认为有必要提供的资料。
2. **响应人的技术文件**
3. 投标人本次服务方案。
4. 响应人提交的针对招标需求的响应。参考格式见下表：

**规格、技术参数响应/偏离表**

响应人名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标规格 | 响应/偏离 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

响应人代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）

1. 其他响应人认为有必要提供的资料。
2. **响应文件要求**

响应人的响应文件必须按照采购书要求制作。

四、评分标准

评分标准详见附件三

五、采购程序安排

1. 递交投标文件截止时间

2024年6月20日16：00前，响应单位将响应文件加盖公章并密封后(一式3份，正本1份，副本2份)并附联系人名片，**送至上海黄金交易所采购办**（上海市黄浦区中山南路699号912），接收人：陈佳士，021-33128863。请附上联系人名片。

1. 投标人须根据招标人要求提交投标文件的电子版本。

上海黄金交易所

2024年6月11日

六、附件

## 附件一：授权书

**法定代表人（投资人/负责人）授权书**

本授权书声明：注册于*国家或地区的名称*的*公司名称*的*法定代表人姓名（投资人/负责人）* 代表本公司授权 *单位名称*的*被授权人的姓名* 为本公司的合法代理人，参加“*项目名称*”项目的投标及合同签订执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书经法定代表人（投资人/负责人）及代理人签字(或盖章)并加盖单位公章后生效。

法定代表人（投资人/负责人）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

代理人（被授权人）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

单位名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注：授权书空格项均为必填项，未满足上述要求的授权书视为无效授权，所投标书以废标计；**另附上提供法定代表人（投资人/负责人）和被授权人身份证正反面的复印件。**

## 附件二：采购需求

1. **服务期限**

服务时间为一年，自2024年9月6日至2025年9月5日。

1. **服务范围**

提供中山南路699号和河南中路99号两个办公地点的桌面支持驻场服务，其中中山南路699号办公地点2人，河南中路99号办公地点1人。

驻场工作时间：交易所工作日9：00-17：00。

1. **服务内容**
2. 按要求安装调试交易所桌面终端正常运行。
3. 维护交易所桌面终端操作系统。
4. 处理桌面终端使用过程中的软件问题，协助安装指定的办公软件、防病毒软件、管控软件等。
5. 排查桌面终端硬件故障。
6. 安装打印机、扫描仪等外设，解决驱动程序/软件设置/网络设置等造成的外设使用问题。
7. 检查网络问题，排除终端故障；紧急处理终端病毒入侵，后续移交至交易所网络安全相关岗位处理。
8. 提供正式的服务记录，包括工作日报，年度服务报告等。
9. 处理交易所其他桌面需求，并提供技术咨询。
10. **服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1、响应时间 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 响应时间 | 备注 |
| 1 | 驻场处理响应时间 | 接甲方通知后立即响应 |  |
| 2 | 远程处理响应时间 | 接甲方通知后立即响应 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2、服务日历 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 服务时间 | 备注 |
| 1 | 驻场支持 | 交易所工作日9：00-17：00 | 驻场工程师休假期间应安排其他桌面工程师到场服务 |
| 2 | 电话支持 | 7\*24 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3、桌面支持服务管理 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 服务要求 | 备注 |
| 1 | 整体服务管理 | 中标人应提供《2024年第三方桌面支持驻场服务采购需求》内所列服务内容 |  |
| 2 | 人员服务管理 | 1、中标人提供的驻场人员须通过交易所面试，如未通过面试，中标人应在3个工作日内提供新的面试人员。  2、如后期驻场人员态度与能力不符合项目要求，交易所有权更换该驻场人员，中标人应在收到通知的5个工作日内提供新的驻场人员由交易所安排面试。  3、如由于中标人的原因需要更换驻场人员，中标人须提前10个工作日向交易所提出书面申请，经交易所确认后提供新的驻场人员由交易所安排面试。 | 中标人提供驻场人员笔记本电脑等办公工具 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4、驻场人员要求 | | |
| 序号 | 人员要求 | 备注 |
| 1 | 具有桌面支持相关工作经验。 |  |
| 2 | 熟悉常用的终端操作系统，包括Microsoft Windows、麒麟、统信及其它通用型操作系统；熟悉日常办公软件；熟练掌握计算机软硬件排障方法；具备基础网络知识。 |  |
| 3 | 工作责任心强，态度良好，沟通交流能力优秀，服从上级管理。 |  |
| 4 | 严格遵守交易所各项管理制度。 |  |

## 附件三：评分标准

**项目评分标准**

**一、评标原则：**

1. 采用“百分制评标法”，分别对技术需求与商务需求进行评分，其中价格评分为60分，商务技术评分为40分。
2. 对所有投标人的投标评估，评委都采用相同的程序和标准。
3. 合并投标人后，有效投标不足3家，本次招标做流标处理。
4. 对采购书及评分标准的理解出现争议时，其最终解释权在招标人。
5. 若所有的有效投标经评分后,商务技术得分大于等于24分的投标少于1家，本次招标做流标处理。
6. 综合得分按照由高到低排序并作为中标候选人选用顺序，评标委员会推荐排名第一的投标人为中标候选人，出现得分并列时，以投标价格较低的投标人为第一中标候选人，价格相同的则由评标委员会随机抽取中标人推荐资格。

**二、符合性检查：**

凡出现下列情况之一者，予以废标：

投标书不符合本招标文件规定的要求或者未按照本招标文件规定提供各类文件、资质证书者；

投标人未提交投标保证金或金额不足；

投标材料未按照招标要求加盖公章，或法定代表人（法定代表授权的代理人）未签字；

代理人无法定代表人出具的授权委托书；或没有出具法定代表人和代理人身份证复印件者（要求清晰可辨）；

超出经营范围投标的；

投标有效期不满足采购书要求的；

投标文件未能满足本采购书“**商务要求”**及本采购书附件2 **“采购需求”**要求全部条款者；

投标总价格大于或等于65万元的；

递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标内容报有两个或多个报价，且未声明哪一个为最终报价的（按采购书规定提交备选投标方案的除外）；

附加条件的报价（除采购书中有规定外）；

投标人虚假投标，提供的投标文件与事实不符；或在澄清过程中虚假澄清，提供的澄清文件与事实不符；

开标后，投标人提出降价或进行抬价或利用澄清机会实质性变更投标价的；

投标人复制采购书的技术规格相关部分内容作为其投标文件的一部分的；

招标过程中投标人存在作假或舞弊行为的；

有其他违法违规情形的或符合采购书规定的其他废标条件的。

**三、评标标准**

* + - 1. 以各有效投标的含税投标总价作为评标价。
      2. 以各评标价的最低价作为评标基准价。
      3. 如某投标人的评标价低于所有评标价平均值的比例超过26.94%（含），需在评标委员会要求的时间内提供书面说明，证明其能够诚信履约并承诺中标后提供采购文件规定以外的履约担保，否则评标委员会应当将其作为无效投标处理。
      4. 价格评分=(评标基准价/评标价)×60
      5. 价格评分保留小数点后两位，第三位四舍五入。

**四、商务技术评分**

评委对各份投标书根据以下内容进行分析评定后各自打分。为使评分时能体现量化，评委按以下内容进行评定后打分，各项得分合计后计算算术平均值后为各投标人的最终得分。

具体评分方式见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评标要素 | 参考评分方式 | 分值 |
| 驻场人员（15分） | 1、投标人针对本次投标提供的3名驻场人员具备微软MCSA认证或麒麟操作系统桌面工程师（KYCA桌面）认证的，每一人得1分，满分3分。（须提供证明文件） | 3 |
| 2、对投标人本次投标提供的3名驻场人员的桌面支持工作经验进行评分，10年及以上得2分，5年及以上得1分，2年及以上得0.5分，2年以下不得分，累加最多6分；再根据3名驻场人员的国产操作系统的桌面支持服务经验进行评分，视相关经验的丰富度，得0-3分；此项满分9分（需提供工作简历，未提供则不得分。） | 9 |
|  | 3、就投标人针对本次投标提供的3名驻场工程师学历进行评定，全日制大专学历及以上得1分，满分3分。（须提供证明文件） | 3 |
| 投标公司（7.5分） | 4、自2021年1月1日起，投标人有成功的桌面支持驻场服务案例，每一个案例得1.5分，满分7.5分。  注：1、案例合同涉及服务须为本次同类服务；  2、案例合同无签署日期不得分；  3、案例合同须为投标人签署的案例合同，投标人子公司或母公司签订的合同不得分。 | 7.5 |
| 服务方案（17.5） | 5、针对本项目服务需求，投标人提供详细的服务方案，明确具体的服务流程及内容，贴合本次采购需求内容，视服务方案的完整度，服务流程的清晰合理度及贴合本次服务需求的程度，得0-6分，服务方案越完整，流程清晰合理度越高，服务内容贴合需求程度越高，得分越高。 | 6 |
| 6、投标人针对本次服务，有详细的人员组织及管理计划，视人员组织及管理计划的详细程度及可行度进行评分，本项0-4分。 | 4 |
| 7、投标人派驻给交易所的服务人员须具备一定的稳定性。投标人须详细说明其确保人员稳定的措施及方案，视投标人确保服务期内人员稳定的承诺及其确保人员稳定的措施方案的可行性进行评分，本项0-3分。(需提供承诺函) | 3 |
| 8、针对本次服务内容，投标人能够提供相关增值服务（需提供证明材料或承诺函），每提供一项增值服务，视其实用性得0-1.5分，本项满分为4.5分。 | 4.5 |

注：

1. 评分标准中涉及证明材料的，均需提交有效期内的清晰复印件，否则不得分。

2. 请投标人注明投标文件中响应评分细则的位置和页码数。

## 附件四：合同

**上海黄金交易所**

**第三方桌面支持驻场**

**服 务 合 同**

**项目： 2024年第三方桌面支持驻场服务项目**

**第三方桌面支持驻场合同**

**甲方（买方）： 上海黄金交易所**

地址： 上海中山南路699号

电话： 8621-33189588

**乙方（卖方）：**

地址：

电话：

1. **为保障甲乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》及其它有关法律，并根据甲方在其网站上公告的公示内容，甲乙双方经友好协商，就相关事宜，达成以下协议。**
2. **合同总金额与明细**
   1. 合同总金额（含税）：**￥ 元（大写：万整）**
   2. 服务清单（见附件一，乙方承诺所提供的服务能够满足甲方采购书的全部要求，如有不符构成违约，按照本合同的违约条款处理。）
   3. 服务内容（见附件二）
   4. 服务要求（见附件三）

**三、付款方式**

1、甲方按照以下付款方式在收到乙方每一笔款项的合法增值税专用发票后20个工作日内向乙方 转账 支付相应金额款项。

2、付款方式：

（1）合同生效后，甲方向乙方支付合同额50%,人民币**元整**（¥元）；

（2）服务满1年，乙方向甲方提交服务报告,经甲方确认后,甲方向乙方支付合同金额剩余50%,人民币**元整**（¥元）。

甲方以银行转账的方式将应付款项付至乙方指定的以下账户：

甲方账户信息：

单位名称：上海黄金交易所

开户银行：工行浦东分行

帐号：1001280909000000163

税号：91310000736228569K

乙方收款信息：

单位名称：

开户银行：

开户账号：

**四、双方的义务：**

甲方的义务：

1. 当故障发生时，须以书面或电话、邮件形式向乙方驻场人员提供详细的故障说明，以帮助乙方人员做出正确的故障判断。
2. 同意免费向乙方提供服务所需要的各种方便，诸如使用产品、电话、软件介质（磁带、软磁盘机、刻录盘、U盘和移动硬盘等）、软件程序和数据拷贝（上述所有数据和物品乙方均不得带出甲方所在大楼的甲方办公楼层，否则甲方有权解除合同并按照本合同第五条第一款约定收取罚金）。
3. 为乙方实施服务提供必要的人员、场地和其他环境安排。
4. 其它按照本合同应当由甲方完成或协助完成的工作。

乙方的义务：

1、乙方按照合同附件二中的服务条款就合同附件一中登记的内容向甲方提供保证质量的服务。涉及服务的项目，应在合同或其附件约定的时间内提供服务。

2、其它按照本合同应当由乙方完成或协助完成的工作。

**五、违约责任**

1、乙方违约责任：

（1）乙方逾期提交其所应尽的合同义务或未能按照合同附件约定的内容完成服务项目（所供服务与合同及其附件约定不符且在合同约定的期限内未能纠正的，视为逾期），每违反1次（或每次未能按照附件要求提供服务），每日按合同总金额的1%向甲方支付违约金。所有违约金最高不超过合同总金额的20%。乙方逾期20日仍未能按照合同附件约定的内容完成服务的，甲方有权解除合同，并收回甲方已支付的所有款项，乙方对此须全力配合；解除合同后，乙方须向甲方支付罚金，罚金金额为合同金额的50%（包含违约金）；由此给甲方造成其他损失的，乙方应承担赔偿责任。

（2）乙方所交服务不满足甲方对服务需求，若甲方同意接受则双方可重新协商合同价款；如果甲方不同意接受，则按照本条第（1）项约定执行合同。

2、甲方违约责任：

（1）甲方逾期付款的，每日须按合同总金额的百分之一的标准向乙方支付违约金。此项违约金最高不超过合同总金额的20%。甲方逾期20天仍未能支付合同规定款项的，乙方有权解除合同，并有权不返还甲方已支付款项。

（2）甲方拒绝乙方服务须有书面理由，如甲方无故拒绝接受符合合同约定服务，不视为乙方违约。

3、违约金及罚金支付：所有一方向另一方支付的违约金和罚金须在相应情形发生后5个工作日内支付，每延迟一日按照违约金额的1%支付罚息。乙方违约后甲方收回已支付款项的支付方式及罚息照此办理。

**六、争议解决方式**

如履行本合同发生争议，双方应首先协商解决。如协商不成，任何一方均可向合同签订地人民法院提起诉讼，通过法律程序予以解决。

**七、商业秘密**

在本合同生效后，任何一方向另一方提供的、该另一方不能从公共渠道取得的信息均构成提供方的保密信息，接受信息的一方除非为履行本合同之目的，不得向任何第三方披露或许可任何第三方使用该等保密信息，但接受信息的一方根据中国有关法律的规定有义务进行披露的情形除外，在此情形发生前，接受信息的一方应当首先通知提供信息的一方该等法定披露的范围及所依据的有关法律规定。

就本合同的目的而言，“保密信息”指一方因本合同而向另一方披露的所有业务及技术信息（一方的保密信息还包括但不限于一方的设备信息及各种技术文档等），除非这些信息目前或其后并非因违反对披露方的任何保密责任而变为公开的信息，或者这些信息己经或其后由另一方所开发或从不须承担任何保密责任的独立来源取得。本款规定不因本合同的期满、无效、终止而失效。

**八、权利瑕疵担保**

因执行本合同的需要，合同一方提供的与本合同有关的产品服务、软件及其他知识产权，应保障对方在使用时不存在权利上的瑕疵，不会发生侵犯第三方知识产权等情况。若发生侵害第三方权利的情况，提供方应负责与第三方交涉，并承担由此产生的全部法律和经济责任。因侵权给合同另一方造成损失的应给予赔偿。

**九、不可抗力和其他延时**

如果本合同的其中一方因受战争、火灾、洪水、台风、地震、国内骚乱或其它灾害影响，而不能履行本合同，则履约时间应该被相应地延长，而且对于因延时而造成的损失，任何一方都不必承担责任。

受阻的一方应在不可抗力因素发生后尽可能短的时间内通过传真通知另一方，并在此后十四天内，用航空挂号信将有关部门签发的书面证明作为证据发送给另一方。

如果不可抗力因素的影响将持续十五天以上，双方应该通过友好谈判的方式，就本合同的进一步实施尽快达成协议。

**十、合同效力及变更**

本合同经双方加盖单位公章（或合同专用章）后生效，并以最后签署日期为生效日期；若双方均未签署日期，本合同不生效；若仅一方签署日期，以该日期为合同生效日期。

合同未尽事宜双方应协商解决，必要时可签订补充协议，补充协议作为合同附件与合同正本有同等法律效力。

特别约定：合同及其附件构成全部合同，合同签订之日起，双方以前或执行本协议过程中所做的任何口头交流、声明或协议等相关文件均告无效。本协议任何一方均可提出对本协议内容的补充和修订，但是任何补充和修订仅能以协议各方盖章的书面文件形式进行，该类文件是本合同的有效组成部分。

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲方在其官网上公告的“上海黄金交易所2024年第三方桌面支持驻场服务项目采购”的公示内容作为本合同的一部分，具有同等法律效力，如存在冲突，以要求更加严格的为准。

**十一、竞业限制**

1.在合约履行期间和到期后的五年内，甲乙双方均不可聘用对方的在职人员和自对方公司离职还未满五年的员工，否则按三个月的合同额作为处罚。

2.本合同甲方未经乙方同意不得擅自给到乙方工程师看本合同内容。

**甲方：上海黄金交易所（章） 乙方：（章）**

**日期：2024年 月 日 日期：2024 年 月 日**

# 附件一：服务清单

一、服务期限

服务时间为一年，自2024年9月6日至2025年9月5日。

二、服务范围

提供中山南路699号和河南中路99号两个办公地点的桌面支持驻场服务，其中中山南路699号办公地点2人，河南中路99号办公地点1人。

驻场工作时间：交易所工作日9：00-17：00。

驻场工程师列表：

承诺

乙方承诺，未经甲方同意，不得变更项目经理及其他团队人员。如需变更，应签署以下项目人员变更单：

1. 变更原因：

2、 变更人员名单：

乙方代表签字：

甲方需求部门签字：

甲方采购办签字：

签字日期：

# 附件二：服务内容

# 按要求安装调试交易所桌面终端正常运行。

1. 维护交易所桌面终端操作系统。
2. 处理桌面终端使用过程中的软件问题，协助安装指定的办公软件、防病毒软件、管控软件等。
3. 排查桌面终端硬件故障。
4. 安装打印机、扫描仪等外设，解决驱动程序/软件设置/网络设置等造成的外设使用问题。
5. 检查网络问题，排除终端故障；紧急处理终端病毒入侵，后续移交至交易所网络安全相关岗位处理。
6. 提供正式的服务记录，包括工作日报，年度服务报告等。
7. 处理交易所其他桌面需求，并提供技术咨询。

**额外服务支持**

**额外服务承诺**

# 附件三：服务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1、响应时间 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 响应时间 | 备注 |
| 1 | 驻场处理响应时间 | 接甲方通知后立即响应 |  |
| 2 | 远程处理响应时间 | 接甲方通知后立即响应 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2、服务日历 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 服务时间 | 备注 |
| 1 | 驻场支持 | 交易所工作日9：00-17：00 | 驻场工程师休假期间应安排其他桌面工程师到场服务 |
| 2 | 电话支持 | 7\*24 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3、桌面支持服务管理 | | | |
| 序号 | 服务内容 | 服务要求 | 备注 |
| 1 | 整体服务管理 | 中标人应提供《2024年第三方桌面支持驻场服务采购需求》内所列服务内容 |  |
| 2 | 人员服务管理 | 1、中标人提供的驻场人员须通过交易所面试，如未通过面试，中标人应在3个工作日内提供新的面试人员。  2、如后期驻场人员态度与能力不符合项目要求，交易所有权更换该驻场人员，中标人应在收到通知的5个工作日内提供新的驻场人员由交易所安排面试。  3、如由于中标人的原因需要更换驻场人员，中标人须提前10个工作日向交易所提出书面申请，经交易所确认后提供新的驻场人员由交易所安排面试。 | 中标人提供驻场人员笔记本电脑等办公工具 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4、驻场人员要求 | | |
| 序号 | 人员要求 | 备注 |
| 1 | 具有桌面支持相关工作经验。 |  |
| 2 | 熟悉常用的终端操作系统，包括Microsoft Windows、麒麟、统信及其它通用型操作系统；熟悉日常办公软件；熟练掌握计算机软硬件排障方法；具备基础网络知识。 |  |
| 3 | 工作责任心强，态度良好，沟通交流能力优秀，服从上级管理。 |  |
| 4 | 严格遵守交易所各项管理制度。 |  |