

# 采购需求

<b>特别说明</b>	<p>1、文件中标注了“★”号项的技术、商务等要求即实质性要求，应满足或优于，不响应作废标处理；标注了“▲”号项即重要参数项，未标注项即一般参数项，简称非▲号条款。</p> <p>2、本章采购需求中涉及的国家标准或行业标准等，若有最新版本，按最新版本执行。</p>
-------------	--

## 一、项目概况

### （一）采购标的

武汉经济技术开发区文化馆（博物馆）、图书馆委托运营服务。

### （二）预算金额（最高限价）

**★预算金额（最高限价）：**人民币 267 万元，投标报价超过预算金额（最高限价）的作无效投标处理。

### （三）采购标的需实现的功能或者目标

满足 2025 年区文化馆（博物馆）、图书馆委托运营服务需求，更好的完成全年公益性文化活动的开展、图书馆 365 天全天候开放以及岗位服务外包、网络专线、信息化建设、专业技能培训、专业设备运维及系统软件开发、运维服务等工作。

### （四）为落实政府采购政策需满足的要求

1、促进中小微型企业发展政策：**本项目为专门面向中小微企业预留份额的采购项目**，投标人按要求提供证明材料（《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明），并对证明材料的内容真实性负责，内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等有关规定追究相应责任。

（特别提示：本项目为服务类采购，以投标人的数据确定企业类型，请投标人仔细核对数据确定企业类型，谨慎提供相关证明材料。）

2、节能、环保政府采购政策：本项目属于服务类，不适用。

## 二、商务要求

说明：“★”标注商务条款为实质性条款，应满足或优于，如有不满足的其投标按照无效投标处理。投标人需在投标文件《商务响应偏离表》中对以下条款进行响应描述或偏离说明。

是否为实质性要求	序号	项目	内容及要求
	1	合同履行期限 (服务期)	服务期 1 年。在合同期满后，经采购人对中标人服务绩效考核且结果合格，在原合同条款不变的情况下可续签一年合同，续签合同不超过两次。
	2	服务地点	武汉经济技术开发区（汉南区），按采购人要求提供服务。
	3	付款方式	1、自采购合同签订之日起 7 个工作日内，由中标人出具符合采购人要求的合法有效的税票后，采购人向中标人支付合同总价款 60%作为首期委托运营服务费。 2、中标人服务至 2025 年 11 月 15 日，由中标人出具符合采购人要求的合法有效的税票后，采购人向中标人支付合同总价款 20%作为中期委托运营服务费。 3、中标人服务至 2026 年 2 月 28 日，由中标人出具符合采购人要求的合法有效的税票后，采购人向中标人支付合同总价款 15%作为末期委托运营服务费。 4、剩余合同总价款 5%的费用作为运营服务考核费，由采购人于服务期届满前 1 个月内组织完成对运营服务质量的考核（具体考核内容以采购人要求为准），并依据评估结果支付相应的运营服务考核费。若未达到目标任务，则采购人有权根据考核标准直接对服务考核费用进行相应扣减。若中标人延期开票，则采购人相应付款义务顺延，且不承担违约责任，由此产生的法律后果由中标人自行承担，与采购人无关。
	4	报价要求	1、本项目报价须为人民币报价。 2、投标人的投标报价应包括完成本项目的全部费用，包括但不限于人员费用（工资、福利、社会保险、加班值班费、伙食费）、全年整体运营费用、企业利润及税金等。如有缺失，视为中标人免费提供，采购人不再为此项目支付其他任何费用。 3、供应商对报价的准确性负责，任何漏报、错报等均是供应商的风险。 4、投标人所报的价格在合同的执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。
▲	5	类似业绩	2022 年以来承接过本项目采购需求中“服务内容”的相关业绩。
1、投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。			

2、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

### 三、技术要求

#### (一) 服务内容

满足 2025 年区文化馆（博物馆）、图书馆委托运营服务需求，更好的完成全年公益性文化活动的开展、图书馆 365 天全天候开放以及岗位服务外包、网络专线、信息化建设、专业技能培训、专业设备运维及系统软件开发、运维服务等工作。

#### (二) 服务要求及标准

##### 1、服务内容列表

序号	服务内容	具体要求	备注
一	岗位服务外包	1.1文化馆（博物馆）服务外包要求	保障全年公益性文化活动的开展
		1.2图书馆服务外包要求	图书馆365天全天候开放
二	网络专线	文化馆（博物馆）、图书馆网络全覆盖	适用地址：武汉经济技术开发区神龙大道18号太子湖文化数字创意产业园A栋2-4层
三	信息化建设	文化馆（博物馆）、图书馆数字资源数据库	1. 报刊平台——实时更新国内主流报纸； 2. 期刊阅读平台——实时更新，类别涵盖智能汽车、航天航空、机器人及智能家居； 3. 朗读亭平台——文库资源总量不少于 45000 篇，文库定期更新添加； 4. 电子图书平台——提供电子图书数据资源(包括经典名著、名家小说、畅销书籍、教育读物、文艺精粹、经管理财等各类大众社科类图书)。
四	专业技能培训	业务能力提升培训	2场
五	专业设备运维及系统软件开发、运维服务	文化馆（博物馆）、图书馆专业设备及系统运维	1. 数字发布、展示平台类 2. 专业声光电类 3. 图书馆 RFID 系统类 4. 数字化智慧图书馆类 5. 日常办公系统类

## 2、具体要求清单

序号	项目名称	服务标准及内容
一	<b>岗位服务外包</b>	
<b>1.1 文化馆（博物馆）服务外包要求</b>		
1.1.1	讲解员	<p>(1) 工作内容：陈列和展览的讲解，组织观众参观，兼基层文物宣传。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康，品德端正，大专及以上学历；专业不限。持有普通话水平二级甲等及以上资格，吐字清晰，音质纯正，表达能力强，具备相关工作经验。</p>
1.1.2	陈列室	<p>(1) 工作内容：负责博物馆陈列方案，陈列资料库建设，各展区日常陈列管理工作，应急护理等。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康，品德端正，专科及以上学历；有两年以上文物工作经验或有护理学专业资质人员，持有普通话水平二级甲等及以上资格。</p>
1.1.3	文物保管	<p>(1) 工作内容：负责文物的保管，兼文物遗址的巡查工作。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康，品德端正，专科及以上学历；专业不限，有相关工作经验。</p>
1.1.4	文艺部	<p>(1) 工作内容：负责全馆音乐培训、辅导、创作以及音乐团队管理、文艺演出等工作。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，本科及以上学历音乐相关专业，有较好的沟通、协调和组织能力，有相关工作经验。</p>
1.1.5	培训部	<p>(1) 工作内容：负责全馆“全面艺术普及”等艺术培训工作，制定年度培训计划及培训方案，根据培训执行情况完成培训活动记录。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，本科及以上学历，接受过音乐、舞蹈、戏曲、美术等专业教育，有相关工作经验。</p>
1.1.6	自媒体及数字化	<p>(1) 工作内容：负责各类宣传文案、微信公众号、抖音平台、数字文化服务、总分馆服务等工作。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康，品德端正，大专及以上学历，有摄影、摄像技术和相关工作经历。</p>
1.1.7	舞美技师	<p>(1) 工作内容：负责全馆的舞台、音响、灯光、LED屏、录音棚、摄影棚等操作、维护、管理等。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，专科及以上学历，专业不限，具备相关设备维护经验。</p>
<b>1.2 图书馆服务外包要求</b>		
<p>根据现行图书馆开放标准，国家一级馆周开放时间不少于 70 小时，本馆按照 365 天全天候开放标准执行；具体服务内容及要求见下表：</p>		
1.2.1	电子阅览室	<p>(1) 工作内容：负责电子阅览室向读者开放，兼计算机中心、视障阅读区、声像资料、视听室开放管理；工作时间 8:30—17:30，可能根据读者需求，适当延长晚间开放时间。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，本科及以上学历；计算机及其</p>

		相关专业，熟练使用各种图书馆设备设施；有相关工作经验。
1.2.2	成人阅览室	<p>(1) 工作内容：负责成人阅览室开放，兼指导读者对借阅设备的使用和管理、读者调查等工作；工作时间 8:30—18:00，可能根据读者需求，适当延长晚间开放时间。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，大专及以上学历；专业不限，有相关工作经验人员。熟练掌握计算机操作技能与网络检索技巧；有一定的外语交流能力；语言表达能力突出，性格温和，有较强的服务意识；亲和力强，形象气质佳。</p>
1.2.3	中小學生阅览室	<p>(1) 工作内容：负责中小學生阅览室开放，兼音响视听长廊读者的使用和管理；工作时间 8:30—18:00，可能根据读者需求，适当延长晚间开放时间。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，大专及以上学历；专业不限，熟练掌握计算机操作技能与网络检索技巧；有一定的外语交流能力；语言表达能力突出，性格温和，有较强的服务意识；亲和力强，形象气质佳；有相关工作经验。</p>
1.2.4	少儿阅览室	<p>(1) 工作内容：负责少儿阅览室开放，兼少儿室活动、自修阅览室及特藏修复室图书的修复和管理；工作时间 8:30—17:30，可能根据读者需求，适当延长晚间开放时间。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，大专及以上学历；教育学、师范类相关专业，熟练掌握计算机操作技能与网络检索技巧；有一定的外语交流能力；语言表达能力突出，性格温和，有较强的服务意识；亲和力强，形象气质佳；有相关工作经验。</p>
1.2.5	采编室	<p>(1) 工作内容：办理图书验收、报账、登记、注销工作；负责图书分类，编目和目录体系的组织与调整工作；编制新书目录；及时总结图书采购、分类和编目工作中的经验，不断提高图书的采编质量；负责报刊阅览室的开放；工作时间 8:30—18:30，可能根据读者需求，适当延长晚间开放时间。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，本科及以上学历，专业不限，有图书采编及相关工作经验，工作细心。</p>
1.2.6	业务辅导	<p>(1) 工作内容：负责图书馆分馆和基层共监管的日常运营、业务指导、调研规划等；负责城市（社区）书屋和基层图书馆（室）图书的更换及流通业务；工作时间 8:30—12:00，14:30—18:30。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，本科及以上学历；专业不限，有一定的外语交流能力；语言表达能力突出，性格温和，有较强的服务意识；亲和力强，形象气质佳；有相关工作经验。</p>
1.2.7	经开区图书馆(南馆)(含外借、阅览室、服务咨询)	<p>(1) 工作内容：负责图书外借及整理上架；负责电子阅览室向读者开放；负责读者服务咨询等工作；工作时间 8:30—17:30。</p> <p>(2) 服务人员要求：身体健康、品德端正，大专及以上学历；专业不限，有相关工作经验 2 年以上人员。有较强的管理能力、学习能力；性格温和，有较强的服务意识和奋斗精神；亲和力强，形象气质佳。</p>
二	<b>网络专线（文化馆（博物馆）、图书馆网络全覆盖）</b>	
2.1	网络专线	<b>1、50M 本地数据专线 1 条</b>

		<p>故障处理时限：8 小时</p> <p>业务性能指标：2M 通道 ES（2 小时内误码秒数）为 0；2M 通道 SES（2 小时严重误码秒数）为 0；2M 通道误码率（2 小时内传输的误码/所传输的总码数）<math>\leq 2e-9</math>；155M 及以上通道 ES（2 小时内误码秒数）为 0；155M 及以上通道 SES（2 小时严重误码秒数）为 0；155M 及以上通道误码率（2 小时内传输的误码/所传输的总码数）<math>\leq 1e-9</math>。</p> <p><b>2、1G 互联网专线 1 条</b></p> <p>故障处理时限：8 小时</p> <p>业务性能指标：IP 丢包率（从客户端 PING 至少 1000 个 IP 包，丢失的 IP 包与所有 IP 包的比值）<math>\leq 5\%</math>；IP 包平均传输时延（从客户端 PING 至少 1000 个 IP 包，所有 IP 包传送时延的算术平均值）依据带宽不同制定不同的标准。</p> <p><b>3、SLA 业务服务</b></p> <p>（1）故障处理反馈：故障处理完成后 30 分钟内向客户反馈，可提供故障处理确认书；</p> <p>（2）日常巡检：每年；</p> <p>（3）护航行动（现场）：客户端设备、指示灯告警、已用端口数、光缆成端尾纤，排查隐患，对应基站侧设备巡检，光缆全程巡检等网络运行监控、网络运行分析报告；</p> <p>（4）组网要求：可用 PON 方式接入（分光器、ONU、非专用光缆）；</p> <p>（5）机架加固：设备可采用台式或壁挂式安装方式。客户侧设备可采用室外机柜安装。</p>
三	<b>信息化建设（文化馆（博物馆）、图书馆数字资源数据库）</b>	
3.1	数字资源数据库	<p>（1）报刊平台提供 2025 年适合读者阅读的国内主流报纸，报纸需实时更新，可以根据报纸名称进行搜索按报纸分类查找如：综合报、晨报、日报、晚报、都市报、经济报、生活报、法制报、农业报、军事报、体育报、青少年、保健报、其他等报纸分类。内容中必须包含本地报刊荆州日报、武汉科技报、孝感日报、湖北日报、十堰日报、咸宁日报、孝感晚报、十堰晚报、恩施日报、武汉晚报、荆门日报、仙桃日报等。</p> <p>（2）期刊阅读平台提供 2025 年正版授权的智能汽车、航天航空、机器人、智能家居类期刊；所有提供杂志必须是同步期刊发行；并按杂志更新时间进行自动更新。</p> <p>（3）朗读亭提供配套 2025 年文库资源，海量文库资源总量不少于 45000 篇，支持智能搜索功能，文库定期更新添加；唐诗宋词元曲不少于 27500 篇，含李白、杜甫、王勃、王维、孟浩然、王昌龄、王之涣、岑参、苏轼、辛弃疾、柳永、李清照、晏殊、周邦彦、关汉卿、白朴、郑光祖、马致远、张养浩等作者作品；经典文学不少于 2200 篇，含《红楼梦》《三国演义》《西游记》《家》《十八春》《林海雪原》《子夜》等；诗歌散文不少于 6800 篇，含毛泽东、泰戈尔、徐志摩、余光中、老舍、张爱玲、丰子恺、史铁生、冰心、海子、林徽因、戴望舒、仓央嘉措、李叔同、胡适、林清玄等作者作品；亲子儿童不少于 680 篇，含经典儿歌、经典童谣、安徒生童话、格林童话等；外语名篇不少于 2800 篇，含普希金、海明威、威廉·卡洛斯·威廉姆斯、海涅、海伦凯勒、托马斯·纳什、高尔基、朗费罗等作者作品；红色经典不少于 700 篇，含《保卫延安》《红岩》等经典读本；</p>

		<p>党建学习不少于 580 篇，含《两学一做·学习教育手册》《习近平总书记重要讲话读本》《中国共产党章程》等；雷锋日记不少于 100 篇；中学生必读不少于 100 篇，含《追风筝的人》《麦田里的守望者》等读本；小学生必读不少于 100 篇，含中国成语故事、国外经典童趣故事等读本；示范诵读、名家名篇不少于 100 篇（教育部颁布的必读 100 篇）；普通话不少于 1000 句，含生活、出行、工作、应急、学习等基础普通话学习；习近平相关著作不少于 18 本，含习近平系列论述摘编、《平“语”近人——习近平总书记用典》《习近平谈治国理政》等读本；K12 语文同步教材，含 1-9 年级部编版语文教材、人教版高中必修 1-必修 5 语文教材、人教版高中选修 2 本；名家经典，含鲁迅经典合集、朱自清散文集、顾城诗集、艾青诗集等名人读本；国学经典，含论语、中庸、大学、孟子等经典著作；小学生必背古诗词不少于 80 首；唱响主旋律不少于 100 首 MTV。</p> <p>（4）提供 2025 年度电子图书使用权限，资源内容：电子图书内容须包括经典名著、名家小说、畅销书籍、教育读物、文艺精粹、经营管理等各类大众社科类图书，须包括：巴金、郭沫若、关仁山、茅盾、王跃文、毕飞宇、周大新、叶永烈、余秋雨、柳建伟、周梅森、海岩、李国文、赵凝等著名作家的作品，并涵盖少儿电子图书、关于汽车工业、航空航天、机器人、智能家居等方面的专业类数字资源，为区域特色产业的从业人员提供提供在线学术资源数据库。资源格式：电子图书须为 EPUB、TXT 或 PDF 格式。资源版权保障：电子书：数据资源须为正版授权资源，投标人须提供相应证明材料。</p>
四	<b>专业技能培训（业务能力提升培训）</b>	
4.1	业务能力提升培训	<p>（1）图书馆理论学习 1 次；</p> <p>（2）文化馆（博物馆）业务知识工作学习 1 次。</p>
五	<b>专业设备运维及系统软件开发、运维服务（文化馆（博物馆）、图书馆专业设备及系统运维）</b>	
5.1	服务指标	<p><b>1、服务响应</b></p> <p>提供为期 12 月的维护服务，服务级别为 7*24 小时（每周 7 天、每天 24 小时）。维保期内免费提供技术服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务。运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案。服务期满前，需整理提交本服务期内对维护对象的服务总结报告。在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p><b>2、维护指标</b></p> <p>日常性维护提供所有维护对象的软硬件故障检测、故障维修、网络故障应急处置、设备维保管理；预防性维护需在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对合同维护范围内整体设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况。每次巡检结束后提交巡检报告，如巡检中发现软硬件故障，应立即向甲方报告相关情况，并进行故障解决的服务响应，提供故障技术解决方案；故障性维护提供对故障性软、硬件对象的检测、维保，或者其他临时性应急处理；故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；提供重大活动技术支持工作。维保期内，在甲方提前告知的情况下，安排技术人员提供现场重大活动的技术支持服务。</p> <p><b>3、软件定制化开发及升级服务</b></p>

		<p>在运维期内提供软件系统功能的定向策划、设计、制作服务，可根据主题活动需求，对各软件设备进行定制化二次开发（包括但不限于广告系统、展示特效系统、互动小程序功能、广播及公告系统、答题系统、启动仪式系统），对设备桌面及软件皮肤进行现有系统设备之上针对性的延伸软件设计开发，对展示软件进行及时的功能调整与模块的开发与增加，对展示内容资源的处理加工，切换不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。</p>
5.2	维护范围及维护量	<p><b>1、数字发布、展示平台类</b></p> <p>(1) 4套LED播控管理系统（含2处LED大屏终端和2处跑马灯设备）；</p> <p>(2) 4套大堂瀑布流信息发布系统、4套非遗瀑布流信息发布系统、2套瀑布流数字期刊阅读系统（含4处立式瀑布流设备共计12块55寸触控拼接显示终端；6处三面瀑布流设备共计36块55寸触控拼接显示终端）；</p> <p>(3) 27套数字画廊播控管理系统（含27处数字画框终端）；</p> <p>(4) 106处设备管理系统（含106处电脑终端）（含文化馆：（电教室、办公室和其他功能室的电脑，预计50台）；</p> <p>(5) 4处朗读录音系统及4处朗读云平台系统（含文库资源、微信分享系统）；</p> <p>(6) 1套大数据信息可视化时间轴交互系统；</p> <p>(7) 1套数字魔镜照片墙平台系统；</p> <p>(8) 1处魔镜终端（含18块46寸触控拼接显示终端）。</p> <p><b>2、专业声光电类</b></p> <p>(1) 10套音响、功放柜类设备；</p> <p>(2) 1套录播录音室（含1套超高清摄像机套装、1套超清4K虚拟系统、3台返看4K液晶电视、1套6路导播通话系统等）；</p> <p>(3) 1套监控机房（含18处无线吸顶AP、39处监控点位、1套网络机房系统）。</p> <p><b>3、图书馆RFID系统类</b></p> <p>(1) 31扇智能安全防盗门；</p> <p>(2) 1套RFID纸质书借阅系统（含电子标签转换子系统、馆员工作站子系统、自助借还子系统、安全监测子系统、盘点子系统、24小时还书系统）；</p> <p>(3) RFID图书标签不少于10万个；</p> <p>(4) RFID层架标签不少于2000个；</p> <p>(5) 7台自助借还机（含7套智能RFID借还系统）；</p> <p>(6) 2台自助办证机（含2套图书馆自助办证系统和1套人脸识别系统）；</p> <p>(7) 2台馆员工作站；</p> <p>(8) 1套图书馆自动化管理系统；</p> <p>(9) 3台图书触摸查询一体机；</p> <p>(10) 3台盘点车；</p> <p>(11) 2套图书馆数据服务器系统。</p> <p><b>4、数字化智慧图书馆类</b></p> <p>(1) 1套大数据服务平台；</p> <p>(2) 1套数字总分馆管控平台（含11处55寸电子阅读机（落地）设备和11套电子阅读机系统）；</p> <p>(3) 5处视障阅览设施（含5套视障阅览软件系统和5台视障专用电脑终端）；</p> <p>(4) 1套读者微信服务系统；</p>

		<p>(5)1套图书云平台；  (6)1套虚拟图书馆平台；  (7)6台55寸电子阅报机（壁挂）；  (8)8套数字期刊阅读系统（含8台数字阅读台终端）；  (9)2台图书杀菌机。</p> <p><b>5、日常办公系统类</b></p> <p>(1)23台会议白板；  (2)19套智能白板软件；  (3)3台A3彩色打印复印一体机（不含打印耗材）；  (4)33台办公台式机。</p>
5.3	具体维护要求	<p><b>1、数字发布、展示品类</b></p> <p><b>(1) 4套LED播控管理系统维护（含2处LED大屏终端和2处跑马灯设备）</b></p> <p>1.1 维保：  确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。</p> <p>1.2 服务：  7*24小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话30分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在4小时内提供解决方案，重大故障需在24小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p>1.3 维护间隔与维护情况汇报：  在合同期内，要求提供12次（原则上每月1次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。</p> <p>1.4 例行巡检与预防性维护：  保障设备运行物理状态负责逐点维护进行亮色度校正相关工作；电源稳定性，进行温度、电压、网线通讯和视频源信号状态检测；系统性能检查，检测接收卡预存画面设置；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。</p> <p><b>(2) 4套大堂瀑布流信息发布系统、4套非遗瀑布流信息发布系统、2套瀑布流数字期刊阅读系统（含4处立式瀑布流设备共计12块55寸触控拼接显示终端；6处三面瀑布流设备共计36块55寸触控拼接显示终端）</b></p> <p>2.1 维保：  确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新；维保期内设备资源内容的加工处理需经过馆方据实确认。</p> <p>2.2 服务：  7*24小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话30分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在4小时内提供解决方案，重大故障需在24小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告</p>

知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统、启动仪式系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有瀑布流系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 软件模块图标设计；6. 引导画面设计；7. 主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 检索功能；2. 主题分类；3. 内容推荐；4. 公告发布模块的开发；5. 活动主题数据的改写更换；6. 多种交互界面的自由切换；7. 大背景图更换、自定义展示；8. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对展示内容资源内容的编辑处理加工（包括但不限于阅读资源、展示资源等）及信息发布服务，切换不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。

维保期内对基于拼接瀑布流平台的多媒体播控发布系统和瀑布流数字期刊阅读系统提供对平台联网与数据中心服务器进行数据交互和完成终端加载更新的管理服务，提供系统平台的日常工作模块（含检索模块、推荐模块、阅读模块等）的维护服务，提供重大活动时期，平台发布临时展示信息的管理服务。

需提供类似图书馆多媒体设备的电子图书、期刊或杂志借阅系统相关软件著作权登记证书。

需提供类似触控拼接屏的信息发布功能相关软件著作权登记证书。

### 2.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

### 2.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态：系统性能检查，对软件的后台管理系统、阅读引擎（终端阅读和移动端阅读）以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **（3）27 套数字画廊播控管理系统（含 27 处数字画框终端）：**

#### 3.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 3.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广

告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有数字画廊播控管理系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 软硬件自启模块；2. 独立/统一发布模块；3. 内容自定义编辑模块；4. 活动主题数据的分组模块；5. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对展示内容资源内容的编辑处理加工（包括但不限于图片、视频、PPT 等）及信息发布服务，切换不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。

### 3.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

### 3.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对系统服务端应用的维护（含对 JPG、PNG 等格式的图片资源和对 MP4、FLV 等格式的视频资源的控制与管理，包括对内容的边框、底纹、位置定位的编辑）以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

## **（4）106 处设备管理系统（含 106 处电脑终端）（含文化馆：（电教室、办公室和其他功能室的电脑，预计 50 台）**

### 4.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

### 4.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有设备管理系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 软件模块图标设计；2. 引导画面设计；3. 主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 网络限制；2. 远程管理；3. 自定义权限；4. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内提供设备管理系统的管理服务，根据开展的实际活动需求，通过设备管理系统对所管理的电脑设备进行“上网限制”“程序限制”“使用端属性查

看”“系统日志”“黑屏肃静”“远程命令”“分组管理”“图标监看”“自动锁屏”“防杀进程”“请求帮助”“远程消息”“远程设置”共计 13 个模块的定向管理，以满足不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。

#### 4.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 4.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对 B/S 和 C/S 双架构的云桌面管理平台进行日常运行维护，对“上网限制”“程序限制”“使用端属性查看”“系统日志”“黑屏肃静”“远程命令”“分组管理”“图标监看”“自动锁屏”“防杀进程”“请求帮助”“远程消息”“远程设置”共计 13 个模块设置进行功能管理，以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断，对 106 处电脑终端的维保服务，协助建立系统安全管理和系统使用管理制度，提供计算机系统恢复服务和计算机病毒防范和清除服务；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(5) 4 处朗读录音系统及 4 处朗读云平台系统（含文库资源、微信分享系统）**

#### 5.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 5.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、答题系统、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有朗读亭录音系统及朗读云平台系统（含文库资源、微信分享系统）之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传，屏保宣传文案推送，无人朗读时，自动播放视频或者图片或者文字；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. UI 设计主题界面换肤等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于 1. 动态调整录音存储；2. 语音测评；3. 点读功能；4. 朗读欣赏；5. 配音配乐；6. 模糊搜索；7. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内对系统提供 1. 管理用户权限，根据工作需要可以设置系统用户权限，如系统管理员，审核员，操作员等；2. 管理设置及管理用户每天使用设备的时间及使用次数；3. 管理用户及粉丝，分析统计用户和粉丝数量以及属性；4.

管理数据分析，如读者数，粉丝增长量，作品分享排行，文章热门排行，设备录音作品数排行等；5.更新上传文库，上传专属文库资源，管理设备的文库；6.管理朗读资源，按需重新定义朗读资源模块，比如增加红色经典阅读等自定义模块；7.管理活动赛事，按需创建及管理自己的活动赛事；8.管理录音作品，对录音作品分享，下载，删除录音作品。

#### 5.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供12次（原则上每月1次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 5.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对开放式B/S架构的朗读录音系统进行功能维护，对朗读云平台系统（含文库资源、微信分享系统）进行用户权限管理和远程监测，系统升级，文库升级等进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息 系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **（6）1套大数据信息可视化时间轴交互系统**

#### 6.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新；维保期内设备资源内容的加工处理需经过馆方据实确认。

#### 6.2 服务：

7\*24小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话30分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在4小时内提供解决方案，重大故障需在24小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统、启动仪式系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有大数据信息可视化时间轴交互系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于1.临展广告及宣传；2.动画特效的氛围设计；3.主题活动视觉传达；4.数字化标识设计；5.软件模块图标设计；6.引导画面设计；7.主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1.节点设置；2.多主题展示；3.大数据展板功能；4.公告发布模块的开发；5.活动主题数据的改写更换；6.多种交互界面的自由切换；7.大背景图更换、自定义展示；8.档案袋信息化管理；9.其他功能的更迭及小模块的开发）；在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对展示内容资源内容的编辑处理加工（包括JPG\PNG格式的图片，MP4\FLV格式的视频资源）及信息发布服务。

在运维期内对基于大数据平台的时间轴系统提供系统日常工作内容（如：多轴主题的设置及展示端的显示、根据时间或特地条件对时间轴的内容分成多事件的节点缩略展示、大数据展板的静态及动态展示和多展板的切换等）的管理服务，

对系统展示的多轴模块、节点展示模块、幻灯片展示模块和手势操作模块提供维护服务，切换不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。

需提供类似触控拼接屏的时间轴大数据信息可视化相关软件著作权登记证书。

#### 6.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 6.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对展示端的应用功能（含多轴主题应用、节点设置、节点展示功能、幻灯片模式）的维护更新以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务，根据用户的实际业务需要，提供对系统进行二次开发的方案，实现用户的个性化功能要求；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(7) 1 套数字魔镜照片墙平台系统**

#### 7.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新；维保期内设备资源内容的加工处理需经过馆方据实确认。

#### 7.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有数字魔镜照片墙平台系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 软件模块图标设计；6. 引导画面设计；7. 主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 公告发布模块的开发；2. 活动主题数据的改写更换；3. 多种交互界面的自由切换；4. 大背景图更换、自定义展示；5. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对展示内容资源内容的编辑处理加工（包括 JPG\PNG 格式的图片）及信息发布服务。

在运维期内对基于拼接魔镜展示平台的照片墙系统提供对平台的展示模式（含内容管理、界面设计、图片特效、场景特效、推送功能、特效 logo 等）的更新服务，对多媒体 minisite 功能、数据统计功能、手势功能等进行管理工作，

提供后台应用的上传功能（本地上传、扫码上传、u 盘上传）、推送功能、主题及内容管理功能提供维护服务。

需提供类似触控拼接屏海量照片展示互动功能开发的相关软件著作登记证书。

#### 7.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 7.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对平台的展示模式（含场景特效、推送功能、特效 logo 等）的更新，对多媒体 minisite 功能、数据统计功能、手势功能等进行维护工作以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(8) 1 处魔镜终端（含 18 块 46 寸触控拼接显示终端）**

#### 8.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行。

#### 8.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

#### 8.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 8.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

## **2、专业声光电类**

### **(1) 音响、功放柜类设备 9 套**

#### 1.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 1.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方

	<p>不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p>1.3 维护间隔与维护情况汇报： 在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。</p> <p>1.4 例行巡检与预防性维护： 保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。</p> <p><b>(2) 录播录音室 1 套（含 1 套超高清摄像机套装、1 套超清 4K 虚拟系统、3 台返 4K 液晶电视、1 套 6 路导播通话系统等）</b></p> <p>2.1 维保： 确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。</p> <p>2.2 服务： 7*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p>在运维期内可根据主题活动需求，对软件设备进行定制化二次开发（如：展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在绿幕拍照系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 拍照背景设计；2. 照片动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 软件模块图标设计；6. 引导画面设计；7. 主题界面研发设计等）。</p> <p>在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 延时拍照模块；2. 拍照分享模块；3. 自动抓拍模块；4. 其他功能的更迭及小模块的开发）。</p> <p>在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对绿幕背景资源内容的编辑处理加工。</p> <p>在运维期内对专业录播录音室绿幕拍照系统提供录播绿幕拍照维护管理服务，对系统的内容制作包括 UI 界面设计、互动程序及多种背景的更新提供维护服务，对系统的拍照签名模块和扫码模块提供日常维保服务。</p> <p>需提供类似多场景虚拟抠图拍照系统相关软件著作权登记证书。</p> <p>2.3 维护间隔与维护情况汇报： 在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。</p> <p>2.4 例行巡检与预防性维护： 保障设备运行物理状态；系统性能检查，对具切换台，调音台，虚拟演播室，</p>
--	--

录像机，字幕机，图文包装，网络直播推流功能以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(3) 监控机房 1 套（含 18 处无线吸顶 AP、39 处监控点位、1 套网络机房系统）**

**3.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

**3.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**3.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**3.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对监控点位、监控录像、门禁点位和网络交换机组运行的监测以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**3、图书馆 RFID 系统类**

**(1) 智能安全防盗门 31 扇**

**1.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

**1.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**1.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**1.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备

使用性能检查。

**(2) RFID 纸质书借阅系统 1 套（含电子标签转换子系统、馆员工作站子系统、自助借还子系统、安全监测子系统、盘点子系统、24 小时还书系统）**

**2.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

**2.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**2.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**2.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查：1. 电子标签转换子系统：图书电子标签的注册、转换、注销等功能维护；2. 馆员工作站子系统：标签转换和图书借阅查询等功能维护；3. 自助借还子系统：对安装有电子标签的图书进行借还、续借等功能维护；4. 安全监测子系统：对安装有电子标签的图书进行防盗检测；5. 盘点子系统：对安装有电子标签的图书进行盘点、顺架、剔旧等，并可在图书馆不同区域同时使用不同的排架规则；6. 24 小时还书系统：对安装有电子标签的图书进行 24 小时还书功能维护；7. 以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(3) RFID 图书标签（不少于 10 万个）**

**3.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行。

**3.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**3.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**3.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查；保障图书标签和其他 RFID 系统能进行联动响应。

**(4) RFID 层架标签（不少于 2000 个）**

**4.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行。

**4.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**4.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告

**4.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查；保障层架标签和其他 RFID 系统能进行联动响应。

**(5) 7 台自助借还机（含 7 套智能 RFID 借还系统）**

**5.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

**5.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**5.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**5.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断，保障系统的办卡、充值、续借、借阅查询、修改密码等功能运行正常；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(6) 2 台自助办证机（含 2 套图书馆自助办证系统和 1 套人脸识别系统）**

**6.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

## 6.2 服务:

7\*24 小时服务; 维保期内免费提供技术服务支持; 运营方需提供固定的维保客服电话, 在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求, 一般性故障需在 4 小时内提供解决方案, 重大故障需在 24 小时内提供解决方案; 多级别服务支持, 包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务; 在维护期间乙方不收取任何技术服务费, 涉及到设备损坏更换情况, 乙方提供相应解决方案并告知甲方。

## 6.3 维护间隔与维护情况汇报:

在合同期内, 要求提供 12 次(原则上每月 1 次)对该系统设备的巡检工作, 定期监测系统的运行状况, 每次巡检结束后提交巡检报告; 每次现场故障解决后, 及时向甲方提交详细的客户服务单; 服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

## 6.4 例行巡检与预防性维护:

保障设备运行物理状态; 系统性能检查; 系统硬件诊断, 保障系统的办卡、充值、续借、借阅查询、修改密码等功能运行正常; 系统错误报告的分析、记录和清理; 及时排查有潜在故障风险的部件; 设备物理检查与清洁; 设备使用性能检查。

## (7) 2 台馆员工作站

### 7.1 维保:

确保本次维保期内该系统设备的正常运行; 及时提供必要的软件维护。

### 7.2 服务:

7\*24 小时服务; 维保期内免费提供技术服务支持; 运营方需提供固定的维保客服电话, 在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求, 一般性故障需在 4 小时内提供解决方案, 重大故障需在 24 小时内提供解决方案; 多级别服务支持, 包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务; 在维护期间乙方不收取任何技术服务费, 涉及到设备损坏更换情况, 乙方提供相应解决方案并告知甲方。

### 7.3 维护间隔与维护情况汇报:

在合同期内, 要求提供 12 次(原则上每月 1 次)对该系统设备的巡检工作, 定期监测系统的运行状况, 每次巡检结束后提交巡检报告; 每次现场故障解决后, 及时向甲方提交详细的客户服务单; 服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

### 7.4 例行巡检与预防性维护:

保障设备运行物理状态; 系统性能检查; 系统硬件诊断; 系统错误报告的分析、记录和清理; 及时排查有潜在故障风险的部件; 设备物理检查与清洁; 设备使用性能检查。

## (8) 1 套图书馆自动化管理系统

### 8.1 维保:

确保本次维保期内该系统设备的正常运行; 及时提供必要的软件维护;

### 8.2 服务:

7\*24 小时服务; 维保期内免费提供技术服务支持; 运营方需提供固定的维保客服电话, 在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求, 一般性故障需在 4 小时内提供解决方案, 重大故障需在 24 小时内提供解决方案; 多级别服务支持, 包

括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

#### 8.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 8.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，保障采访子系统、编目子系统、典藏子系统、连续出版物子系统、流通、系统管理员子系统、网上图书馆等功能正常运行，保障分馆的流通借阅规则和借阅权限可正常独立设置；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **（9）3 台图书触摸查询一体机**

#### 9.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 9.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在维保期内提供对图书馆书架、书本的信息查询维护服务，提供标注软件的与馆藏书籍的实时更新匹配管理服务。

需提供类似图书馆 RFID 图书定位标注相关软件著作权登记证书。

#### 9.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 9.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **（10）3 台盘点车**

#### 10.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 10.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包

括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

#### 10.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 10.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(11) 2 台图书馆数据服务器系统**

#### 11.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护。

#### 11.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

#### 11.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 11.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

## **4、数字化智慧图书馆类**

### **(1) 1 套大数据服务平台**

#### 1.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

#### 1.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

#### 1.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

1.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对流通业务统计功能、读者业务统计功能、图书信息统计功能、全局业务统计功能、大数据分析功能进行检查服务以及与该系统密切相关的一系列信息系统监测服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(2) 1 套数字总分馆管控平台（含 11 处 55 寸电子阅读机（落地）设备和 11 套电子阅读机系统）**

2.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

2.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

2.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单。

服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

2.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对开放式 B/S 架构平台的在线阅读模块、在线听书服务、通知公告服务、数字阅读平台数据汇总分析、数字资源的访问量统计及数据挖掘、汇总数字阅读平台资源在线浏览、下载等数据分析进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(3) 5 套视障阅览设施（含 5 套视障阅览软件系统和 5 台视障专用电脑终端）**

3.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新；

3.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告

知甲方。

**3.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告；

**3.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(4) 1 套读者微信服务系统**

**4.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

**4.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**4.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

**4.4 例行巡检与预防性维护：**

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对读者证绑定与解绑、二维码读者证、个人业务中心、微信服务端扫码借书、图书在线预约、图书续借与转借、微信端人脸注册、读者费用缴纳、新书上架与热门书籍推荐等进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(5) 1 套图书云平台**

**5.1 维保：**

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

**5.2 服务：**

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

**5.3 维护间隔与维护情况汇报：**

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

5.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对读者管理功能、图书管理功能、终端管理功能、终端监控功能、业务查询功能、业务统计功能、移动维护功能、权限管理功能等进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(6) 1 套虚拟图书馆平台**

6.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

6.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

6.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

6.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对服务期内提供现有产品基础功能范围内的功能迭代升级及维护，保持原有的云端服务器配置及基本数据运营；基本功能范围内的功能迭代升级服务，与本产品相关的数据接口服务；保持原有的云端服务器配置、维护不变；提供用户基础功能服务范围内业务咨询、技术咨询以及基础数据支持；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(7) 6 台 55 寸电子阅报机（壁挂）**

7.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

7.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

7.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 7.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(8) 8 套数字期刊阅读系统（含 8 台数字阅读台终端）**

#### 8.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

#### 8.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对各软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有数字期刊阅读系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 软件模块图标设计；6. 引导画面设计；7. 主题界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 模糊检索模块；2. 榜单推荐模块；3. 公告发布模块的开发；4. 阅读主题；5. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内对基于瀑布流平台的多媒体瀑布流阅读台系统提供资源内容的管理服务，提供对平台联网与数据中心服务器进行数据交互和完成终端加载更新的管理服务，提供系统平台的日常工作模块（含检索模块、推荐模块、阅读模块等）的维护服务，提供重大活动时期，平台发布临时展示信息的管理服务。

需提供类似瀑布流形态电子阅读系统相关软件著作权登记证书。

#### 8.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 8.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查，对软件架构、阅读引擎等进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息系统监测服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **(9) 2 台图书杀菌机**

9.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

9.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

9.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

9.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**5、日常办公系统类**

**(1) 23 台会议白板**

1.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

1.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

1.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

1.4 例行巡检与预防性维护：

保障设备运行物理状态；系统性能检查系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

**(2) 19 套智能白板软件**

2.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

2.2 服务：

7\*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维

保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。

在运维期内可根据主题活动需求，对各软件设备进行定制化二次开发（如：广告功能、展示特效功能、互动小程序功能、广播及公告系统、答题系统等），提供基于用户需求和特定场景，在现有智能白板软件系统之上进行延伸软件设计开发的服务（包括但不限于 1. 临展广告及宣传；2. 动画特效的氛围设计；3. 主题活动视觉传达；4. 数字化标识设计；5. 主题背景界面研发设计等）。

在运维期内提供软件系统功能软件模块开发服务；功能模块进行及时的功能调整与模块的增加（包括但不限于增加：1. 屏幕分辨率自适应模块；2. 第三方办公软件兼容模块；3. 会议内容自定义编辑模块；4. 实用小工具（计时、闹钟等）；5. 其他功能的更迭及小模块的开发）。

在运维期内提供软件系统功能的内容资源加工服务；对展示内容资源内容的编辑处理加工（包括但不限于图片、视频、PPT 等）及信息发布服务，切换不同的展示内容，适应不同的活动主题，营造出不同的展示氛围，创造性地满足馆内活动开展特色需求。

在运维期内提供对智能会议白板的双屏组合应用、预设功能、书写功能、批注功能、擦除功能、撤销功能、页面增删、模式切换、截图功能、内容整理功能、移动端扫码交互功能等提供管理维护服务，其中对双屏白板交互功能提供实时技术支持，达到“支持左屏播放 PPT 右屏打开白板，支持一键式将 PPT 内容从左屏截取到右屏，进行 PPT 的扩充讲解，右边白板 PPT 截图也可以抛到左边白板上，并可以浮动在左屏 PPT 上方，不影响左屏 PPT 的正常操作；双屏支持左屏播放视频右屏打开白板，支持一键式将视频内容从左屏截取到右屏，进行视频的画面分段教学”的实际应用。

需提供类似两块白板之间互动及运用的相关软件著作权登记证书。

#### 2.3 维护间隔与维护情况汇报：

在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。

#### 2.4 例行巡检与预防性：

维护保障设备运行物理状态；系统性能检查，对预设功能、书写功能、批注功能、模式选择、擦除功能、撤销/恢复、增加/删除白板页面、对象操作、背景/底纹、白板整理、截图、工具菜单隐藏及显示、倒计时功能、计算器、多媒体、工具条、移动终端交互功能、双屏白板交互、会议记录一键保存等进行功能管理以及与该系统密切相关的一系列信息系统服务；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。

### **（3）3 台 A3 彩色打印复印一体机（不含打印耗材）**

#### 3.1 维保：

确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。

	<p>3.2 服务： 7*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p>3.3 维护间隔与维护情况汇报： 在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告；</p> <p>3.4 例行巡检与预防性维护： 保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。</p> <p><b>（4）33 台办公台式机</b></p> <p>4.1 维保： 确保本次维保期内该系统设备的正常运行；及时提供必要的软件维护更新。</p> <p>4.2 服务： 7*24 小时服务；维保期内免费提供技术服务支持；运营方需提供固定的维保客服电话，在接到保修电话 30 分钟内响应甲方的请求，一般性故障需在 4 小时内提供解决方案，重大故障需在 24 小时内提供解决方案；多级别服务支持，包括电话、邮件、远程连接和其他远程支持服务和现场支持服务；在维护期间乙方不收取任何技术服务费，涉及到设备损坏更换情况，乙方提供相应解决方案并告知甲方。</p> <p>4.3 维护间隔与维护情况汇报： 在合同期内，要求提供 12 次（原则上每月 1 次）对该系统设备的巡检工作，定期监测系统的运行状况，每次巡检结束后提交巡检报告；每次现场故障解决后，及时向甲方提交详细的客户服务单；服务年度期满前通知采购人并提供年度服务总结报告。</p> <p>4.4 例行巡检与预防性维护： 保障设备运行物理状态；系统性能检查；系统硬件诊断；系统错误报告的分析、记录和清理；及时排查有潜在故障风险的部件；设备物理检查与清洁；设备使用性能检查。</p>
--	---

### （三）人员服务要求

★1、投标人拟派的服务团队不得少于 29 人。其中，包含项目总负责人 1 人、文化馆（博物馆）负责人 2 人、图书馆负责人 1 人、其他服务人员 25 人。所有人员的工资不得低于武汉市当年最低工资标准，且必须为所有人员缴纳社会保险费。（投标人须在投标文件中提供书面承诺函，否则按无效投标处理。）

★2、在项目服务过程中，若出现因中标人拟派人员服务能力欠缺导致不足以满足本项目服务标准和要求的情况时，中标人应主动增加、调换人力配置，由此产生的所有费用由中标人自行承担，与采购人无关。（投标人须在投标文件中提供书面承诺函，否则按无效投标处理。）

3、中标人负责服务人员的人事、劳资、社会保险、培训等方面的管理工作，具体包括但不限于以下职责：为服务人员办理劳动用工手续、结算发放工资、缴纳社会保险、处理保险理赔、管理人事档案、组织员工培训等；教育服务人员服从采购单位的规章制度要求和工作安排；按照采购人的要求，及时更换不能胜任工作的服务人员；负责处理合同服务期内所有劳动争议、劳资纠纷和调解管理纠纷；提供安全培训；落实采购人根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

4、中标人应认真挑选人员，搞好政治审查和健康检查。所有服务人员应具备较好的政治素质、思想道德品质及业务素质，不得有不良嗜好；拟上岗人员无犯罪记录，无违法劣迹；遵守各项管理规定，制定并严格落实劳动纪律，加强法纪、安全教育，做好保密、防盗、防火等安全工作。要求员工仪容良好、工服整洁规范，做到待人热情、礼貌、得体；严格履行责任制的要求，认真负责，坚守岗位，不迟到、不早退、当班严禁喝酒、不能打瞌睡、不做与工作无关的事情；做好全体员工的安全、消防、突发事件应急处理等方面培训，杜绝安全事故的发生。

5、投标人应遵守国家法律法规，合法用工，保证根据投标文件中所列薪资福利项目、标准、按照采购人管理规定逐条逐项落实；拟派服务人员在合同期限内发生劳资纠纷、经济纠纷、工伤事故以及其他活动致人伤害的，由中标人承担责任，若给采购人造成损失的，中标人将无条件进行赔偿。因拟派的服务人员工作失职、故意行为、违法犯罪行为造成采购人经济损失的，中标人应除协助采购人对员工进行处理外，还应承担连带赔偿责任；因中标人自身原因导致纠纷扩大或未能减小采购人相关损失的，由中标人承担连带赔偿责任；因中标人自身原因所引发的一切纠纷，由投标人负完全责任。

6、中标人不得拖欠服务人员工资，如因中标人拖欠服务人员工资造成服务

人员上访或被媒体曝光等行为的，采购人有权立即终止采购合同。

7、中标人应按采购人要求提供法定节假日和每周周六、周日的后勤保障服务工作。

8、中标人所负责的设备、设施管理若是拟派的服务人员责任造成损坏，由中标人负责修理，并承担给采购人造成的相应经济损失。

9、中标人不得转包本项目内容。一经发现，采购人有权立即解除合同，中标人须承担因此给采购人造成的经济损失，同时将被列入政府采购失信投标人名录并支付相应赔偿。

#### ▲（四）其他技术要求

1、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的特点和要求，提供项目重难点分析及应对措施方案。

2、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的现有数字资源数据库，提供信息化建设服务能力证明材料。

3、独立投标人或联合体任意一方提供基于文化馆（博物馆）、图书馆设备的相关软件著作权登记证书。

4、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的本土化特色，提出场馆策划运营发展方案。

5、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的业务特点和要求，提出专业技能培训实施方案。

6、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的业务特点和要求，提供服务团队组织架构方案。

7、独立投标人或联合体任意一方根据文化馆（博物馆）、图书馆的业务特点和要求，提供应急保障方案。

#### 四、验收标准

采购人应于服务期届满前1个月内组织对运营管理情况的考核，考核范围将根据委托服务内容制定考核评定细则，考察各项运营管理目标达成情况，运营方考核过程中有扣分情况的，采购人有权根据考核管理办法执行相关费用扣减。