一卡通外包服务需求书

一、技术要求

（一）供应商须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材符合国家相关强制性规定。采购人有权要求供应商出具所提供的服务、人员、设备及耗材符合上述规定的证明文件。

（二）根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，本项目成交供应商须与实施服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

（三）本项目不接受赠品或者与采购无关的其他商品、服务，供应商亦不得以采购人要求实施前述馈赠、回扣等行为。

（四）响应文件中提供能够证明供应商能力的证明材料，如GB/T19001系列/ISO9001系列质量管理体系认证证书、GB/T28001系列/OHSAS18001系列职业健康安全管理体系认证证书、GB/T24001系列/ISO14001系列环境管理体系认证证书等。

（五）供应商按照项目需求中的要求，须在响应文件中对所响应项目服务质量保证措施，人员管理方案，人员稳定性方案，组织机构设置及人员配备，各项服务应急预案，投诉流程、满意度调查制度，人员信息保密方案，人员培训方案等，提供详细的技术文件。

（六）具体需求详见项目需求书。

二、项目需求书

（一）本项目为天津职业技术师范大学现有一卡通系统进行常规的日常维护、报修的应急处理等基础服务，并要求对该校提供部分年度总检服务，使校园一卡通系统正常运行。考虑到一卡通系统专业性、技术性强的特点，以及运维成本、服务质量等因素，学校决定采用服务外包方式。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别 | 服务项目 | 具体要求 |
| 1 | ★服务总体要求 | 服务方式 | 1、 电话咨询服务； |
| 2、 电话技术支持服务； |
| 3、 24小时热线服务； |
| 4、 远程技术支持服务； |
| 5、 重大故障排除服务； |
| 6、 现场技术支持服务。 |
| 2 | ★软件部分 | 数据中心 | 提供一卡通数据中心后台UNIX/LINUX操作系统重装、数据恢复、故障处理日志分析。 |
| 提供数据库软件ORACLE重新安装、数据恢复、数据库问题分析、处理。 |
| 提供配合双机软件供应商重装、配置参数、编写启动、停止脚本文件。 |
| 修复各前置机WINDOWS OS以及崩溃的OS。 |
| 各前置机软件重新安装、故障处理，包括：综合、身份、监控、银行、查询、读者记到、第三方对接前置机软件。 |
| 综合前置机系统软件重装，故障处理，增加节点，发证书，烧制加密卡。 |
| 各中心前置系统培训、数据备份和清理。 |
| 综合管理系统不可修复情况下的系统重装。 |
| 一卡通节点配置参数变动，授权导入。 |
| 3 | ★卡业务中心（含系统版本更新升级） | 重装、加密锁、读卡器、授权导入。 |
| 调整证卡打印机及设置。 |
| 用户或子系统的流水和报表查询、系统使用培训。 |
| 改动营业、班次、身份限制、消费额等参数。 |
| 网关各相关配置文件调整。 |
| 网关软件升级。 |
| 4 | ★智能控水系统（含系统版本更新升级） | 营业参数修改，营业水价等参数。 |
| 不可修复故障重装、数据备份等。 |
| 5 | ★实时转帐系统 | 不可修复故障重装。 |
| 查对流水、手工对帐、与银行核查流水、报表帐目。 |
| 圈存机营业时间等参数调整。 |
| 6 | ★图书借阅对接 | 对接系统出现不可修复故障时，无限次上门重新安装调试。 |
| 对接客户端添加、读卡器、加密锁驱动重装。 |
| 对接客户端批量条码号学号对应关系数据导入。 |
| 借阅对接系统配置调整，如：增、删、改对接客户端配置；增加管理员用户；限制身份等。 |
| 7 | ★注册促缴系统 | 系统重装、调整系统设置、工作站重装、使用培训。 |
| 8 | ★通道机系统 | 系统重装、重新恢复数据库、同步更新数据。 |
| 9 | ★网上业务系统 | 不可修复故障重装，恢复备份数据库，系统版本更新升级。 |
| 10 | ★触摸屏系统 | 不可修复时的故障重装，TOMCAT故障重装。 |
| 11 | ★日常技术处理 | 设备驱动安装，常用软件及系统维护优化。 |
| 网络络状态检测：PC与服务器之间是否ping通及丢包情况等。 |
| 注册表信息清理；临时过期、垃圾文件清理。 |
| 更新操作系统补丁；更新杀毒软件病毒库、检测病毒及木马等对系统的侵害。（校方提供杀毒软件） |
| 定期对磁盘碎片进行整理。 |
| 12 | 硬件部分 | ★商务系统（含配件） | POS机等设备的维护、通讯线缆及电源线的检修、清洁； |
| 13 | ★智能控水系统（含配件） | 管理机、级联器、控水器、电动阀的检修。 |
| 14 | ★圈存机（含配件） | 对圈存机的各项硬件检修、清洁。 |
| 15 | ★触摸屏（含配件） | 对触摸屏各项硬件检修、清洁。 |
| 16 | ★门禁通道机（含配件） | 对通道机各项硬件检修。 |
| 17 | ★读卡器（含配件） | 通用读卡器的检修。 |
| 18 | ★一卡通专网设备（含配件） | 一卡通专网各项硬件检修、免费更换。 |
| 19 | ★485线路（含材料） | 485通讯路由线路检修、整改。 |
| 20 | 系统对接 | 对接学校业务系统 | 若学校有业务系统对接一卡通系统的需求，每个服务期内至少免费完成一个系统对接，不仅包括提供接口，还包括因系统对接需要做的一卡通系统开发工作。 |