

委托函

中化商务有限公司：

我分行拟采购中国进出口银行福建省分行 2022-2023 年度办公设备维保外包项目，现委托贵司协助在中化商务电子招投标平台发布比选公告，请予以支持。

附件：中国进出口银行福建省分行 2022-2023 年度办公设备维保外包项目比选公告

中国进出口银行福建省分行办公室

2022 年 8 月 22 日



中国进出口银行福建省分行 2022-2023 年度办公设备维保外包项目比选公告

中国进出口银行福建省分行近期拟采购 2022-2023 年度办公设备维保外包项目，诚邀符合条件的服务商参与本项目报价。

一、项目概况

1. 项目名称：2022-2023 年度办公设备维保外包项目。
2. 询价单位：中国进出口银行福建省分行。
3. 采购方式：评审采购。
4. 项目内容：本次项目维保服务包含台式计算机 250 台、便携计算机 167 台、打印复印机 48 台、碎纸机 16 台、传真机 7 台、装订机 6 台、各类会议设备 920 台等设备，维保服务包含我分行所有办公设备和会议系统的日常维护保养（更换的耗材、硬件费用另行支付）服务；日常办公所需要软件的安装、调试和修复服务；各类会议的保障工作服务；提供驻点服务（1 名），该人员具备桌面运维中级岗资质，3 年以上相关运维经验。
5. 项目预算：不超过 15 万元。
6. 服务时间：1 年。

二、服务要求

（一）服务要求

检测：每月对行内所有办公设备进行一次免费的全面检测，确认设备运行情况，并提供详细的检测报告。

保养：每个月定期保养，主要针对复印打印设备，每月保养两次，并填写“维修召唤报告”，如实反映办公设备的运转情况。

巡检：每个月对所有办公硬件进行巡检，保证所有设备的使用完好率达 99%。

会议支持：负责对行内所有会议的现场支持。

软件支持：负责对行内所有计算机设备软件支持。

文职支持：行内的其他交办事项。

技术支持：所有办公设备故障维修服务，并提供技术服务支持。

故障处理：设备遇到发生故障时，由驻点人员进行处理，如无法修复故障，须委派专业技术人员到现场，免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，故障修复后须及时填写维修报告（包括故障原因、处理情况及用户意见等），并上报分行管理备案，若 24 小时内无法排除故障，提供同档次备用机供分行使用，其中发生一切费用由维保方承担（复印机、打印机）。

零配件：需要维修或更换配件时，维保方提供的部件价格不得高于设备的生产商在本市授权的维修(服务)中心提供的部件价格。

（二）驻点人员要求

派遣驻点专业技术员，按照我分行作息时间上下班，其余时间设备发生故障在 2 个小时内响应。遵循我分行的基本规章制度，履行合同义务，定期跟我分行经办人员反馈维护工作情况，听从工作安排。驻点人员主要要求包括：

1. 具有良好的政治思想素质和职业道德，遵纪守法，

品行端正，身体健康。

2. 具有大专及以上学历文化程度，须提供相关证明材料。
3. 无不良从业记录，无违规造成经济损失等行为。
4. 根据工作需要能够适应加班。
5. 具有良好的沟通表达能力，熟练使用常用的办公软件。
6. 无犯罪记录或行政处罚记录。
7. 具备桌面运维中级岗资质，3 年以上相关运维经验。

三、服务商资格要求

1. 服务商须是在中华人民共和国境内（不含香港、澳门和台湾地区）注册的具有独立承担民事责任能力的企业法人，持有有效的企业法人营业执照。
2. 服务商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
3. 服务商应具有三年以上金融机构维保服务经验（包含提供驻点人员），均到达受服务方满意评价。
4. 服务商经营范围须包含有计算机软硬件相关、办公设备相关及会议多媒体相关。

三、服务商应提交的材料

1. 资格证明文件：①服务商为企业的，**须提供有效的营业执照**，服务商为事业单位的，**须提供有效的事业单位法人证书复印件**；②供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，**须提供承诺函**；③服务商应具有三年以上金融机构维保服务经验（包含提供驻点人员），**须提供三年服务合同复印件及服务评价文件**；④服务商的资格声明（附件 1）。

2. 法定代表人/负责人和授权代表二代身份证(复印件)、授权书。

3. 比选文件中要求提供的相关材料(附件2)。

4. 报价单: 报价包含维保服务费、具有抵税功能增值税专用发票及其他一切相关费用。

5. 服务要求偏离表(附件3)。

6. 维保外包业务应急预案(附件4)。

7. 服务团队及驻点人员(附件5)

8. 服务商提交以上文件或证明的所有文件应是最新(有效)、清晰、加盖持有者或出具者的公章, 原件备查。未提供以上文件的将被视为无效。

四、其他事项

1. 服务位置: 福州市台江区江滨中大道350号中国进出口银行大厦。

2. 成交人应根据本项目上述需求编制服务响应方案。

3. 成交人须书面承诺, 严格按照投标文件响应方案及各项承诺进行项目实施。

4. 成交人须在成交通知书发出之日起1个月内签订合同, 并完成现有驻点人员的交接服务工作。

5. 为保障服务质量, 如若我分行对驻点人员的服务态度或服务质量提出质疑, 成交人应及时更换驻点人员; 成交人无论因何种原因新增或更换驻点人员, 新驻点人员需经招标人认可后方可入驻。

6. 本项目不允许成交人以任何名义和理由进行转包, 如有发现, 我分行有权单方终止合同。

7. 本文件未明确的其它约定事项或条款, 待成交人

与我分行签订合同时，由双方协商订立。

8. 应加强外包人员管理，提出工作纪律要求，监督人员业务素质和数量，不得随意更换。

9. 保密要求：成交人应与我分行签署保密安保相关协议，保证不泄露、散播招标人的内部信息。

10. 连续性要求：成交人应做好维保外包连续性安排，对可能存在服务中断的情况拟定相应的应急预案。

11. 每月我分行对外包服务及驻点人员进行考核后支付费用，考核评分 90 分以上全额支付费用，评分未达到 90 分，每减少 1 分扣除当月费用 5%。

12. 清退机制：连续 3 个月考核不合格（满意度服务评分未达到 80 分），分行有权单方面解除合约。

五、报价文件的递交

2022 年 8 月 25 日 17: 30（北京时间）前将密封的报价材料原件（邮寄或送达）至福州市台江区江滨中大道 350 号中国进出口银行大厦 20 层（江经理，0591-86273770）递交后概不退还，逾期送达、未送达指定地点及未按本公告要求密封的报价文件均不予接受。

六、比选办法

详见附件 2。

七、联系方式

采购单位名称：中国进出口银行福建省分行；

地址：福州市台江区江滨中大道 350 号中国进出口银行大厦；

采购与项目咨询联系人：江经理 / 0591-86273770；

附件1:

报价人的资格声明

1. 报价人概况

A. 报价人名称:

B. 注册地址:

传真:

电话:

邮编:

C. 成立或注册日期:

D. 法人代表:

E. 注册资本:

2. 相关声明

我方在此声明, 我方具备并满足下列各项条款的规定。本声明如有虚假或不实之处, 我方将失去合格报价人资格。

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 近三年内, 在经营活动中没有重大违法记录;

3. 相关业绩

最近三年外包服务在国内主要用户的名称和地址

(三个以上):

用户名称和地址	服务内容	服务日期	服务状况

就我方全部所知，兹证明上述声明是真实、正确的，并已提供了全部现有资料和数据，我方同意根据贵方要求出示文件予以证实。

报价人（全称并加盖公章）:

报价人代表签字:

日期:

电传:

传真:

电话:

附件2:

比选文件

总项	分项	评价要点	满分 分值	得分
商务部分 (25分)	综合实力	报价人企业注册资本 ≥ 1000 万元得5分; 500万元 \leq 注册资本 < 1000 万元得3分; 300万元 \leq 注册资本 < 500 万元得1分; 注册资本 < 300 万元不得分。满分5分	10	
		报价人企业经营年限 ≥ 5 年得5分; 3年 \leq 经营年限 < 5 年得3分, 其余不得分。满分5分		
	财务状况	根据报价人近2年公司财务状况良好, 经会计师事务所审计过的财务报表: 2019/2020年连续盈利的得5分; 单年度盈利的得2分; 没有盈利不得分。满分10分(注: 需提供2019年、2020年财务审计报告复印件, 未提供者不得分。)	5	
	业绩	评委会根据各报价人所提供的近三年(2019年1月1日至今, 日期以合同签订时间为准)签约的维保外包服务项目进行评分, 报价人须提供合同复印件(原件备查)。每提供一份得2分。满分10分。	10	
技术部分 (25分)	服务方案	根据报价人提供的服务方案(包括但不限于报价人提供的总体组织实施服务方案是否全面满足需要, 维保运作流程计划是否清晰等情况等), 由评审小组在0-10分之间进行打分, 未提供者不得分。	10	
	应急情况 处理方案	根据报价人提供的维保外包业务应急预案(包括但不限于劳动纠纷处理、临时人员调配安排, 响应时间等), 由评审小组在0-10分之间进行打分, 未提供者不得分。	10	
	服务团队 及驻点人 员	根据报价人所承诺的人员流失率年度内流失率小于或等于10%得5分, 大于10%不得分。(报价人需附人员流失率承诺函并加盖公章)。 有提供保密承诺得5分, 未提供保密承诺不得分。(报价人需附人员保密承诺函并加盖公章)	5	
报价 (20分)	总报价得 分	A: 报价人报价得分 Hn: 各投标人报价 H: 评标基准价即各投标人报价中的最低报价 Q: 价格权值: $Q=20\%$ 计算分数时四舍五入取小数点后两位。 $A = (H/Hn) \times Q \times 100$	20	
	驻点服务 工程师沟 通交流能 力现场答 辩	现场答辩, 根据驻点服务工程师沟通交流能力, 由评审小组在0-5分之间进行打分, 未派遣工程师(驻点工程师)参与面试者不得分。	5	

现场 答 辩 (30)	驻点服务 工程师专 业技术能 力现场答 辩	现场答辩，根据驻点服务工程师计算机服务能力，由评审小组在 0-5 分之间进行打分，未派遣工程师（驻点工程师）参与面试者不得分。	5	
		现场答辩，根据驻点服务工程师软件服务能力，由评审小组在 0-5 分之间进行打分，未派遣工程师（驻点工程师）参与面试者不得分。	5	
		现场答辩，根据驻点服务工程师打印机、扫描仪、传真机服务能力，由评审小组在 0-5 分之间进行打分，未派遣工程师（驻点工程师）参与面试者不得分。	5	
		现场答辩，根据驻点服务工程师会议系统服务能力，由评审小组在 0-5 分之间进行打分，未派遣工程师（驻点工程师）参与面试者不得分。	5	
		现场答辩，根据驻点服务工程师网络系统、弱电系统服务能力，由评审小组在 0-5 分之间进行打分，未派遣工程师（驻点工程师）参与面试者不得分。	5	
总分				

附件3:

服务要求偏离表

报价人名称 (全称并加盖公章):

序号	服务名称名称	规格条目号	询价采购文件要求	报价响应	偏离说明
1	服务要求	检测	每月对行内所有办公设备进行一次免费的全面检测, 确认设备运行情况, 并提供详细的检测报告。		无偏离
2	服务要求	保养	每个月定期保养, 主要针对复印打印设备, 每月保养两次, 并填写“维修召唤报告”, 如实反映办公设备的运转情况。		无偏离
3	服务要求	巡检	每个月对所有办公硬件进行巡检, 保证所有设备的使用完好率达 99%。		无偏离
4	服务要求	会议支持	负责对我行所有计算机设备软件支持。		无偏离
5	服务要求	软件支持	负责对行内所有计算机设备软件支持。		无偏离
6	服务要求	文职支持	行内的其他交办事项。		无偏离
7	服务要求	技术支持	所有办公设备故障维修服务, 并提供技术服务支持。		无偏离
8	服务要求	故障处理	需要维修或更换配件, 部件价格不得高于设备的生产商在本市授权的维修(服务)中心提供的部件价格。		无偏离
9	服务要求	驻点人员资质	设备遇到发生故障时, 由驻点人员进行处理, 如无法修复故障, 须委派专业技术人员到现场, 免费提供咨询、维修和更换零部件等服务, 故障修复后须及时填写维修报告(包括故障原因、处理情况及用户意见等), 并上报分行管理备案, 若 24 小时内无法排除故障, 提供同档次备用机供分行使用, 其中发生一切费用由维保方承担(复印机、打印机)。		无偏离

10	服务要求	零配件	需要维修或更换配件时，维保方提供的部件价格不得高于设备的生产商在本市授权的维修（服务）中心提供的部件价格。		无偏离
11	驻点人员要求	驻点人员要求	派遣驻点专业技术人员，按照我分行作息时间上下班，其余时间设备发生故障在2个小时内响应。遵循我分行的基本规章制度，履行合同义务，定期跟分行经办人员反馈维护工作情况，听从工作安排。驻点人员主要要求包括： 1. 具有良好的政治思想素质和职业道德，遵纪守法，品行端正，身体健康。2. 具有大专及以上学历，文化程度，须提供相关证明材料。3. 无不良从业记录，无违规造成经济损失等行为。4. 根据工作需要能够适应加班。5. 具有良好的沟通表达能力，熟练使用常用的办公软件。6. 无犯罪记录或行政处罚记录。7. 具备桌面运维中级岗资质，3年以上相关运维经验。		无偏离
12	其他事项	服务保障	为保障服务质量，如若我分行对驻点人员的服务态度或服务质量提出质疑，成交人应及时更换驻点人员；成交人无论因何种原因新增或更换驻点人员，新驻点人员需经招标人认可后方可入驻。		无偏离
13	其他事项	合约保障	本项目不允许成交人以任何名义和理由进行转包，如有发现，我分行有权单方终止合同。		无偏离
14	其他事项	保密要求	成交人应与我分行签署保密安保相关协议，保证不泄露、散播招标人的内部信息。		无偏离
15	其他事项	连续性要求	成交人应做好维保外包连续性安排，对可能存在服务中断的情况拟定相应的应急预案。		无偏离
16	其他事项	费用支付	每月我分行对外包服务及驻点人员进行考核后支付费用，考核评分90分以上全额支付费用，评分未达到90分，每减少1分扣除当月费用5%。		无偏离

17	其他 事项	清退机 制	连续 3 个月考核不合格（满意度 服务评分未达到 80 分），分行有 权单方面解除合约。		无偏 离
----	----------	----------	--	--	---------

附件4:

维保外包业务应急预案（模板）

一、外包服务基本情况

二、外包风险识别

三、外包中断防范与应急处置

（一）项目退出机制

1. 退出假设及应对（原厂商协调备用团队、第三方厂商进入）

2. 退出申请

3. 退出条件审核

4. 项目交接

（二）系统应急

（三）人员变动应急

附件 5:

针对此次报价的专项售后服务队伍

致：中国进出口银行福建省分行

我司承接此项目将严格按照招标细则及投标文件相关承诺组建服务专项小组，情况如下：

投标人名称					
项目组组长					
联系电话					
项目服务热线					
项目投诉电话					
项目服务工程师	姓名	职位	学历/专业	从业时间	备 注
驻点服务工程师	姓名	职位	学历/专业	从业时间	备 注
	身份证件	身份证件复印件（正反面）			

	相关资 质文件	
人员总编制	_____人	

报价人（全称并加盖公章）：

报价人代表签字：

日 期：