服务需求书

**1. 带“★”项为不可负偏离项，有一项负偏离即导致投标无效。是否响应第六章服务需求书，以《服务条款偏离表》“投标文件响应”栏填写为准。**

**2.如投标人中标后被发现不能满足本章带★号条款要求的，采购单位有权拒绝签订合同，一切后果由投标人承担。**

**一、****项目背景：**

燕罗街道办事处为网格员、整治员配备了管控通移动终端，实现综合事件分拨、事件接收、处理反馈、核查结案等事件处置全流程的系统化、移动化、智能化，极大提高了工作效率和效果，并应用到指挥调度，动态勤务，重大社会活动保障等方面。将网格员、整治员与配发的移动终端进行绑定，做到“人机合一”，随时随地掌握队员一线巡、办情况。

网格化管理工作使用的通信服务套餐即将到期，为了不影响工作的开展，现需要重新采购通信服务套餐。

**二、服务工作内容**

本项目提供5G无线通信服务套餐383套（包月租费、流量、通话、短信等），并在套餐内租用相应的PDA（383部5G智能手机）。

**三、商务需求**

**（一）服务期限：**服务期一年。本项目为长期服务项目，长期服务政府采购合同履行期限最长不得超过二十四个月。如甲方对履约情况不满意，甲方不再续约；

**（二）付款方式：**根据采购人要求付款；

**（三）****人员要求：**投标人需要为本项目安排专业技术支撑与服务人员。其中项目负责人1名，项目团队成员不少于8名（包含技术负责人、网络优化负责人、信息安全负责人、运维负责人及运维工程师等），其他服务人员若干。

**（四）****项目交付要求**

1、合同签订后的45个日历日内完成项目交付；

2、投标人必须承担通信服务开通、信号调试、故障处理、售后咨询等其他类似的义务。

**(五)预算资金：**78.5916万元。

四、技术要求：

（**一）5G无线通信服务套餐要求**

1、包月租费，国内流量不少于50G、国内主叫时长不少于900分钟，50条国内短信；

2、所有PDA组成一个VPN网，VPN网内短号互拨、本地相互间通话免费。

3、5G无线专网服务：要求运营商提供无线VPDN或APN安全专网服务，PDA可以通过运营商5G无线专网服务接入用户内网平台，实现PDA与用户内网平台的安全连接，确保数据源传输的安全性。

**（二）无线网络接入服务质量要求**

1、无线传输通道安全机制：能提供无线APN接入或无线VPDN接入技术，PDA能通过投标人提供的无线APN或无线VPDN 接入到内网平台，实现PDA与平台间安全连接，确保数据传输的安全性；

2、无线传输性能要求：网络质量稳定可靠，传输误码率小于0.01%，单次数据传输延时小于30秒；

3、网络保障要求：投标人须保障4G和5G信号覆盖和稳定的无线通信服务，能够做到流畅切换，并提供快捷有效的技术支持和售后服务。

（三）设备要求：

1、网络：全网通，支持移动/联通/电信 5G/4G/3G/2G；

2、屏幕尺寸：不低于6英寸；

3、分辨率：不低于2400x1080像素；

4、操作系统：兼容Android 13或以上；

5、CPU核数：不低于8核；

6、存储：RAM不低于8G、ROM不低于256GB；

7、自带NFC功能（可读取居民身份证）；

8、电池容量：不低于4600mAh；

9、后置摄像头：不低于6400万像素主镜头；

10、前置摄像头不低于1600万像素；

11、导航：至少支持GPS导航，GLONASS导航，北斗导航，Galileo导航。

**五、后续服务要求**

**（一）技术支持**

投标人应提出服务通过验收后的支持方案，提供的服务至少包括：

1、提供7×24小时的技术咨询服务；提供售后服务机构联系地址、联系人、联系电话，提供固定的项目售后人员与采购单位对接，提供快速售后处理服务；

2、敏感时期、重大节假日提供技术人员专门值守服务；

3、提供固定的项目售后接口与招标方对接，招标方接口人与中标单位售后接口对接进行快速服务处理；

4、中标供应商必须保障招标方辖区范围内无线网络信号及语音通话信号的覆盖能力，须提供无线网络信号及语音通话信号补充能力。

**（二）故障响应服务**

1、投标人须具备故障响应恢复能力，提供24小时的电话热线支持，故障服务的现场响应时间小于3小时，即3小时内有能够处理故障的技术人员到达现场，协同用户处理各种软、硬件技术问题；投标人应提供售后服务机构联系地址、联系方式及联系人；

2、提供7×24小时的故障服务受理；对重大故障提供7×24小时的现场支援，一般故障提供5×8小时的现场支援。

**（三）技术培训等要求**

1、中标人应免费对用户的操作、维修、保养的人员（至少2名）进行培训，具体培训时间和培训方案应由双方协商制定；

2、实名登记上门服务：中标方应为招标方人数超过50人的部门提供实名登记上门服务，由招标方进行统筹。

3、验收要求

投标人服务经过双方检验认可后，签署验收报告。

4、运维要求

每月至少提供1次技术巡检，巡检内容包括5G无线通信信号检测及技术参数的调整、终端设备软件升级以及运行过程中问题及故障排除等。