

合同编号：豫财招标采购-2022-329

**郑州大学网络管理中心 2022 年度校
园网及数据中心基础运维服务外包
项目采购合同**

甲方：郑州大学

乙方：河南普建网络科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关法律
规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就郑州大学网络管理中心
2022 年度校园网及数据中心基础运维服务外包采购项目及有关事项协商一致，同
意按照下述条款订立本合同，共同信守。

一、合同内容及要求：

合同服务内容及要求详见附件 1。

二、合同总价款：

本合同总价款为人民币（大写）壹佰玖拾肆万陆仟捌佰元整（¥1946800.00
元），以下简称“合同价”。

序号	服务项目	数量	单位	单价（元）	合计（元）
1	信息化办公室、网络管理中心电话咨询、业务接待 等服务	1	项	385200.00	385200.00
2	四校区园区弱电机房基础环境的监控与维护服务	1	项	130000.00	130000.00
3	四校区园区弱电间基础环境的基础信息统计更新 服务	1	项	130000.00	130000.00
4	四校区园区弱电管井、弱电线缆维护服务	1	项	130000.00	130000.00
5	全校有线、无线网络运维服务	1	项	685300.00	685300.00
6	数据中心机房基础运维及夜间值守服务	1	项	376300.00	376300.00
7	学校大型活动、会议等网络保障服务	1	项	110000.00	110000.00
合计	人民币（大写）壹佰玖拾肆万陆仟捌佰元整（¥1946800.00 元）				

三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：

根据国家、地方政府对信息系统运维服务外包相关标准开展驻场运维服务，服务周期为一年。

服务期内，乙方签订保密协议，严格保护甲方系统、数据、信息的安全，不得泄露甲方所有信息。针对本项目，乙方公司提供服务期满后十年内不泄漏甲方的信息。由于乙方违反保密协议而导致的泄密或破坏，乙方负全责，并由乙方赔偿甲方所有损失。乙方随合同提供保护甲方系统、数据、信息的安全等甲方信息秘密的承诺书。

四、服务约定：

- 1、服务完成时间：2022 年 5 月 24 日至 2023 年 5 月 23 日。
- 2、服务地点：郑州大学四校区。
- 3、服务方式：乙方为甲方提供现场网络运维服务。

五、验收标准、方法：

服务考核及验收标准内容详见附件 2。

六、结算方式及期限：

在一个运维服务周期内，根据乙方运维服务考核分值，甲方分两次向乙方支付相应比例的运维服务费用。签订合同两个月后，根据乙方运维服务考核结果及付款比例支付第一次运维费用，本次支付费用不超过合同总金额的 80%；剩余合同金额根据乙方运维服务考核结果待本项目验收审计后完成支付。

七、免费质保约定：

乙方在服务周期内，因维修质量造成再次维修，由乙方负责。

八、售后服务承诺（包括服务的内容、方式、响应的时间、电话、质保期满结束后的维保等相关内容）

运维服务期间，用户根据运维管理系统及呼叫中心电话实现整流程运维管理中心的故障报修、工单处理、运维派单等运维工作。

对用户所报的故障进行如下分级及保障故障解决时间：

故障级别	故障解决时间
1 级：属于紧急问题；其具体现象为：网络大面积故障、系统崩溃导致业务停止、	1 小时以内

数据丢失。	
2 级：属于严重问题，其具体现象为：网络部分区域故障、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	4 小时以内
3 级：属于较严重问题，其具体现象为：终端网络问题、系统报错或警告但业务系统能继续运行且性能不受影响。	8 小时以内
4 级：属于普通问题，其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务	24 小时以内

服务期结束后，所有维修内容，免费质保一个月，质保期结束后，所有维修内容，免费提供咨询服务，且终身免费维修（只收取材料费）。

九、履约担保

承包人提供履约担保的形式：以转账方式提供；

履约担保金额：合同价的 5%；

履约担保期限：履约担保的有效期始于工程开工之日，终止日期则可以约定为首次验收合格之日。履约担保金在签订合同前交学校财务，验收合格交付使用后履行手续无息退还。

十、违约责任：

1、乙方违约：乙方提供的服务内容不符合约定的质量要求，甲方有权解除或终止合同，并要求乙方按合同总价款的 5% 支付违约金，给甲方造成经济损失的，乙方还应如数赔偿；乙方未按约定期限交付标的物，每迟延一天须按合同总价的 1% 向甲方支付违约金。如果乙方对合同迟延履行超过合理期限，甲方有权解除或终止，并且要求乙方赔偿由此造成的经济损失。

2、甲方违约：甲方未能按双方约定的方式和期限支付货款，按有关法律规定对乙方承担违约责任。

3、双方其他违约责任按《中华人民共和国合同法》的有关规定处理。

十一、 解决合同纠纷的方式：协商和解，如双方协商不成，可将争议交由有管辖权的人民法院处理。

十二、 其它约定事项：

1. 甲方为乙方一线驻场团队提供办公场所；
2. 甲乙双方各指定固定的工作人员，作为双方事务沟通第一对接人；

3. 乙方在履行本合同内容时,如涉及学校其他部门,需要协调时,先由乙方提出申请,甲方出面协调;

4. 服务期内及服务结束后,乙方不得利用甲方工作中获取的资料从事有损于甲方名誉、利益的活动;

5. 甲方提供管网、管道、弱电施工等运维相关的图纸资料;

6. 甲方准确提供本项目运维服务所涉及的产品清单、运维服务内容、线路路由、设备位置、门禁钥匙等基础信息,项目所涉及的资产,如规格、型号、数量等,以经过双方签字的设备交接表为准;

7. 合同签订 3 日内乙方提供运维服务计划及驻场工程师值班表,此项以后每月 25 日之前提交。

十三、 本合同未尽事宜双方协商可补充之。

十四、 本合同共十七页,一式十份,甲乙双方各执四份,报送招标代理机构一份

十五、 本合同自签定之日起生效,随合同履行完成而自行终止。

甲方(盖章): 郑州大学

法定代表人或代理人:

单位地址: 科学大道 100 号

电话: 0371-67783088

开户银行: 工商银行郑州中苑名都支行

户名: 郑州大学

帐号: 102491015083

签定日期: 2022年8月4日

审核人:

签约地点: 郑州大学

乙方(盖章): 河南普建网络科技有限公司

法定代表或代理人:

单位地址: 郑州高新技术产业开发区
长椿路 11 号 1 号孵化楼 8 层

电话: 13937106441

开户银行: 中原银行股份有限公司
郑州瑞达路支行

户名: 河南普建网络科技有限公司

帐号: 410119010170010001

签定日期: 2022年8月4日

附件 1:

合同服务内容及要求

一、合同服务内容

序号	服务项目	数量	单位
1	信息化办公室、网络管理中心电话咨询、业务接待等服务	1	项/年
2	四校区园区弱电机房基础环境的监控与维护服务	1	项/年
3	四校区园区弱电间基础环境的基础信息统计更新服务	1	项/年
4	四校区园区弱电管井、弱电线缆维护服务	1	项/年
5	全校有线、无线网络运维服务	1	项/年
6	数据中心机房基础运维及夜间值守服务	1	项/年
7	学校大型活动、会议等网络保障服务	1	项/年

二、具体服务要求

(一) 服务内容要求

1. 信息化办公室、网络管理中心服务电话及业务接待服务

(1) 服务范围

乙方应依据甲方实际网络运维情况，为四校区 8 万师生及 1 万多家属区用户提供网络运维电话咨询接待服务，配合各业务部门做好咨询、解释、反馈等工作，按郑州大学信息化办公室、网络管理中心业务安排开展工作。

(2) 主要服务内容：

- 1) 四校区用户开户、销户问题及相关费用管理等，配合各区运维人员做好开户前网络开通准备工作。
- 2) 负责四校区用户信息化相关如校园内邮箱、健康平台、通行码、访客系统、软件正版化、二级网站、人脸识别、门禁、VPN 等咨询解释、协调和转办结果电话回复等工作。
- 3) 负责四校区用户故障类咨询、解释工作，配合各区运维人员、网络管理中心各业务部门的解释、下单、回访等工作。
- 4) 负责校园网运营商宽带融合业务的咨询报修的解释、下单、转办结果电话回复等工作。
- 5) 负责信息化办公室、网络管理中心驻综合服务大厅和盛和苑家属区现场业

务受理工作。

6) 乙方提供智能呼叫中心管理系统平台, 整合原四校区 7 部网络服务电话, 根据甲方要求实现甲方校园网内任意地方电话呼入问题。

(3) 响应时间要求

运维服务周期内 7*8 小时。

(4) 人员要求

乙方应根据电话咨询接待服务配备至少 5 名专用于本项目的全职工作人员, 周六周日保证 1-2 人。

2. 四校区园区弱电机房基础环境的监控与维护服务

(1) 运维服务范围

乙方需每月对甲方各园区弱电机房的基础环境进行安全检查, 对现有弱电间及基础环境信息进行统计更新汇总, 确保各弱电机房环境及设备安全稳定运行。

对弱电机房出入、机房环境卫生进行管理及登记。对 UPS、空调、消防等基础环境设施出现的故障, 及时通报甲方负责人, 协商处理事宜, 跟进故障处理进展, 形成故障分析报告。

(2) 主要服务内容:

1) UPS 电源的日常管理。每周例检主机、电池等各部分的运行状态与参数, 并登记。

2) 弱电间网络设备相关强电系统的管理。每周例检配电开关状态, 电源防雷器状态, 消除因线路老化出现的危险因素, 对出现的问题尽快解决, 以不影响网络相关业务的正常运行为责任目标。

3) 弱电系统的管理。定期检查 PDU 的运行是否正常; 网线, 光纤等弱电线路电源线的规范放置。

4) 弱电间消防系统的管理。定期检查机房消防系统状态, 配合甲方消防部门检查, 针对检查出的问题及时上报, 并负责解决。

5) 空调系统管理。定期检查空调系统各项功能及参数是否正常; 定期检查温度、湿度传感器的工作状态; 每月对压缩机、加湿器的运行电流进行检测并记录, 利于提早发现并清除故隐患。

(3) 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间每周 7*8 小时/天（8:00-18:00）。甲方可根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

(4) 人员要求

乙方应根据业务要求配备 2 名专用于本项目的全职工作人员提供驻场服务。

3. 四校区园区弱电间基础环境的基础信息统计更新服务

(1) 运维服务范围

乙方需对甲方现有弱电间及机房环境信息进行统计更新汇总，具体内容如下：

1) 对校园网络涉及的网线线缆进行统计，记录房间号、配线架、交换机端口的对应信息，形成基础综合布线信息库，完善电子文档并持续更新。

2) 对办公区、宿舍区网络设备进行统计整理，记录设备型号、设备使用地点、设备序列号、设备管理地址等资产信息，形成设备基础资产信息库，完善电子文档并持续更新。

3) 每季度例检配电开关状态，电源防雷器状态。

4) 每季度一次巡检工作，检查电源、防水、运行环境等，提交巡检报告。

(2) 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间每周 7*8 小时/天（8:00-18:00）。甲方可根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

(3) 人员要求

乙方应根据业务要求配备 2 名专用于本项目的全职工作人员提供驻场服务。

4. 四校区园区弱电管井、弱电缆线维护服务

(1) 运维服务范围

乙方需对甲方现有弱电管井、弱电缆线进行统计更新汇总、并提供运维服务。乙方应及时巡查看各楼宇进网管井情况，负责各楼宇进网管理的使用管理，如有管井使用问题及时上报信息化办公室。具体内容如下：

1) 对各校区的光缆进行统计，记录光缆配线架对应信息，形成基础光缆信息库，完善电子文档并持续更新。

2) 对各校区的弱电管井线路进行统计，记录弱电管井对应信息，形成弱电管井信息库，完善电子文档并持续更新。

3) 定期巡检弱电管井、弱电缆线维护保养，完善标识标牌，出现问题及时解

决。

(2) 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间每周 7*8 小时/天（8:00-18:00）。甲方可根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

(3) 人员要求

乙方应根据业务要求配备 2 名专用于本项目的全职工作人员提供驻场服务。

5. 全校有线无线网络运维服务

(1) 运维服务范围

郑州大学四校区学生宿舍、家属区、教学办公区（不含其它财务独立核算单位）园区核心层（含核心层）以下的校园有线网接入系统及郑州大学四校区学生宿舍、教学公共区域内的园区核心层（含核心层）以下的校园无线网络接入系统，包括但不限于：墙插模块、铜缆线路、光缆线路、供电线路、线缆标识、弱电间门锁、机柜、PDU、温湿度传感器、配线架、照明、接入交换机、楼宇汇聚交换机、光模块等及其附属设施、设备。

乙方需每天实时监控有线网络设备的运行状态。每月进行设备巡检并备份设备的配置，发现设备故障及时处理，保证网络的正常运行。具体包含以下内容：

1) 日常运维：网络设备除尘；网络设备运行状态巡查；线路连接状态巡查；设备标签制作、粘贴检查；设备日志记录检查；配置文件备份与检查；端口、IP 地址分配及调整；设备权限分配与维护（账号、密码、权限）；安全策略调整与备份。

2) 故障处理：网络故障的排查、分析、恢复；设备硬件报修及跟踪处理；故障处理报告；故障硬件或模块更换。

3) 设备更换：对于运维过程中网络设备故障且无维修价值的，乙方需书面报请甲方负责人，由甲方负责人通过第三方公司鉴定，确定无维修价值的，由甲方提供备品备件。

4) 实时监控：设备状态（供电、指示灯、CPU、内存等）监控；网络延时及丢包监控；网络连通性监控；核心网络设备端口/链路流量监控。

5) 定期巡检：每季度进行系统可用性检查；系统性能检查。

6) 系统优化：每半年评估网络运行状况；提供网络性能瓶颈原因分析报告；

提交网络设备配置优化方案；及时对网络设备软件版本升级。

(2) 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间每周 7*8 小时/天（8:00-18:00）。甲方可根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

(3) 人员要求

乙方应根据业务要求配备 8 名专用于本项目的全职工作人员提供驻场服务。有线网络具体负责人需具有售后服务管理师培训证书。

6. 数据中心机房基础运维及夜间值守服务

(1) 运维服务范围

郑州大学主校区和南校区共 5 个机房内所有信息化设备及动力环境的日常巡检、维护和应急支撑服务；南校区逸夫楼机房内精密空调及 UPS 维保服务。主要设备包括服务器、存储等计算资源，交换机、路由器等网络设备，UPS、精密空调等机房动力环境设备等。

现有设备数量及分布如下：郑州大学主校区机房一、机房二、机房三、机房四及郑州大学南校区逸夫楼机房内各品牌服务器、存储设备、网络设备、精密空调、UPS。

1) 资产统计归档服务

服务提供商在服务初期需要对运维范围内资产进行全面梳理并归档。包括绘制机房平面图、机柜及设备分布图和拓扑图；统计的设备信息包括但不限于设备名称、品牌、型号、序列号、配置信息、网卡信息、系统版本、承载业务、过保日期、所在机柜机位、互联设备、供应商、关联负责人等信息。

归档完成后，需要在每次发生变更后及时更新相关资料，服务提供商以月为单位对归档资料进行核对和完善，以保证资料的完整性和可用性。

2) 日常巡检服务

服务提供商需要对机房内设备的指示灯说明文档按照实际版本型号进行汇总整理。每周一、周三、周四上午 8:30 点开始对机房内设备进行现场巡检。仔细观察并记录设备指示灯状态，抄录机房机房温湿度等动力环境状态，对指示灯状态异常和声音告警的设备进行初步故障判断，并上报用户。

日常巡检以巡检报告形式落地，服务提供商巡检完成后巡检报告交付用户并

对异常情况进行汇报，同时对故障的处理进行配合跟进。

3) 故障处理服务

服务提供商对于巡检过程中发现的故障现象，需要初步判断后及时将故障现象上报用户，对于非巡检时间接到的故障通知，需要 30 分钟内达到用户指定现场。现场对故障现象进行初步分析判断，上报用户。

质保期内的设备，联系厂商进行沟通解决，质保期外的设备联系备件供应商沟通解决，托管在机房内的设备通知托管部门解决。需要现场故障处理或配件更换的，服务提供商在约定时间到达现场配合和处理，对于处理的进度和结果需要及时向用户汇报。

4) 新设备配置服务

新设备进场后，服务提供商根据机柜的功能分区、电源负载、机位空置等情况规划设备上架位置和走线方案。设备上架后根据网络连接需求进行综合布线，布线标准遵循机房建设布线要求，所有的线路的布放必须在机房内的走线架上走线，不允许随意飞线、跳线，必须捆扎整齐，线路两端标签标识清晰。

设备上架后，服务提供商根据要求对硬件设备进行加电测试，安装配置 RAID、磁盘、OS、IP 等软硬件支撑环境；设备部署完毕后配合厂商进行相关测试。服务提供商对进度和结果及时汇报。

5) 月度汇报服务

月度汇报服务以月度服务报告为载体，由服务提供商每月向用户提交月报，报请用户单位审批签收。服务提供商提供月度服务报告基础模板，并根据客户要求对模板修订，以便对月度工作进行总结汇报。

月度汇报服务主要包含每月巡检及运维内容的汇总分析，包括已处理的问题分析总结及提出的预防措施，已发现的隐患问题及提出的合理化建议等。

6) 精密空调维保服务

乙方负责各机房的空调基础保养服务，空调服务人员应具备相应维修资质证明文件。精密空调每季度应至少巡检一次，并提交巡检报告。

空调维保服务应提供并不限于以下内容：检查过滤器、检查加湿器情况、检测系统压力、检测风机压缩机电流、检查室外风机并根据运行情况适时冲洗、空调系统的显示屏上检查空调系统的各项功能及参数是否正常、报警的情况要检查

报警记录并分析报警原因、检查温度湿度传感器的工作状态是否正常、对压缩机和加湿器的运行参数要作到心中有数等。

(2) 响应时间要求

乙方响应时间要求半小时内，值班时间 7*16 小时（18:00-8:00）。

乙方应就数据中心夜间值守要求，安排 1-2 名夜间值守人员，负责夜间机房巡检及故障处理。甲方可根据实际情况对值班时间进行调整，最长时间不会超过以上时间段。

(3) 人员要求

乙方应根据数据中心业务要求，配备 2 名专用于本项目的全职工作人员。数据中心机房基础网络运维负责人需具有售后服务管理师培训证书。

7. 甲方大型活动、会议等的网络保障服务

乙方需对学校级大型活动、会议等提供专职网络保障服务，保障时间听从学校统一安排、协调。为保障学校活动及网络保障任务的正常开展，乙方需配备 2 名专用于本项目的工作人员。

(二) 运维服务方式及人员要求

乙方接收甲方网络服务中心呼叫平台的故障报修，通过驻校工程师保障校园网络稳定运行，提供可靠的运维服务。

1. 保密要求

服务期内，乙方必须签订保密协议，乙方承诺严格保护甲方系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露甲方所有信息。由于乙方违反保密协议而导致的泄密或破坏，由乙方负全责，并由乙方赔偿甲方所有损失。乙方需提供服务期内保护甲方系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守甲方信息秘密的承诺书。

2. 一线驻点团队

实施本项目的 23 名人员，应为专用于本项目的全职工作人员，不接受兼职或非全职。项目实施过程中，由甲方对 23 名人员进行严格的全勤考核。

乙方案针对本项目安排专职项目经理，联系方式：张帅，13937106441。

3. 现场服务时间（含寒暑假）：

每天 8:00-18:00（①甲方将会根据实际情况对正常的值班时间进行调整；②

包含法定节假日；③当网络或业务系统出现重大故障、割接升级等情况时，乙方需延长工作时间完成相关工作内容，工作时间不受此时间段限制。）

运维服务要求：

1) 运维工程师需具备熟练的网络知识和技能，熟悉用户常用的计算机操作系统，独立排除常见故障。

2) 运维团队中，确认 1 名运维负责人为项目经理，负责整个运维服务的管理，必须具备相应的工作经验并提交证明材料。

3) 运维团队中运维工程师至少有 6 人具有校园网相关设备厂商认证的工程师证书。

4) 乙方需提交每月的人员排班表（包含：人员姓名、联系电话、值班时间）。5.9 月份开学期间为装机及故障事件申报的高峰期，乙方需制定详细的运维人员计划，提供足够的运维人员数量保证开学期间的装机及故障事件的处理。同时对当月的事件处理的解决率、及时率进行统计，结合运维服务考核办法进行考核评分及支付运维服务费用。

（三）运维服务工具

1. 运维服务管理平台

甲方具备微信公众号、SAM 等运维服务管理系统，乙方使用运维管理系统进行运维数据的精细化管理。

2. 监控工具

甲方已部署网络监控软件，乙方需结合现有的网络监控软件对现有的网络运行情况进行监控及故障的及时处理。

（四）运维服务要求

1. 工作要求

（1）运维工程师业务上接受甲方网管中心指导，运维工程师的绩效考核由网管中心业务涉及部门考核。

（2）根据甲方的管理需要，针对以下原因，甲方有权要求更换运维工程师。

- 1) 对于连续三个月考核较低的运维工程师。
- 2) 不符合行为规范的运维工程师。
- 3) 技术能力没有达到甲方要求的运维工程师。

4) 由于个人失误造成重大影响的运维工程师。

(3) 运维工程师必须严格遵守甲方制定的各项规章制度和劳动纪律,能充分体现是代表甲方在行使网络维护权力。

(4) 运维工程师工作态度认真,对用户服务热情、周到,工作中能听从甲方的管理和安排。

(5) 对机房以及工作场所进行定期的打扫,保证日常的环境整洁。

(6) 遵守保密制度,做好校内网络资料的保密工作。

(7) 指定 1 名技术骨干作为维护技术主管,与甲方相关责任老师及时沟通,做到每周五书面汇报一周所发生的具体运维事件和解决办法。

(8) 积极参加甲方组织的统一培训、总结会议,定期、及时将运维情况向甲方汇报,做好与学校老师的工作交流协调与配合,以便工作流程顺畅。

(9) 认真对待和处理与运营商之间的关系。责任人首先向甲方相关责任老师汇报,由相关责任老师决定处理办法,再由责任人具体执行并反馈用户。

2. 服务态度

(1) 做到待人热情、诚恳礼貌、言行雅正,举止文明。

(2) 接电话时首先要问“你好”,挂电话前要说“再见”,通话过程中要保持专注倾听,并及时给予对方反馈,要热情、耐心、细致,做好沟通协调。

(3) 上门为服务对象提供服务前,必须做好相关准备工作,包括信息收集、备件、工具、证件以及预约时间等。做到一次性服务完结,避免返工费时;上门服务时要先敲门,得到许可后方可进门。进门后主动说明来意,并在得到允许后方可操作用户计算机。

(4) 受理投诉服务时,应保持平和语调,稳定服务对象情绪,耐心解释,避免直接回绝。对范围内的问题要协调尽快解决,对于超出服务范围的要求,也要予以劝慰、说服。

(5) 运维工程师不应向用户过度承诺,属职责权限之外的事项要及时报请运维负责人决定,对于紧急状况,可直接向甲方反映。

(6) 秉持微笑服务理念,善待每一位网络用户。

3. 其他要求

(1) 甲方设置运维服务投诉电话,接受用户对乙方的相关投诉,甲方经核实后计入每月的运维服务考核中。

(2) 乙方须经常对运维服务人员就职业道德、业务技能、服务态度等进行全方位的培训和提升,并按照国家法律法规对服务人员提供相应的社会保障。

(3) 运维工具及辅材由乙方提供,主要包括:各类工具(含测试电脑、测试软件及其他测试工具)、各种线缆(经甲方认可)、各类线槽、接头等辅材。

附件 2:

服务考核及验收标准

1. 运维服务考核说明

为规范乙方的运维服务标准，确保运维服务的质量水平，结合运维服务管理系统，针对乙方从以下四个方面进行绩效考核：

- (1) 每个月故障事件的解决完成情况。
- (2) 每个月故障事件处理的及时性。
- (3) 每个月故障事件的满意度。
- (4) 每月用户直接向网管中心投诉的次数。

2. 运维服务考核指标

运维服务过程中，用户申报的所有故障事件均录入到呼叫中心，通过系统跟踪故障事件的处理进展，对故障事件的处理完成情况进行统计分析，形成以下考核指标：

序号	考核指标	统计周期	统计方法	说明	数据来源
1	事件解决率	每月	(事件解决数量/事件总数)*100%	呼叫中心报修平台中已解决的事件	呼叫中心电话平台及运维系统平台
2	事件及时率	每月	(及时解决事件数/事件总数)*100%	在故障响应解决时间(SLA)内解决的事件	呼叫中心电话平台及运维系统平台
3	事件回访	每月	(回访结果为满意的事件总数/回访的事件总数)*100%	针对已解决的事件进行回访，回访满意的事件	呼叫中心电话平台及运维系统平台
4	投诉次数	每月	投诉次数	有效投诉次数，根据投诉内容进行问题落实界定。	呼叫中心、校长信箱、微信、投诉登记表等已经落实的投诉次数

故障解决时间如下：

故障级别	故障解决时间
1级：属于紧急问题；其具体现象为：网络大面积故障、系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	1小时以内
2级：属于严重问题；其具体现象为：网络部分区域故障、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	4小时以内
3级：属于较严重问题；其具体现象为：终端网络问题、系统报错或警告但业务系统能继续运行且性能不受影响。	8小时以内
4级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务	24小时以内

3. 考核方式:

- (1) 以月为单位, 每月进行 1 次考核。
- (2) 甲方对乙方进行绩效考核。
- (3) 每月按照考核指标进行打分, 同时考核结果作为付款额的重要参考条件。

4. 考核分值表:

- (1) 考核分值总分为 100 分。
- (2) 根据呼叫中心的统计数据核算出每个指标每个月的考核分值。
- (3) 将 4 个考核指标的考核分值进行累加, 得出本月的考核分值。
- (4) 考核分值低于 60 分, 第三方运维服务公司需出具运维服务分析报告说明。

序号	考核指标	考核分数统计方式
1	事件解决率	95%-100% 35 分 95%以下 事件解决率*35 分
2	事件及时率	90%-100% 35 分 90%以下 事件及时率*35 分
3	事件回访满意率	90%-100% 30 分 90%以下事件回访满意率*30 分
4	投诉次数	一次有效投诉扣 5 分, 扣分不设上限

附件 3:

中标通知书

中 标 (成 交) 通 知 书

河南普建网络科技有限公司:

你方递交的郑州大学网络管理中心 2022 年度校园网及数据中心基础运维服务外包项目投标文件,经专家评标委员会(或询价小组、竞争性磋商小组、竞争性谈判小组)评审,被确定为中标人。

主要内容如下:

项目名称	郑州大学网络管理中心 2022 年度校园网及数据中心基础运维服务外包项目
采购编号	豫财招标采购-2022-329
中标(成交)价	1946000 元(人民币) 壹佰玖拾肆万陆仟捌佰元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	合同签订之日起 12 个月
供货(施工、服务)质量	符合采购人要求
交货(施工、服务)地点	采购人指定地点
质保期	合同签订之日起 12 个月

请你方自中标通知书发出之日起 3 日内与招标人洽谈合同事项。联系人及电话:张宏涛 13838215596

特此通知。



中标单位签收人: 张帅 13937106441