

# 郑州大学信息化办公室、网络管理中心 2023 年度 多媒体运维服务项目采购合同

甲方（全称）：郑州大学

乙方（全称）：郑州智诚视讯有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，共同达成如下协议：

## 一、合同内容及要求：

### 1、服务内容：

根据甲方新校区南北核心教学区、理工区 301 间多媒体教室设备和 430 场标准化考场设备的实际运行情况，乙方安排专人对多媒体教室及标准化考场设备提供驻场服务。为保证运维服务人员能够准确、快速获得运维服务信息，提高运维信息的传达效率，乙方需在集控中心（南 5-101）安排值班人员负责运维信息的上传下达，确保为甲方的多媒体教室及标准化考场提供快捷的、预防性的保障服务。

### 2、服务要求：

根据甲方新校区南北核心教学区及理工区多媒体教室的运行情况，乙方应提供不少于 8 人的驻场服务，其中南北核心教学区及理工教学区各派不少于 1 名固定人员，具体服务时间要求如下：

- a) 驻场服务时间为周一至周五上午 7:40 至下午 21:00，如有项目或检修任务需加派人员。
- b) 星期六上午保证南北核心教学区及理工区多媒体教室至少有一名人员驻场服务。
- c) 双休日及国定假日，如甲方有重大活动（如标考考试配合、重大会议技术支持等），乙方应提供驻场服务人员保证加班参与多媒体教室设备维护或活动支持。

合同详细服务内容、标准及要求详见附件 1。

## 二、合同总价款：

本合同总价款为人民币（大写）：叁拾捌万陆仟元整（¥386000.00 元）。

## 三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：

1、乙方应保证所有驻场人员皆为其公司正式员工，均签署劳务合同并根据劳动法要求缴纳社保且提供无犯罪记录证明函。

2、乙方应保证所有驻场人员均有一年以上类似项目的维修服务经历，具有电脑、多媒体

和中控等方面的管理经验，具有较强的问题解决能力和分析能力；同时熟练掌握多媒体教室设备的使用和基本维护，熟悉常见投影机显示设备的使用，配件更换、设备链路、信号切换等，做到快速准确判断、解决故障。

3、乙方所有驻场人员应严格遵守《郑州大学多媒体教室管理服务规范》等要求（详见附件 2），保证能够在接到报修要求后及时排除多媒体教室常见的软、硬件故障；做好教室内多媒体设备（投影仪、中控系统、扩声系统、计算机、讲台、线路等）的维护和保养。

4、本项目服务期限 1 年，1 年内维护服务内容或数量变动时，双方可根据变动比例调整合同结算金额。

5、在本项目服务期限内，甲方按季度对乙方的服务质量进行绩效考核评价，如果存在考核不合格或者严重失职的情况，甲方有权解除或终止合同。

#### **四、服务约定：**

1、服务完成时间：合同签订后 365 个日历天。

2、服务地点：郑州大学新校区（郑州市科学大道 100 号）。

3、服务方式：提供驻场式服务。

#### **五、验收标准、方法：（需提供三份验收资料）**

1. 乙方需提供针对本项目制定的详细运维服务实施计划书。

2. 乙方需按月提供所有驻场人员的排班时间表和人员签到表，并由甲方项目管理监督人员进行签字确认。

3、乙方需按月提供运维服务情况月报，并由甲方项目管理监督人员进行绩效考核评价。

#### **六、结算方式及期限：**

验收合格并经审计后付合同总金额的 95%，余款在质保期满 30 天内结清。

#### **七、免费质保约定：一年**

#### **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）**

1、服务内容：郑州大学新校区南北核心教学区、理工区 301 间多媒体教室设备和 430 场标准化考场设备运维服务。

2、服务方式：周一至周五上午 7:40 至下午 21:00，如有项目或检修任务需加派人员；周末保证南北核心教学区及理工区多媒体教室各一名人员驻场服务；需要更换耗材或配件时，由甲方提供，乙方负责更换。

3、响应时间：接到服务请求快速响应，并注意服务态度、语调、口气，杜绝教师发生门角或冲突，电话中不能解决的应在 5 分钟内赶到现场进行处理，做到反应迅速，对管理人员提交的



故障报修及时处理并告之处理结果,对教师遇到使用问题及时给予帮助和技术服务。

## 九、履约担保:

乙方向甲方以转账方式提供合同总价款 5%的履约保证金。履约保证金在签订合同前交学校财务处,项目验收合格、正式交付使用后予以退还。

## 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或服务标准,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,乙方还应按给甲方造成的经济损失赔偿;乙方未按约定期限交付标的物,每迟延一天须按合同总价款的 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合同,并且要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失。

2、甲方违约:甲方未能按双方约定的方式和期限支付合同价款,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《中华人民共和国民法典》的有关规定处理。

## 十一、争议解决

双方在执行合同时产生纠纷,协商解决;协商不成,向甲方所在地人民法院提起诉讼。

法律文书寄送地址(乙方):郑州高新技术产业开发区冬青街与红瑞路交叉口北软慧谷 D8-8

## 十二、其它约定事项:无

十三、本合同未尽事宜经双方协商可另订补充协议。

十四、本合同共十七页,一式十份,甲乙双方各四份,招标代理机构二份。

十五、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效,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:郑州市高新区科学大道发 100  
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:1702021109014403854  
签定日期:2023.9.25  
签约地点:郑州大学

乙方(盖章):郑州智诚视讯有限公司  
法定代表或代理人:  
单位地址:郑州高新技术产业开发区冬青街与红瑞路交叉口北软慧谷 D8-8  
电话:0371-609980  
开户银行:建设银行郑州政三街支行  
户名:郑州智诚视讯有限公司  
帐号:41001526010050214033  
签定日期:2023.9.25

审核人:

附件 1:

## 项目服务内容、标准及要求

### 一、项目背景

多媒体教室设备、标准考场设备的管理与维护是一项复杂的工作，正确使用和科学维护各种设备，要求管理人员具有专业知识，熟练掌握各种设备操作规程，方便学生和教师的使用、保证设备的安全，及时解决使用过程中的软硬件问题，做好日常维护工作，提高排除设备故障的能力，同时还要制定行之有效的规章制度，定期检查和维修各种设备，保证教学活动的正常开展，发挥多媒体技术的优势，提高教学质量。为保障多媒体教室设备教学使用需求，标准化考场设备服务需求引进专业的技术服务企业对我校新校区现有多媒体教室设备及标准化考场设备做规范管理。

### 二、服务内容及要求

该项目服务期限为1年，年底根据平时考核、年度考核师生反馈情况和领导检查情况对维护单位进行综合考核，在考核合格的情况下合同继续执行。如果存在考核不合格或严重失职的情况，合同自动中止。

维修维护服务公司需提供巡检、维修等常规技术服务，同时提供配套的运维管控平台。实现管理本系统所有设备生命周期的全部数据。

以下指标作为技术要求，维修维护服务公司需满足相应要求，并对技术要求进行点对点应答。

#### 1. 服务资质及制度要求

1.1 服务公司应具有成熟的服务体系，丰富的运维服务维护项目的经验，完善的技术队伍，并提供近3年类似项目的实施案例和相关证明资料；

1.2 服务公司在技术服务方面有成熟的管理制度和规范（提供相关文档、表单）提供技术支持与后勤保障，并提供详细的质量保障措施和机制；

#### 2. 服务人员要求

2.1 服务人员必须为服务公司的正式员工，有过一年以上类似项目的维护服务经历，具有电脑、多媒体和中控等方面的管理经验，具有较强的问题解决能力和分析能力；

2.2 要求熟练掌握多媒体教室设备的使用和基本维护，熟悉常见投影机显示设备的使用、配件更换、设备连接、信号切换等；

2.3. 要求熟悉常见的多媒体教室中控设备，掌握多媒体教室集控系统架构、工作流程、设



备连接，做到快速准确判断、解决故障；

2.4. 要求具备良好的计算机应用及维护能力，熟练掌握各版本Windows等操作系统维护、安装。

2.5. 要求熟练掌握扩音系统、计算机、讲台、电脑等设备的相关调节，具备强电，万用表使用等基础知识。

2.6 技术服务企业提供的服务人员，所有服务人员须100%与运维企业签署劳务合同并根据劳动法要求缴纳社保。

序号	岗位名称	人数要求	学历要求及技能要求	在岗时间要求	学历	社保	备注
1	运维主管	≥1 人	大专，精通多媒体、网络、计算机运维	>3 年	大专及以上	≥12个月	驻场支持
2	工程师	≥7人	大专，熟练掌握多媒体、计算机运维	>1 年	大专及以上	≥6个月	驻场支持

### 3. 岗位职责

技术服务人员工作严格遵守《郑州大学多媒体教室管理服务规范》等规范要求，严禁在工作时间打游戏、看网络视频、刷手机，或做其他与工作无关的事情。

#### 3.1. 服务人员主要工作职责包含：

- (1) 接到报修要求后及时排除多媒体教室的常见的软、硬件故障；
- (2) 做好教室内多媒体设备（投影、中控、扩音系统、计算机、讲台、电脑、线路等）的维护和保养，保证设备完好，满足日常教学需要；
- (3) 为尽早发现各种隐患，投标方应对多媒体教室进行定期巡检，每月不少于2次；
- (4) 做好其他与多媒体教室设备技术保障相关的工作；
- (5) 接受我校管理部门的其他工作安排。

#### 3.2. 服务人员工作严格按照多媒体教室服务规范执行，具体职责有：

- (1) 在教学时间内值班，保证教师正常上课时多媒体教室设备运行良好；
- (2) 按照教师的教学要求，在指定的教室安装好相关软件和特殊需求的设备；
- (3) 接到服务请求，应快速响应，并注意服务态度、语调、口气，杜绝与教师发生口角或冲突，电话中不能解决的应在5分钟内赶到现场进行处理，做到反应迅速，对管理人员提交的故障报修及时处理并告之处理结果，对教师遇到使用问题及时给予帮助和技术服务；
- (4) 对所有多媒体教室及控制系统进行检查维护等，及时发现并排除多媒体教室使用隐

患，有问题要及时解决，设备故障较大时不能解决的，应及时更换备份机，保证教室设备运行良好；

(5) 统计了解投影机灯泡使用时间，便于准备备用灯泡，投影机灯泡故障应及时报修，灯泡更换必须在指定时间内完成；灯泡使用时长超过2000小时的，应立即汇报学校管理人员，经学校管理人员同意，立即更换灯泡，更换完毕需经学校管理人员签字确认；灯泡时长未超过2000小时，但亮度明显下降，影响正常教学工作的，维护人员上报学校管理人员，经学校管理人员同意后方可更换，更换完毕需经学校管理人员签字确认。其他情况需更换灯泡的，需说明情况，经学校管理人员签字确认后方可更换。

(6) 严格按照学校计算机的使用和要求，进行计算机的维护及保养，对各业务做好操作系统和数据备份；

(7) 具有快速处理和解决问题的能力，针对系统问题和设备故障，临时应急处理后必须彻底解决，并对系统和设备及时恢复，不遗留问题，杜绝同类故障的二次发生；

(8) 服务人员的日常维护中，必须做好报修电话登记和维护工作记录，对于影响教学的教室故障必须及时向我校管理部门通报情况，并提出处理方法；

(9) 服务人员应当遵守学校的各项规章制度和 workflows，保持学校工作环境卫生，爱护校内财务，勤俭节约。

### 3.3. 主要工作内容

#### 3.3.1. 日常保障

3.3.1.1. 南北核心教学区及理工教学区301间多媒体教室，需要保障的设备（包含但不限于教室内的投影、中控、扩音系统、计算机、讲台、电脑等设备）的正常运行，在教室内设备一旦出现问题时，应在1分钟内响应授课老师的求助。

3.3.1.2. 以主动服务为导向，早班7:40到岗，上课前通过去现场或网络控制提前检查准备上课教室中的多媒体设备。

3.3.1.3. 及时解决上课老师正式上课前或上课中遇到的多媒体设备的问题或故障。

3.3.1.4. 下课后通过去现场或网络控制关闭教室中的多媒体设备，不允许设备空开。

3.3.1.5. 每天下班前对所有多媒体教室进行巡视，关闭多媒体设备并及时解决发现的问题，如不能解决的要及时沟通记录，并通知负责人员和下一班次维护人员。

#### 3.3.2. 日常巡查及定期维护

根据日常巡查制度和定期巡查制度，主动巡查，事前排除故障并减少故障隐患：

(1) 每周至少一次对所有多媒体教室进行例行巡检，并及时解决发现的问题；定期也要



小检查，上课前随机抽查楼层多媒体设备。（抽查量不低于设备总量的10%）

（2）每学期对所有管理范围内多媒体教室设备进行2次保养及电脑系统软件的维护管理等维保工作，并填写定期维护管理记录表。

（3）定期检修多媒体教室的终端设备（计算机、投影机、投影幕布、扩声设备、操作面板等），及时更换维修损坏的终端设备，保证系统的稳定。每学期期末，多媒体教室运维服务人员应在管理部门老师的指导下对多媒体教室所有设备进行一次全面的检修和保养，及时更新电脑操作系统的防病毒软件的升级，做好系统保护和系统备份，并撰写期末检修报告。

（4）定期检修多媒体教室各设备的连接线缆和积插件，及时更换处理短路，断路及损坏线路和插件，保证链路的稳定和完整性。

（5）定期检查多媒体教室内的各项硬件设备的开关状态，及时处理人走后未及时关闭设备的情况，特别是投影仪灯泡的使用寿命有限，应尽量做到用则开，不用则关。

（6）定期检查讲台内的台式电脑使用情况，包括硬、软件，做到不安装有病毒、有木马的软件，一旦发现将立即卸载或还原。

（7）定期检查讲台内网络端口（网络、刷卡）的通畅性，确保正常教学使用，发现故障及时处理。

（8）每天2次安排维护人员对每间教室进行一次检查，保证在老师上课时，所有设备及功能都可以正常使用，多媒体教室运维人员将设备操作、使用说明书做成卡片贴在主控台上，并填写好联系方式；

（9）在我校新南北教学区及理工区各设置1间值班室，备足一定量的设备配件，做到及时报修，当场无法解决的可以立即更换。

（10）因学校多媒体教室教学系统分期建设，设备品牌、型号有差异，需要详细了解、熟悉各批设备，分析其共性和特性，建立详细的系统文档，设备变化或更换时，及时变更相应的文档。

（11）多媒体教室管理员接到多媒体设备故障报告后，应立即赶到现场，进行故障排查，及时恢复设备正常运行。对于不能马上解决的疑难故障及设备损坏故障，应立即向学校多媒体教室管理人员汇报，并向授课老师说明情况。故障处理后，及时填写《多媒体教室设备使用维护情况记录表》。

（12）如果整个多媒体教室教学系统瘫痪、立即组织所有运维服务小组人员现场抢修，同时报告教育技术中心等相关部门，协助换到其它空闲的多媒体教室或以其它方式继续进行。

### 3.3.3. 日常记录



根据服务管理规范完善工作日志，完成数据汇总和挖掘，做好工作预案：

(1) 及时、实时的做好上课教室记录表，每天工作日志、教室档案、设备维修单和巡检表等工作记录表单的记录、整理和归档；

(2) 每月一次运维例会，积极总结工作经验，对下一步工作提出良好的意见和建议。

#### 3.3.4. 制度化工作

(1) 每学期开课利用假期时间对全部多媒体教室及控制系统进行检查维护，保洁，保证系统与设备运行良好；

(2) 每学期开学前做好课表信息的统计工作，提前安装或协助安装专业课程需要的教学设备；

(3) 每学期开学第一周至第三周，运维服务人员应巡视，查看各个教室设备使用时是否有异常情况，发现异处则及时处理，提倡主动式工作与服务；

(4) 每学期清理教室内讲桌卫生一次；

(5) 每学年至少进行4次投影机外部轻度清洁保养过滤网工作（寒、暑假开学前各1次，中间1次）；

(6) 同时根据规定加强巡视及投影机检修，降低投影机的热保护故障发生率；

(7) 更换教室的设备或者故障设备在送修或返厂时，应及时做记录；投影机灯泡更换应登记使用时间并对投影机灯泡时间清零处理；

(8) 每学期末进行信息资料的整理工作（教室基本信息、设备组成、设备维修、技术信息等），由信息服务系统提供相应数据的统计报表；

(9) 每学期检查系统功能及计算机外设接口的可靠使用，损坏部件及时更换； (10) 每学期末对全部教室操作台内设备进行一次清洁维护；

(11) 必须做好报修电话登记和维护工作记录，每月上交一次工作报告；

(12) 除多媒体教室维护工作以外的其他工作必须通过中心指定的负责人安排，中心的工作区内禁止承接和带入计算机等物品的维修；

(13) 加强钥匙管理及安全、防火、防盗意识；每天下班前检查门窗、电源、电器等设备等。

#### 4. 运维服务人员数量和工作时间

根据我校南北核心教学区及理工区多媒体教室的运行情况，服务公司派驻不少于7人驻场服务人员，其中南北核心教学区及理工教学区各派不少于1名固定人员，驻场服务时间为周一至周五，具体时间如下：

上午7:40至下午21:00，如有项目或检修任务需加派人员。

星期六上午保证南北核心教学区及理工区多媒体教室至少一名人员驻场服务。

国家法定节假日，如我校有重大活动（如标考考试配合、重大会议技术支持等）要求加班参与多媒体教室设备维护或活动支持，将提前12小时通知服务公司，服务公司应该无条件派遣人员加班。

## 5. 对驻校运维服务人员管理事项

为了保证服务公司对我校多媒体教室服务质量及驻场服务人员管理，应当采用以下服务的管理办法：

（1）驻校运维服务人员的人事关系隶属于服务公司，其一切劳动报酬、保险、住房和其他待遇及安全由服务公司负责；

（2）驻校运维服务人员在我校校区内上班，接受我校的各项规章制度的管理和约束；

（3）服务公司负责对驻校运维服务人员的安全培训，并定期开展技能培训，负责为驻校运维服务人员购买工伤保险，如有工伤事故，由服务公司负责并处理，与我校无关；

（4）运维服务期间，我校管理部门对服务公司所派人员进行考察，如果我校信息化办公室（网络管理中心）认为其不能胜任，则通知服务公司更换人员，服务公司应在一个月内更换人员；正常服务期间，服务公司不得随意撤换人员，如需更换须提前一个月告知我校管理部门，并将其个人资料给我校管理部门审核，经过我校管理部门同意后方可更换；

（5）如果我校管理部门认为服务公司所提供的整体运维服务不能达到我校管理部门对多媒体教室管理的要求，为确保教学的正常进行，我校管理部门有权终止合同，所产生的损失，将从合同余款中扣除；

（6）为了更好的服务于我校，提高我校满意度，服务公司开通投诉热线，对我校提出的问题及时反馈给客服部门，使问题及时得到解决。

## 6. 服务保障与承诺

6.1. 服务公司应承诺根据我校多媒体教室设备实际运行需求，有计划地制定实施和服务保障体系。保证本项目按时稳定地运行。

6.2. 在本项目实施过程中及售后服务期内，服务公司需指定专人负责与我校管理部门相关负责人对接，以保证项目的顺利实施，如期完成，同时保证项目实施全过程中的服务水平。

6.3. 除了上述承诺以外，服务公司关于服务保障体系的描述应具体明确包括（但不限于）如下内容：保障与服务能力描述；明确的保障时间和范围；保障期内运行服务内容，运维服务外包公司对用户的支持或后期请求处理流程的详细描述。



## 7. 服务报告要求

7.1. 每月提交一份本月运维报告，包括但不限于本月运维总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录（网络、设备等）、接报处理情况、案例分析（发生问题、事故原因、整改方案等）、用户满意度、用户投诉等，由信息中心具体负责运维的责任人签字并备案。

7.2. 每季度提供服务单位各类设备使用情况报告（包括网络运维的报告、应用系统报告等）以及对于待解决问题的建议等。

## 三、服务管理机制及绩效考核

### 1. 服务管理机制

技术服务管理机制最终目标是为学校师生提供最佳的技术服务体验，在日常执行过程中，会涉及到师生、技术服务人员以及学校主管老师。为了能更合理、便捷的收集到服务过程数据，按照如下表格格式，由技术负责人，搜集数据，报告给学校主管老师或负责人，给予客观评价，作为定期考核的依据。设计表格格式如下：

郑州大学多媒体教室设备技术服务工作每月汇报及评价表	
服务时间	年 月
流程和相关人员	服务主管-->学校主管-->学校师生-->服务公司
计划部分工作报告	总结本周计划部分服务内容；
服务请求部分工作报告	总结本周服务请求汇总情况；
其他事项工作报告	总结描述本周特殊工作事项；
服务主管自我评价	服务主管按10分制，自我评分以及评分依据描述；
学校主管客观评价	学校主管按10分制，自我评分以及评分依据描述；
学校师生客观评价	选择对服务比较了解，服务次数较多的师生，配合按照 10 分制给予
备注	根据实际情况，选择其他服务相关人员参与评价；

学校负责人每月根据服务主管提交的资料，做出评价，将资料转发给服务公司并留底。服务公司每月与学校负责人关于月度客观评价的师生名单做一个选择，而后指定人员与该师生做一次当面沟通，书面评价和确认后，传递给相关人员。

### 2. 定期考核

定期考核分为月度考核和年度考核。月度考核可以从以下几个方面核算得出具体考核数据



(各项权重待讨论明确)：

序号	评分项目	评分	权重	计算得分
1	当月各周服务主管打分平均分		25%	
2	当月各周学校主管打分平均分		25%	
3	当月师生评价打分的平均分		25%	
4	运维服务工作领导总体评价得分		25%	
5	最终加权计算得分(10分制)：			

年度考核数据建立在月度考核数据之上，在年底时核算个项目的平均得分，而后由学校主管和领导，结合年初的技术服务合同、技术服务计划，综合学校领导或者师生随机抽样调查得分，调整合适的各项目加权得分，最终得出计算得分。(各项权重待讨论明确)

序号	评分项目	评分	权重	计算得分
1	过去12个月每月最终评价得分		40%	
2	结合服务合同总体情况评价得分		15%	
3	结合服务计划总体完成情况评价得分		15%	
4	学校领导对服务工作的评价得分		15%	
5	师生随机抽样调查评价得分		15%	
6	最终加权计算得分(10分制)：			

附件 2:

## 《郑州大学多媒体教室管理服务规范》

驻场服务人员工作严格遵守《郑州大学多媒体教室管理服务规范》等规范要求，严禁工作时间打游戏、看网络视频、刷手机，或做其他与工作无关的事情。

### 1. 驻场服务人员主要工作职责包含：

- (1) 接到报修要求后及时排除多媒体教室的常见的软、硬件故障；
- (2) 做好教室内多媒体设备（投影、中控、扩音系统、计算机、讲台、电脑、线路等）的维护和保养，保证设备完好，满足日常教学需要；
- (3) 为尽早发现各种隐患，我公司要求驻场服务人员对多媒体教室进行定期巡检，每月不少于 2 次；
- (4) 做好其他与多媒体教室设备技术保障相关的工作；
- (5) 接受采购单位管理部门的其他工作安排。

### 2. 驻场服务人员工作严格按照多媒体教室服务规范执行，具体职责有：

- (1) 在教学时间内值班，保证教师正常上课时多媒体教室设备运行良好；
- (2) 按照教师的教学要求，在指定的教室安装好相关软件和特殊需求的设备；
- (3) 接到服务请求，保证快速响应，并注意服务态度、语调、口气，杜绝与教师发生口角或冲突，电话中不能解决的应在 5 分钟内赶到现场进行处理，做到反应迅速，对采购单位管理人员提交的故障报修及时处理并告之处理结果，对教师遇到使用问题及时给予帮助和技术服务；
- (4) 对所有多媒体教室及控制系统进行检查维护等，及时发现并排除多媒体教室使用隐患，有问题要及时解决，设备故障较大时不能解决的，应及时更换备份机，保证教室设备运行良好；
- (5) 统计了解投影机灯泡使用时间，便于准备备用灯泡，投影机灯泡故障应及时报修，灯泡更换必须在指定时间内完成；灯泡使用时长超过 2000 小时的，应立即汇报学校管理人员，经学校管理人员同意，立即更换灯泡，更换完毕需经学校管理人员签字确认；灯泡时长未超过 2000 小时，但亮度明显下降，影响正常教学工作的，维护人员上报学校管理人员，经学校管理人员同意后方可更换，更换完毕需经学校管理人员签字确认。其他情况需更换灯泡的，需说明情况，经学校管理人员签字确认后方可更换。
- (6) 严格按照学校计算机的使用和要求，进行计算机的维护及保养，对各业务做好操作系

统和数据备份；

(7) 驻场服务人员均具有快速处理和解决问题的能力，针对系统问题和设备故障，临时应急处理后必须彻底解决，并对系统和设备及时恢复，不遗留问题，杜绝同类故障的二次发生；

(8) 驻场服务人员保证严格遵守学校的各项规章制度和 workflows，保持学校工作环境卫生，爱护校内财务，勤俭节约

### **3. 主要工作内容**

#### **3.1 日常保障**

(1) 驻场服务人员保证南北核心教学区及理工教学区 301 间多媒体教室，需要保障的设备（包括但不限于教室内的投影、中控、扩音系统、计算机、讲台、电脑等设备）的正常运行，在教室内设备一旦出现问题时，1 分钟内响应授课老师的求助。

(2) 驻场服务人员保证以主动服务为导向，早班 7:40 到岗，上课前通过去现场或网络控制提前检查准备上课教室中的多媒体设备。

(3) 驻场服务人员保证及时解决上课老师正式上课前或上课中遇到的多媒体设备的问题或故障。

(4) 驻场服务人员保证下课后通过去现场或网络控制关闭教室中的多媒体设备，保证设备不空开。

(5) 驻场服务人员保证每天下班前对所有多媒体教室进行巡视，关闭多媒体设备并及时解决发现的问题，如不能解决的及时沟通记录，并通知负责人员和下一班次维护人员。

#### **3.2 日常巡查及定期维护**

根据日常巡查制度和定期巡查制度，驻场服务人员保证主动巡查，事前排除故障并减少故障隐患：

(1) 驻场服务人员保证每周至少一次对所有多媒体教室进行例行巡检，及时解决发现的问题；定期小检查，上课前随机抽查楼层多媒体设备。（抽查量不低于设备总量的 10%）

(2) 驻场服务人员保证每学期对所有管理范围内多媒体教室设备进行 2 次保养及电脑系统软件的维护管理等维保工作，并填写定期维护管理记录表。

(3) 驻场服务人员保证定期检修多媒体教室的终端设备（计算机、投影机、投影幕布、扩声设备、操作面板等），及时更换维修损坏的终端设备，保证系统的稳定。每学期期末，驻场服务人员保证在管理部门老师的指导下对多媒体教室所有设备进行一次全面的检修和保养，及时更新电脑操作系统的防病毒软件的升级，做好系统保护和系统备份，并撰写期末检修报告。

(4) 驻场服务人员保证定期检修多媒体教室各设备的连接线缆和积插件，及时更换处理短



路，断路及损坏线路和插件，保证链路的稳定和完整性。

(5) 驻场服务人员保证定期检查多媒体教室内的各项硬件设备的开关状态，及时处理人走后未及时关闭设备的情况，特别是投影仪灯泡的使用寿命有限，尽量做到用则开，不用则关。

(6) 驻场服务人员保证定期检查讲台内的台式电脑使用情况，包括硬、软件，做到不安装有病毒、有木马的软件，一旦发现将立即卸载或还原。

(7) 驻场服务人员保证定期检查讲台内网络端口（网络、刷卡）的通畅性，确保正常教学使用，发现故障及时处理。

(8) 驻场服务人员保证每天 2 次安排人员对每间教室进行一次检查，保证在老师上课时，所有设备及功能都可以正常使用，多媒体教室运维人员将设备操作、使用说明书做成卡片贴在主控台上，并填写好联系方式；

(9) 驻场服务人员保证在采购单位新南北教学区及理工区各设置 1 间值班室，备足一定量的设备配件，做到及时报修，当场无法解决的可以立即更换。

(10) 因学校多媒体教室教学系统分期建设，设备品牌、型号有差异，驻场服务人员保证详细了解、熟悉各批设备，分析其共性和特性，建立详细的系统文档，设备变化或更换时，及时变更相应的文档。

(11) 驻场服务人员保证在接到多媒体教室管理员设备故障报告后，立即赶到现场，进行故障排查，及时恢复设备正常运行。对于不能马上解决的疑难故障及设备损坏故障，立即向学校多媒体教室管理人员汇报，并向授课老师说明情况。故障处理后，及时填写《多媒体教室设备使用维护情况记录表》。

(12) 如果整个多媒体教室教学系统瘫痪、立即组织所有驻场服务人员现场抢修，同时报告相关部门，协助换到其它空闲的多媒体教室或以其它方式继续进行。

### **3.3 日常记录**

根据服务管理规范完善工作日志，完成数据汇总和挖掘，做好工作预案：

(1) 驻场服务人员保证及时、实时的做好上课教室记录表，每天工作日志、教室档案、设备维修单和巡检表等工作记录表单的记录、整理和归档；

(2) 驻场服务人员保证每月一次运维例会，积极总结工作经验，对下一步工作提出良好的意见和建议。

### **3.4 制度化工作**

(1) 驻场服务人员保证每学期开课前利用假期时间对全部多媒体教室及控制系统进行检查维护，保洁，保证系统与设备运行良好；

(2) 驻场服务人员保证每学期开学前做好课表信息的统计工作，提前安装或协助安装专业课程需要的教学设备；

(3) 驻场服务人员保证每学期开学第一周至第三周，运维服务人员应巡视，查看各个教室设备使用时是否有异常情况，发现异处则及时处理，采用主动式工作与服务；

(4) 驻场服务人员保证每学期清理教室内讲桌卫生一次；

(5) 驻场服务人员保证每学年至少进行 4 次投影机外部轻度清洁保养过滤网工作（寒、暑假开学前各 1 次，中间 1 次）；

(6) 驻场服务人员保证根据规定加强巡视及投影机检修，降低投影机的热保护故障发生率；

(7) 驻场服务人员保证在更换教室的设备或者故障设备在送修或返厂时，及时做记录；投影机灯泡更换应登记使用时间并对投影机灯泡时间清零处理；

(8) 驻场服务人员保证每学期末进行信息资料的整理工作（教室基本信息、设备组成、设备维修、技术信息等），由信息服务系统提供相应数据的统计报表；

(9) 驻场服务人员保证每学期检查系统功能及计算机外设接口的可靠使用，损坏部件及时更换；

(10) 驻场服务人员保证加强人员的钥匙管理及安全、防火、防盗意识；每天下班前检查门窗、电源、电器等设备。

#### **4. 驻场服务人员人员数量和工作时间**

根据采购单位南北核心教学区及理工区多媒体教室的运行情况，公司派驻 8 人驻场服务人员，其中南北核心教学区及理工教学区各派 1 名固定人员，驻场服务时间为周一至周五，具体时间如下：

上午 7:40 至下午 21:00，如有项目或检修任务需加派人员。

双休日及国定假日，如采购单位有重大活动（如标考考试配合、重大会议技术支持等）驻场服务人员保证加班参与多媒体教室设备维护或活动支持

#### **5. 对驻场服务人员管理事项**

为了保证我公司对采购单位多媒体教室服务质量及驻场服务人员管理，采用以下服务的管理办法：

(1) 驻场服务人员保证的人事关系隶属于我公司，其一切劳动报酬、保险、住房和其他待遇及安全问他均由我公司负责；

(2) 驻场服务人员保证在采购单位上班，接受采购单位的各项规章制度的管理和约束；

(3) 我公司负责对驻场服务人员的安全培训，并定期开展技能培训，负责为驻校运维服务

人员购买工伤保险，如有工伤事故，由我公司负责并处理，与采购单位无关；

(4) 运维服务期间，采购单位管理部门可以对服务公司所派人员进行考察，如果采购单位认为我公司驻场服务人员不能胜任，可以通知我公司更换人员，我公司保证在一个月内更换人员；正常服务期间，我公司保证不随意撤换人员，如需更换会提前一个月告知采购单位管理部门，并将其个人资料给采购单位管理部门审核，经过采购单位管理部门同意再进行更换；

(5) 如果采购单位管理部门认为我公司所提供的整体运维服务不能达到采购单位管理部门对多媒体教室管理的要求，为确保教学的正常进行，采购单位管理部门有权终止合同，所产生的损失，可以从合同余款中扣除；

(6) 为了更好的服务于采购单位，提高客户满意度，我公司开通投诉热线，对采购单位提出的问题及时反馈给客服部门，使问题及时得到解决。

## **6. 服务保障与承诺**

(1) 我公司承诺根据采购单位多媒体教室设备实际运行需求，有计划地制定实施和服务保障体系。保证本项目按时稳定地运行。

(2) 在本项目实施过程中及售后服务期内，我公司指定专人负责与采购单位管理部门相关负责人对接，以保证项目的顺利实施，如期完成，同时保证项目实施全过程中的服务水平。

## **7. 服务报告要求**

(1) 每月提交一份本月运维报告，包括但不限于本月运维总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录（网络、设备等）、接报处理情况、案例分析（发生问题、事故原因、整改方案等）、用户满意度、用户投诉等，由信息中心具体负责运维的责任人签字并备案。



附件 3:

## 中标通知书

# 中 标 ( 成 交 ) 通 知 书

郑州智诚视讯有限公司:

你方递交的郑州大学信息化办公室、网络管理中心 2023 年度多媒体教室运维服务采购项目投标文件,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	郑州大学信息化办公室、网络管理中心 2023 年度多媒体教室运维服务采购项目
采购编号	郑大-竞磋-2023-0085
中标(成交)价	386000 元(人民币) 叁拾捌万陆仟元整(人民币)
供货期(完工期、服务期限)	签订合同后 365 个日历天
供货(施工、服务)质量	合格,满足采购需求
交货(施工、服务)地点	采购人指定地点

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:秦瑞林 13937171736

特此通知。

采购单位(盖章)

代理单位(盖章)

2023年9月10日

中标单位签收人: 任博奇 2023年9月8日  
18595457743