合同编号：郑大竞磋-2022-0023

郑州大学2022年度多媒体教室运维服务外包项目采购合同

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：

郑州大学新校区南北核心教学区及理工区多媒体教室301套以及标准化考场设备驻场式服务，运维服务公司工程师提供周一至周五上午7：40至下午21:00，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，如有项目或检修任务需加派人员。

服务内容为：多媒体教室设备包括投影机、幕布、计算机、中控、扩音、教室网络、讲台等。

二、合同总价款：

本合同总价款为人民币（大写）叁拾捌万伍仟元整（¥385000.00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、我公司安排的驻场人员严格遵守《郑州大学多媒体教室管理服务规范》等规范要求（详见附表1）；保证做到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；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：

2、我公司驻场工作人员按照学校要求保障的区域：南北核心教学区及理工教学区301间多媒体教室，保障教室内的投影、中控、扩音系统计算机、讲台、电脑等设备的正常运行 保障提供服务时间为周一至周五上午7：40至下午21：00，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，如有项目或

检修任务需加派人员。

3、服务期限：1 年

四、服务约定：

1、服务完成时间：1 年，即 2022 年 7 月 15 日-2023 年 7 月 14 日。

2、服务地点：郑州大学新校区南北核心教学区及理工区 301 间多媒体教室以及标准化考场设备。

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、乙方保证提供驻场式服务；

2、乙方保证驻场工程师皆为该公司的正式员工，均签暑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涵；

3、乙方保证驻场工程师均有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，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、设备连接、信号切换等，也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、解决放障；

4、乙方驻场工程师保证严格进守《郑州大学多媒体教室管理服务规范》等要求；

5、该项目服务期限 1 年，1 年内维护服务内容或数量发生变动时，双方根据变动比例调整合同结算金额。

六、结算方式及期限：

合同签订一个月后，甲方对乙方提供的运维服务情况进行考核，考核通过后甲方向乙方支付合同总额的 40%；运维服务中期进行二次考核，考核通过后甲方向乙方支付不超过合同总额的 40%；剩余合同金额待本项目验收合格并经审计后完成支付。

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、服务范围：郑州大学新校区南北核心教学区及理工区 301 间多媒体教室设

备及标准化考场设备。

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，做到反应进速，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、该项目服务期限为 1 年，采用合同一签一年，每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自动执行；如果存在考核不合格或者严重失职的情况，合同自动中止。

九、履约担保

乙方提供履约担保的形式：以转账的方式提供；

履约担保金额：合同总价款的 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工程竣工交付之日。履约担保金在签订合同前交学校财务处，工程竣工验收合格交付使用后履行手续退还。

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、本合同共十二页，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

账号：1702021109014403854

签定日期：

审核人：

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：0371-60998011

开户银行：郑州银行股份有限公司嵩山南路支行

户名：郑州智诚视讯有限公司

账号：999156000220001849

签定日期：

附件一：

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。

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）驻场服务人员在日常维护中，保证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）驻场服务人员保证严格遵守学校的各项规章制度和工作流程，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

3.1.1. 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，1 分钟内响应授课老师的求助。

3.1.2. 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。

3.1.3. 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。

3.1.4. 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。

3.1.5.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）驻场服务人员保证安排人员对每间教室进行检查，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）驻场服务人员保证每学期末对全部教室操作台内设备进行一次清洁维护；

（11）驻场服务人员保证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）驻场服务人员保证除多媒体教室维护工作以外的其他工作均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）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、电器等设备等。

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，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

6.1. 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。

6.2. 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

7.1.每月提交一份本月运维报告，包括但不仅限于本月运维总结（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。

附件二：

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2022年度多媒体教室运维服务外包项目 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	郑州大学信息化办公室2022年度多媒体教室运维服务外包项目
采购编号	郑大-竞磋-2022-0023
中标（成交） 价	385000元(人民币) 叁拾捌万伍仟元整(人民币)
供货期（完工期、服务期限）	365日历天
供货（施工、服务）质量	符合采购人要求
交货（施工、服务）地点	郑州大学
质保期	一年

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。

采购单位(盖章)　　代理单位（盖章）

年　月　日

中标单位签收人：