中共安徽省委党校（安徽行政学院）电教设备维保服务（二次）更正公告附件

**第三章 采购需求**

**前注：**

本说明中提出的技术方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足用户实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可。

采购需求前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
| 1 | 付款方式 | 合同签订后，中标人驻场服务人员到场后，按月支付合同款的十二分之一；项目按季度考核，如有考核扣款，考核当月开始扣除。 |
| 2 | 服务地点 | 中共安徽省委党校（安徽行政学院）南北校区 |
| 3 | 服务期限 | 一年，如中标人履约良好，且年度预算能保障的前提下，采购人和中标人双方均同意在保持原合同内容不变的基础上续签的，双方可续签下一年合同，续签不超过两次。 |
| 4 | 本项目采购标的所属行业 | 其他未列明行业 |

**一、项目内容**

安徽省委党校（安徽行政学院）校区分为南北校区。

服务内容：

保障教学场地配套的中控、功放、音箱、计算机、投影、LED和摄像头等设备日常维护和维修。

1.场地

南校区：25间教室，报告厅2个，情景模拟室2个，会议室2个；

北校区：24间教室，报告厅3个，情景模拟室2个；会议室5个

学苑大厦：6间教室，1个报告厅，会议室2个。

总计：

教室：55间 报告厅6个 模拟室4个 会议室9个

2.其他设备

（1）3台非线性编辑系统，保障硬件和软件系统正常运行；

（2）锐取直录播系统软硬件日常维护；

（3）教室设备中控—控捷中控系统软硬件日常维护。

**（一）运维目标**

以教学活动和重大活动为中心，主动服务，提前服务，可靠服务，保障教学活动的正常优质进行.

本项目成交供应商拟达成运维目标如下：

1、完成针对多媒体基础环境的基础信息统计，形成清晰的设备台账；

2、针对多媒体教学场地网络设备、多媒体设备、桌面终端系统、非线性编辑系统，锐取直录播系统和中控系统等实施运维服务；

3、建立健全知识库，汇总沉淀故障解决经验，提高工作效率；

4、建立健全定期巡检机制，提高设备完好率；

5、缩短故障响应时间，提高服务响应效率；

6、建立健全运维服务管理体系，确保有限的资源可以最有效地作用于运维核心业务、系统管理更加完善、工作效率有效提升、用户满意度稳定维持在较高水平；

7、完成甲方提出的其他合理需求和交办事务。

本项目成交供应商拟为采购人提供的运维服务主要包含但不限于：多媒体教学场地网络设备、多媒体设备、桌面终端系统、非线性编辑系统，锐取直录播系统和中控系统、定期清理设备卫生、定期升级、驻场服务等。如有必要，可以对市县级党校提供远程技术服务。

**（二）服务方式**

采用服务外包的模式驻点提供教学多媒体设备的运维服务。

**（三）服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 外包项目 | 数量 | 服务内容 |
| 多媒体教室、报告厅、情景模拟室、会议室 | 74间 | 1．协助甲方做好多媒体教室设备资产登记管理工作，并建好台账；  2．每天对多媒体教室设备运行情况进行检查，排除故障隐患，确保正常教学使用，每学期开学前和学期末对多媒体设备进行全面检修维护、深度除尘保洁，并做好记录；  3．定期检查多媒体教室设备情况，排除安全隐患，确保教学正常使用。涉及返厂维修的设备应及时向甲方报告、办理报修手续，做好维修记录。每学期开学前和学期末对所有硬件设备进行全面检修维护、深度除尘清洁；  4．定期检查所有设备用电情况、插座插排情况等，排除安全隐患，确保安全事故发生，确保教学正常开展，并做好记录。  6. 在甲方举办重大活动期间，做好相应的前期准备和善后工作，确保各种活动的正常有序开展； |
| 直录播系统 | 1套 | 1.根据教学实训内容要求及时做好软件调整更新和硬件调试工作；  2.根据课表及时预约录播，课后及时检查录播质量，发现问题及时处置。  2.每学期开学前和学期末对所有设备进行全面检修和深度除尘保洁。 |
| 非线性编辑系统 | 3台 | 1、协助甲方人员定期对非线性编辑系统的软硬件进行检查，对发现的问题及时处理；  2.维保团队最少一人精通摄像和非线性编辑软件的操作；  3.对日常教学活动摄像和重大活动要参与拍摄和编辑。 |
| 中控系统 | 服务器1台、终端60余台 | 1.每天检查终端设备情况，发现问题及时维修；  2.每天早晚检查教室设备开关情况，如有问题及时处置； |

**（四）人员配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 主要职责 | 基本条件 |
| 团队负责人 | 不少于1人 | 1.代表服务提供商与甲方进行联络协调和工作对接；  2.全面负责甲方服务外包项目的所有管理工作；  3.负责服务团队的日常管理、人员考勤、工作检查、目标考核、运维周报等工作。  4.具有较强的职业技术能力，能兼职技术工程师 | 1、团队负责人从事相关工作两年及以上，其他人员从事相关工作一年以上，熟悉计算机、网络技术，熟悉云桌面、无盘等相关服务器的运行维护工作；  2、有一定的组织、协调沟通能力和教学机房管理经验；  3、所有人员驻点提供服务，必须身心健康，工作认真，责任心强，无肢体残疾，无违法犯罪记录。驻点工作人员不得兼职，  4、供应商提供服务前，服务人员经甲方面试合格后方可上岗。 |
| 技术工程师 | 不少于4人 | 1.负责全校教学多媒体系统软硬件日常技术保障和运行维护；  2.保障甲方重大活动对音视频需求的保障  3.配合甲方或部门完成其他教学相关的临时性工作；  4.配合运维管理人员做好运维管理工作。 |

应急人员储备

1. 公司安排一名储备人员，平日储备人员可到现场中去了解项目的运作。

2. 在遇到驻场人员请假时，储备人员可立即上岗，由于本身已对项目情况有所了解，工作方面不会造成很大的困难。

3. 当有驻场人员提出辞职时，储备人员可立即安排其上岗，避免了招聘时间过长和交接时间过短的不利。

4. 储备人员无论能力还是个人素质与驻场人员要求相当，是通过公司与甲方使用部门按照客户的需求共同挑选。

乙方申请更换人员，须保证新人员的资历不得低于被更换者，并通过甲方考核，甲方有权对不能满足甲方工作要求的运维驻点人员提出更换，乙方必须无条件满足。

**（五）服务要求**

1、多媒体教室、报告厅运维服务要求

（1）巡检排查。每天检查线路及多媒体设备，及时处理潜在的安全隐患和设备故障，确保设备正常可用；每学期检查教学设备软件正版化。根据授课计划安排，按时开关机、检查多媒体设备；及时解决教学过程中出现的突发故障；根据甲方要求，完成晚间、假期临时性多媒体设备的使用任务；做好多媒体设备及使用情况台账。

（2）资产管理。中标方进场时，应和甲方人员共同对所有多媒体教室和录播教室设备资产进行清点并进行资产编号，按甲方要求建立资产台账，运用信息化手段管理，及时记录设备状态和场地位置信息。

**★** 中标公司自行配备一套资产管理硬件设备和软件系统，对甲方项目中的设备及软件录入并管理。中标后在运维管理过程中，如因服务商工作人员工作失误造成的资产损坏、丢失，由服务商购置同款设备进行赔偿，如同款设备已经停产，经甲方同意后赔偿更优的资产设备。甲方将不定期对资产进行核对检查。**（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）**

在甲方相关人员指导下，对以下内容进行服务：硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；网络结构、网络路由、网络IP地址统计记录、无线话筒频率；综合布线系统结构图的绘制；其他配套设备的统计记录等。

（3）软硬件故障检测维修。软硬件一般性故障现场解决，返厂维修的设备需及时向甲方报告，进行报修处理并做好维修记录；质保期内的维修材料费、维修费、维修工具由设备生产厂商或设备供货商承担，已过质保期或人为损坏的设备维修需提前向甲方说明情况，提出维修申请，经甲方同意后从甲方领用相关配件进行维修处理。所有设备维修情况录入运维管理系统资产台账，以便甲方随时核查设备维修情况。

（4）在甲方举办重大活动期间，做好相应前期准备、现场保障、善后工作。

（5）服从甲方安排，配合甲方完成其他临时性工作。

（6）实训设备卫生管理。做好实训设备卫生保洁，达到无污迹、积尘、蛛网，设备干净、摆放整齐，标识清晰，每学期开学前和期末对设备进行深度除尘保洁。

**（7）教室设备中控系统软硬件维保，投标人需承诺能够获得原厂技术支持服务，中控系统为控捷中控系统。（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）。**

2．情景模拟室运维管理服务要求

（1）情景模拟室、实训室区域的安全秩序管理。定期检查电路及设备状况，及时处理存在的安全隐患，杜绝违反国家法律和甲方规章制度的事情发生，确保教师和学员人身财产安全和实训的正常秩序。每学期检查教学设备软件正版化。

（2）情景模拟室、实训室运行保障。根据每学期甲方授课计划，对所有计算机机房及信息类相关的软件进行梳理、安装和升级，确保所有教学任务能够正常开展；每周要对所有设备进行例行检查，确保实训设备随时处于良好可用状态；根据课表安排，提前两天做好使用前的各项准备工作，配合教师按课程准备场地和设备；在实训教学过程中，应及时解决临时故障；根据甲方要求，完成晚间、假期等临时性使用任务；做好每个情景模拟室、实训室及设备使用和维修情况台账。

（3）资产管理。全面、准确的资产统计与管理，帮助甲方对现有的信息资产情况进行了解，更好地提供系统的运行维护服务。在甲方相关人员指导下，对以下内容进行服务：硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录；软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录；网络结构、网络路由、网络IP地址统计记录、无线话筒频率记录；综合布线系统结构图的绘制；其他配套设备的统计记录等。

（4）软硬件故障检测维修。定期检查情景模拟室内所有软件、硬件及其他设备设施情况，一般性故障现场解决，返厂维修的设备需及时向甲方报告，进行报修处理并做好维修记录；质保期内的维修材料费、维修费、维修工具由设备生产厂商或设备供货商承担，已过质保期或人为损坏的设备维修需提前向甲方说明情况，提出维修申请，经甲方同意后从甲方领用相关配件进行维修处理。所有设备维修情况录入运维管理系统资产台账，以便甲方随时核查设备维修情况。

（5）服从甲方安排，配合甲方完成其他临时性工作。

（6）特殊情况下，如甲方有实训需要，应协助任课老师组织或指导学员。

（7）情景模拟室、实训室设备卫生管理。做好实训设备卫生保洁，达到无污迹、积尘、蛛网，设备干净、摆放整齐，标识清晰，每学期开学前和期末对设备进行深度除尘保洁。

3.直录播系统要求

（1）资产管理。服务提供商进场时，应和甲方人员共同对所有服务器设备资产进行清点并单独进行资产编号，按甲方要求建立资产台账，在运维管理过程中，如因中标方工作人员工作失误造成的资产损坏、丢失，由中标方购置同款设备进行赔偿，如同款设备已经停产，经甲方同意后赔偿更优的资产设备。甲方将不定期对资产进行核对检查。

（2）日常维护：每日录播设备使用前检查录播设备（如摄像头、麦克风、编码器、调音台、录播主机），排除每间教室故障，包括但不限于软件问题（电脑分辨率设置不当等）、硬件问题（话筒音量不合适等、摄像头取景不当）、网络故障（卡顿、延迟等）；每日课表预约计划维护，及相关课程存取；

（3）直播支持：内容全流程管理，包括但不限于直播前技术测试（测试推流、多机位切换、字幕叠加等）、应急预案（准备备用推流地址、故障公告模板等），直播中实时监看（多屏监看画面质量、音频同步、实时互动数据等）、快速响应突发问题（卡顿、无声），直播后内容归档。

（4）服务器、存储系统、软件运维。服务器系统故障处理及维护；服务器操作系统的安装、安全设置；服务器系统安全设置及维护；系统数据备份服务；服务有效性检查；资源使用情况检查；服务器运行日志；数据备份日志；系统安全日志；监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；录播视频服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；监控记录磁盘阵列存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

（5）巡检排查。每天服务器的运行情况、日志情况等，及时处理潜在的安全隐患和设备故障，确保设备正常可用；及时进行软件升级更新；及时解决教学过程中出现的突发故障；根据甲方要求，完成晚间、假期临时性的使用任务。

（6）安全要求。建立安全管理制度，确保服务器不被病毒、木马等侵害，确保相关信息不被泄露，确保各个软件平台不被非法入侵或非法篡改。

（7）软硬件故障检测维修。软硬件一般性故障现场解决，返厂维修的设备需及时向甲方报告，进行报修处理并做好维修记录；质保期内的维修材料费、维修费、维修工具由设备生产厂商或设备供货商承担，已过质保期或人为损坏的设备维修需提前向甲方说明情况，提出维修申请，经甲方同意后从甲方领用相关配件进行维修处理。所有设备维修情况录入运维管理系统资产台账，以便甲方随时核查设备维修情况。

**（8）锐取直录播软硬系统维保，投标人需承诺能够获得原厂技术支持和服务。（投标文件中提供承诺函并加盖投标人章）。**

**（六）保障要求**

本次项目运维服务对象是中共安徽省委党校（安徽行政学院）南北校区的多媒体教室、情景模拟室、报告厅、会议室、直录播系统、中控系统、非线性编辑系统，直录播服务器、教学用网络安全。

驻场人员数量要求是甲方最低人员配置要求，投标人应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的供应商驻场人员增加的，属于供应商免费提供。

**★1. 中标方自合同签订至合同约定执行日内，为本项目提供合格、合法驻场服务人员，否则，甲方有权拒绝支付所有款项并保留合同终止与追究中标人相关法律责任的权利。（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）。**

**★2.响应时限要求：**

**一般故障：5分钟内到场，15分钟内解决；紧急故障：2分钟内到场，10分钟内解决；（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）**

**★3.驻场交接期间，中标人除配备招标明确本地驻场服务人员外，还需额外配备至少2名人员参与交接期工作，参与驻场服务的运维服务人员中至少有5名人员具备运维服务经验，且服务期不少于1年（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）。**

**★4.甲方有重大任务分配，包含但不限于集中巡检、日常教学保障、会议保障等，中标人按甲方实际工作需要，除现有驻场服务人员外，额外免费配置足够人员协同工作。额外配备人员数量原则：2人及以上，为期不低于5个工作日、不超过10个工作日。期间所有费用由投标人自理。（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）。**

**（七）服务期限**

自运维团队正式开始运维工作后一年，一年到期后，经甲方考核合格后，且年度预算能保障的前提下，在双方同意且保持原合同内容不变的基础上，可以续签下一年合同，服务期最长不超过三年，合同一年一签。成交后，供应商根据甲方要求及时安排驻点工程师进场工作。

**（八）服务标准**

1.计算机操作系统及应用软件安装工作标准

（1）每学期操作系统及应用软件均更新，并确保操作系统及应用软件为正版；

（2）及时更新操作系统，严禁出现严重的程序漏洞；

（3）桌面图标一致（图标、数量、背景画面）；

（4）安装甲方提供的字体库和软件；

（5）根据教师教学需要及时安装教师提供的教学软件；

（6）浏览器主页为“中共安徽省委党校（安徽行政学院）”主页。

2.多媒体工作标准

（1）要求每个教室、情景模拟室、实训室都可以正常地使用、

（2）音视频输出正常；

（3）可连接移动存储设备，USB线正常；

（4）投影仪、LED屏亮度、对比度正常，字迹清晰；

(5)画面的位置在幕布和LED屏正中，且上下左右充满整个屏幕。

3.网络中控标准

(1)能正常地打开多媒体设备，实现远程对中控的控制；

(2)控制室设备有效，能正常使用；

(3)切换正常，可有效控制各联动设备。

4.投影机标准

(1) RGB显示正常；

（2）投影字迹清晰；

（3）投影正对幕布。

5.幕布标准

（1）能正常升降

（2）物理位置正确

6.功放、音箱标准

（1）功放的每路输出都正常；

（2）每只音箱正常音量下没有杂音。

7.话筒标准

（1）声音正常，并且没有接触不良的情况；

（2）电池足够半天使用量。

8.摄像头标准

（1）摄像头工作正常，画面清晰；

（2）及时根据授课情况调整摄像头角度。

9.LED屏标准

（1）强电线路、配电柜无安全隐患；

（2）屏体黑点和亮点不超过10个。

10.直录播系统标准

（1）按课程每日及时开启；

（2）根据课堂情况及时调整摄像机镜头；

（3）直录播音视频信号不卡顿。

11.设备整洁标准

设备间、机柜无灰尘，设备摆放整齐。

**（九）服务考核标准**

（一）考核范围

本考核标准适用于对中共安徽省委党校（安徽行政学院）运维外包服务公司在合同履行期内服务业绩的月（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务合同约定范围。

（二）考核指标体系

| 序号 | 考核指标 | 分值（100分） |
| --- | --- | --- |
| 1 | 工单满意度 | 20 |
| 2 | 工单处理时效 | 10 |
| 3 | 资产完好率及资产管理 | 10 |
| 4 | 服务质量管理 | 20 |
| 5 | 重大活动保障 | 20 |
| 6 | 直录播系统、中控系统保障 | 20 |

（三）考核内容

1.工单满意度(20分)

工单满意度是用户对运维外包服务人员单次服务质量的整体评价，包括首次满意、首次不满意和最终不满意三种情形。其中，首次满意是指用户对代维服务人员的首次处理结果予以认可并评价满意；首次不满意是指用户对外包服务人员的首次处理结果不认可，在代维服务人员二次处理之后才予以认可并评价满意。最终不满意是指用户对代维服务人员的两次处理结果均不认可。工单满意度共计20分，按照如下方式进行扣分，扣完为止。

服务态度：

（1）每发生一例首次不满意，扣1分；

（2）每发生一例最终不满意，扣2分。

工作态度：

（1）严禁与用户发生争执，每发生一例与用户争执的情形，确认属实后扣5分；

（2）严禁未经用户许可，私自操作用户电脑运行与工作无关的，每发生一例私自操作用户电脑的情形，确认属实后扣5分；

（3）人员出现脱岗的情况，每脱岗一人扣2分；

（4）运维外包服务人员遭到用户投诉，经确认属实后，每例扣5分；

（5）运维外包服务人员在未经甲方许可的情况下出现迟到、早退现象每次扣2分；

（6）运维外包服务人员在工作期间出现电话关机或者拨打不通的情况，经确认属实扣2分；

（7）其他严重影响用户感知的服务态度案例，经确认属实，扣2分。

2.工单处理时效（10分）

工单处理时效是衡量终端外包服务人员是否及时响应并处理用户故障申告的指标，直接影响着用户对运维外包服务的感知。根据管理办法，故障（含服务请求）分为一般故障和紧急故障两类，明确要求有驻场服务工程师的，一般故障要求在20分钟内到场，1个小时内予以解决；紧急故障要求在5分钟内到场，10分钟内予以解决；

超过故障要求时间而未解决视为超时（更换配件时间另计）。工单处理时效共计20分，按如下方式扣分，扣完为止。

（1）对于紧急故障，（课前、会前15分钟）超时到场不满5分钟扣0.5分，此后每超时10分钟(不满10分钟按10分钟)扣0.2分；

（2）对于一般故障，超时到场不满10分钟扣0.2分,此后每超时20分钟(不满20分钟按20分钟扣)扣0.1分；

3.资产完好率及资产管理（10分）

资产完好率是指终端在一个考核周期内稳定运行的比例，能够在一定程度上体现运维外包服务公司的巡检质量。巡检质量高，则资产完好率高；巡检质量低，则终端完好率低。采用百分制计分，每月最后一日的18:00取系统数据，计算公式为：

当月未报修终端数量/终端总数\*100%

（1）若终端完好率大于等于90%，则不扣分；

（2）若终端完好率介于85%和90%之间，则每降低1%扣2分

（3）若终端完好率小于等于80%，则扣10分；

资产管理体现在资产登记信息的准确性。甲方不定期、定时对运维外包公司存档的终端资产进行抽查。资产管理按如下方式扣分，扣完为止

（1）甲方根据运维外包公司提供的资产信息，随机或全量核实，每发现一例“虚假”资产信息，扣1分。

（2）甲方根据运维外包公司提供的资产信息，以及甲方实际使用的终端资产配备情况，对资产统计不合理且未事先汇报的情况进行扣分，每发现一例统计不合理资产扣1分。运维外包公司对终端资产备统计不合理情况要每季度汇报一次，对于甲方允许的情况，不扣分。

4.服务质量管理（20分）

提供高质量的代维服务是终端代维追求的目标，也是考核终端外包服务公司的重要标准，运维服务质量主要包括工单质量和巡检质量，共计20分，按如下方式扣分，扣完为止。

常规保障：

（1）按照服务标准，每不符合一项扣0.1分；

（2） 教学和会议保障应提前30分钟到场，有特殊要求按需保障，一次不合规扣0.1分；

（3）运维外包服务公司应按巡检计划完成巡检任务，巡检终端数量不符合甲方要求的，扣1分；

（4）运维外包服务公司应保障巡检质量，每发现一起线路混乱、机器存在明显软硬件故障等情形扣0.5分；

（5）运维单填写、管理台账：

1）运维外包服务公司未按甲方要求按时提交巡检计划或巡检报告，扣0.5分；

2）运维外包服务公司未按甲方要求按时提交维护报告及总结，扣1分；

3）运维外包服务公司应做好维护台账等基础资料的整理和保管，资料不全或者不符合买方要求扣2分

（6）服从工作安排情况：

未按甲方要求完成保障任务扣2分

5.重大活动保障（20分）

指顺利完成运维相关重大活动保障工作（包含零星布线等施工任务），由甲方信息技术中心每月就运维服务人员完成情况进行评定，满分20分，扣完为止。

(1) 运维外包服务公司拒绝响应合同内重大活动保障工作，扣5分；

(2) 运维外包服务公司重大活动保障不力，导致重要活动延迟或取消，扣5分；

(3) 运维外包服务公司重大活动保障过程中违反操作规范或安全规范，造成不良影响的，扣2分。

(4)其他与信息技术中心相关工作，甲方提供相关材料，运维外包服务公司免费提供人工服务。

6. 直录播系统、中控系统保障（20分）

(1) 系统出现故障非硬件原因一个工作日未完成修理，扣5分；

(2) 直录播系统漏录教学或会议一场，扣2分；

(3)每发现一起系统非原厂服务，扣5分；

(4)录播时镜头位置不准确，经提示未改正，扣1分；

（四）重要事项扣分

工单满意度、工单处理时效、资产完好率、服务质量和重大活动保障构成了终端管理考核的主要部分。除此之外，运维服务工作还涉及运维服务人员落实、安全生产等重要事项，包括量化扣分项和一票否决事项，现予以说明：

1.量化扣分项

（1）发生运维服务人员不到位或者运维服务人员突然离职造成某一服务区域人员空缺的情况，每人每天扣除月度服务总价的千分之一作为违约金;其中，月度服务总价=合同总价/服务月数。

（2）运维服务公司应做好合同内耗材使用记录，甲方信息技术中心不定期对运维服务公司提供的合同内耗材进行检查，每发现一例以次充好则扣除对应耗材官方报价150%的款项作为惩罚；

（3）运维服务公司违反甲方规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为，造成较严重影响并被主管部门通报的，每次扣5分；被甲方通报的，每次扣2分。

（4）对于运维服务公司或运维人员发生违法行为构成违法或犯罪的，除依法追究相关单位和个人的法律责任，要求运维服务公司赔偿甲方由此而产生的各项损失外，运维服务公司还应承担相应的一切责任，每次扣10分。

（5）对运维服务公司或运维服务人员在工作中违反甲方保密制度，未经同意擅自带无关人员进出甲方办公区域，或擅自向第三方披露甲方的技术和商业秘密，一经查实，每次扣减5分。

（6）运维服务人员存在在营业或办公区域使用明火、携带食物等行为但未造成严重后果的，每例扣5分。

2.量化加分项

（1）日常保障获服务对象口头表扬的加2分（告知甲方人员为准）；

（2）获校领导对保障满意表扬的每次加5分

3.一票否决项

出现以下情形代维公司当月考核成绩为0。

（1）对于运维服务公司严重违反规定，如：违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术；因人为原因导致重大故障或擅自修改数据，引起严重后果，当月考核得分为零，并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。

（2）运维服务公司违反主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为。

（3）直接或间接由于运维服务公司、运维服务人员行为、操作不当等原因造成通信案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的，或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。运维服务公司发生特别重大事故或重大事故时（特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行），甲方有权与其终止代维服务协议。

(五) 考核结果计算

上述考核事项中，工单满意度、工单处理时效、资产完好率可由系统根据工单自行计算或手工按照上述评分细则核算，服务质量和重大活动保障考核按照上述评分细则进行。

（六）考核结果应用

考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下：

1.若季度考核成绩在80分以上（含80分），支付全额季度款项。

2.若季度考核成绩在60分以上（含60分）、80分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为（80-考核分数）\*合同总价\*1‰元，就算支付季度款项。

3.若季度内考核成绩在60分以下的，下季度不支付季度款项。

乙方连续二个季度代维考核平均得分低于60分，甲方有权全部或者部分中止本协议；因乙方考核不合格导致合同全部或者部分终止协议情况的，乙方为甲方提供的耗材、维护零配件以及辅材等（已经在甲方办公场地使用），资产所有权属于甲方，乙方无权收回。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **电教设备运维管理考核表** | | | | | | | |
| **项目名称** | **电教运维管理服务** | | | **考评时间** |  | | |
|  | | | | | | | |
| **序号** | **考核内容** | | | **考核计分说明** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 1 | 工单满意度 | 服务态度 | （1）每发生一例首次不满意，扣1分； （2）每发生一例最终不满意，扣2分。 | 根据实际表现评分。 | **20** |  | 扣完为止 |
| 工作态度 | （1）严禁与用户发生争执，每发生一例与用户争执的情形，确认属实后扣5分； （2）严禁未经用户许可，私自操作用户电脑运行与工作无关的，每发生一例私自操作用户电脑的情形，确认属实后扣5分； （3）人员出现脱岗的情况，每脱岗一人扣2分； （4）运维外包服务人员遭到用户投诉，经确认属实后，每例扣5分； （5）运维外包服务人员在未经甲方许可的情况下出现迟到、早退现象每次扣2分； （6）运维外包服务人员在工作期间出现电话关机或者拨打不通的情况，经确认属实扣2分； （7）其他严重影响用户感知的服务态度案例，经确认属实，扣2分。 | 根据实际表现评分。 |
| 2 | 工单处理时效 | 服务响应速度 | （1）对于紧急故障（课前、会前15分钟），超时到场不满5分钟扣0.5分，此后每超时10分钟(不满10分钟按10分钟)扣0.2分； （2）对于一般故障，超时到场不满10分钟扣0.2分,此后每超时20分钟(不满20分钟按20分钟扣)扣0.1分； | 根据实际表现评分。 | **10** |  | 扣完为止 |
| 3 | 资产完好率及资产管理 | 设备完好率及运行情况 | 资产完好率：当月未报修终端数量/终端总数\*100%（1）若终端完好率大于等于90%，则不扣分；（2）若终端完好率介于85%和90%之间，则每降低1%扣2分（3）若终端完好率小于等于80%，则扣10分；资产管理：（1）甲方根据运维外包公司提供的资产信息，随机或全量核实，每发现一例“虚假”资产信息，扣1分。（2）甲方根据运维外包公司提供的资产信息，以及甲方实际使用的终端资产配备情况，对资产统计不合理且未事先汇报的情况进行扣分，每发现一例统计不合理资产口1分。运维外包公司对终端资产备统计不合理情况要每季度汇报一次，对于甲方允许的情况，不扣分。 | 1.根据设备完好率及运行实际情况评分；2.根据资产登记情况与实际情况评分 | **10** |  | 扣完为止 |
| 4 | 服务质量 | 常规保障 | （1）按照服务标准，每不符合一项扣0.1分； （2）教学和会议保障应提前30分钟到场，有特殊要求按需保障，一次不合规扣0.1分； （3）运维外包服务公司应按巡检计划完成巡检任务，巡检终端数量不符合甲方要求的，扣1分； （4）运维外包服务公司应保障巡检质量，每发现一起线路混乱、机器存在明显软硬件故障等情形扣0.5分； | 课前课后、会前会后设备准备、设备开启关闭，任务中设备保障 | **20** |  | 扣完为止 |
| 运维单填写、管理台账 | （1）运维外包服务公司未按甲方要求按时提交巡检计划或巡检报告，扣0.5分； （2）运维外包服务公司未按甲方要求按时提交维护报告及总结，扣1分； （3）运维外包服务公司应做好维护台账等基础资料的整理和保管，资料不全或者不符合买方要求扣2分 | 每日填写运维单，按期填写巡检报告，设备维修单及时记录 |
| 服从工作安排情况 | 未按甲方要求完成保障任务扣2分 | 根据实际表现评分。 |
| 5 | 重大活动保障 | 服从甲方安排，保障活动顺利进行 | (1) 运维外包服务公司拒绝响应合同内重大活动保障工作，扣5分；(2) 运维外包服务公司重大活动保障不力，导致重要活动延迟或取消，扣5分；(3) 运维外包服务公司重大活动保障过程中违反操作规范或安全规范，造成不良影响的，扣2分；(4)其他与信息技术中心相关工作，甲方提供相关材料，运维外包服务公司免费提供人工服务。 | 活动准备，活动保障，活动整理 | **20** |  | 扣完为止 |
| 6 | 直录播系统、中控系统保障 | 系统运行完好率、维修时效性 | (1) 系统出现故障非硬件原因一个工作日未完成修理，扣5分； (2) 直录播系统漏录教学或会议一场，扣2分； (3)每发现一起系统非原厂服务，扣5分； (4)录播时镜头位置不准确，经提示未改正，扣1分； |  | **20** |  | 扣完为止 |
| 7 | 重要事项加、扣分 |  | 1.量化扣分项（1）发生运维服务人员不到位或者运维服务人员突然离职造成某一服务区域人员空缺的情况，每人每天扣除月度服务总价的千分之一作为违约金;其中，月度服务总价=合同总价/服务月数。（2）运维服务公司应做好合同内耗材使用记录，甲方信息技术中心不定期对运维服务公司提供的合同内耗材进行检查，每发现一例以次充好则扣除对应耗材官方报价150%的款项作为惩罚；（3）运维服务公司违反甲方规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为，造成较严重影响并被主管部门通报的，每次扣5分；被甲方通报的，每次扣2分。（4）对于运维服务公司或运维人员发生违法行为构成违法或犯罪的，除依法追究相关单位和个人的法律责任，要求运维服务公司赔偿甲方由此而产生的各项损失外，运维服务公司还应承担相应的一切责任，每次扣10分。（5）对运维服务公司或运维服务人员在工作中违反甲方保密制度；未经同意擅自带无关人员进出甲方办公区域，一经查实，每次扣减5分。（6）运维服务人员存在在教室或办公区域使用明火、携带食物等违反甲方管理规定行为，每例扣5分。  2.量化加分项（1）日常保障获服务对象口头表扬的加2分（告知甲方人员为准）；（2）获校领导对保障满意表扬的每次加5分 | 直接在得分加减计入总分 |  |  |  |
| 8 | 一票否决项 |  | 出现以下情形代维公司当月考核成绩为0。 （1）对于运维服务公司严重违反规定，如：违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术；因人为原因导致重大故障或擅自修改数据，引起严重后果，当月考核得分为零，并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。 （2）运维服务公司违反主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为。 （3）直接或间接由于运维服务公司、运维服务人员行为、操作不当等原因造成通信案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的，或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。运维服务公司发生特别重大事故或重大事故时（特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行），甲方有权与其终止代维服务协议。 |  |  |  |  |
| **考核得分** |  | | | 总平均分 |  | | |
| 总考评结果 |  | | |
| **考核结果说明：  考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下： 1.若季度考核成绩在80分以上（含80分），支付全额季度款项。 2.若季度考核成绩在60分以上（含60分）、80分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为（80-考核分数）\*合同总价\*1‰元，就算支付季度款项。 3.若季度内考核成绩在60分以下的，扣除1个月款项。 乙方连续二个季度维保考核平均得分低于60分，甲方有权终止合同；因乙方考核不合格导致合同终止，乙方为甲方提供的耗材、维护零配件以及辅材等（已经在甲方办公场地使用），资产所有权属于甲方，乙方无权收回。** | | | | | | | |

**（十）其他要求**

**1.投标人承诺“**我司到场人员能熟练进行中控和录播平台软件操作，能熟练进行数字调音台和模拟调音台的现场操作，能操作矩阵无缝切换 **”。投标文件中提供承诺（格式自拟）。未承诺或承诺不全，则投标无效（采购人提供现有设备）。**

中标人于中标结果发出之日起五日内（合同签订前），按采购人要求在指定地点进行中控和录播的终端及平台操作演示，若不能满足投标文件中响应的内容，采购人有权追究违约责任，由此产生的后果由中标人承担。**投标文件中提供承诺（格式自拟）。未承诺，投标无效（采购人提供现有在用设备）。**

2.投标人承诺“我司承诺运维人员在工作时发生所有意外与采购方无关，我司承担一切责任” **（投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章）未承诺，投标无效。**

**3.标书中所提承诺函驻场前需提供原件交由采购人方保存。**

**二、服务运维费用报价有关要求**

本项目报投标总价，报价包含完成本包项目的一切费用，采购人不因任何原因承担本项目的任何风险，供应商报价时应充分考虑到可能的风险费用，成交后不得以任何理由要求采购人支付其他任何费用。

具体设备现状以及服务场地环境等情况，供应商自行到现场进行勘察了解，对项目的系统整体做出合理性评估并给出合理性报价，后期不能因其他原因增加费用。若供应商因未及时勘查现场而导致报价缺项、漏项，造成成交后无法兑现服务，供应商自行承担一切后果。

**三、其他**

1、运维服务工作人员必须严格遵守采购人制定的各项规章制度、劳动纪律有关要求，工作期间必须能充分体现代表采购人在行使多媒体教室信息化设备维护权力，需要切实维护好采购人的形象。

2、运维服务工作人员在日常工作中要注重态度认真，对用户服务热情、周到，工作中服从采购人的管理和安排，妥善完成采购人交办的各项工作任务。

3、运维服务工作人员做好人员排班，定期完成对工作间及运维场所的卫生打扫，确保日常环境整洁。

4、严格遵守采购人有关保密制度，做好校内信息系统、信息设备和存储设备的相关资料保密工作。

5、及时学习《多媒体教学突发事件应急预案》，对照制定不低于采购人要求的具体应急服务响应举措并严格执行。

6、运维服务工作人员须积极参加采购人组织的培训、例会等规定活动，定期、及时将运营工作情况向公司和采购人汇报，及时、妥善做好与采购人信息化处的工作交流、协调与配合，确保工作有序、流畅开展。

7、运维服务团队(团队负责人)须做好运维服务工作人员的定期培训计划，经常对运维服务人员就职业道德、业务技能、服务态度等方面进行培训和提升，并按照国家法律法规和有关规定对服务人员提供相应的社会保障。

8、运维服务工作人员服务态度要求。

（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、备件登记和准备、工具准备、预约时间、证件携带等，上门服务确保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，并在得到对方允许后方可实施具体操作。

（4）受理投诉时，应保持语调平和，稳定服务对象情绪，避免直接回绝；对工作业务范围内的问题要协调尽快解决，对于超出服务范围的要求，也要妥善劝慰、耐心做好解释工作，必要时向采购人信息化处反映并协调处理。

（5）运维服务工作人员不应向用户过度承诺，属职责权限之外的事项要及时报请项目经理决定，对于紧急状况，可直接向采购人信息化处反映。秉持微笑服务理念，用心善待每一位服务对象。

9、采购人设置运维服务投诉电话和邮箱，接受服务对象的投诉，采购人对投诉情况核实后计入每月的运维服务考核中。

10、运维服务团队需建立和管理运维微信群，安排甲方工作人员加入主要工作微信群，密切关注并切实做好针对多媒体设备运维问题的咨询及答疑工作。

11、本项目中备品备件由采购人按照采购人有关资产采购规定按程序申购、入库并提供给运维服务团队，运维服务团队要根据前期交接备品备件清单和对有关运维对象的摸底情况，结合日常巡检情况，定期、及时提出针对备品备件的购置(补仓)意见和建议，同时积极配合甲方做好相关设备资产的清查和管理工作。

12、未尽事宜，由甲方和本项目中标人友好协商解决。

**第四章 评标方法和标准（综合评分法）**

2.3详细审查

2.3.1评标委员会按照下表对投标文件进行详细审查和评分。

2.3.2本项目综合评分满分为100分，其中：技术资信分值占总分值的权重为 90 %，价格分值占总分值的权重为10 %。具体评分细则如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **评分内容** | **评分标准** | **分值范围** |
| 技术资信分  **（90分）** | 投标人资信 | 1.具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的且在有效期内的质量管理体系认证的得3分；  2.具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的且在有效期内的环境管理体系认证的得3分；  3.具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的且在有效期内的职业健康安全管理体系认证的得3分。  注：投标文件中提供全国认证认可信息公共服务平台查询认证信息截图为评审依据，未提供不得分。 | 0-9分 |
| 投标人业绩 | 自2022 年1 月1 日以来（以合同签订时间为准）投标人具有党政机关或事业单位委托的信息化建设或运维项目业绩的，提供一个得4分，最高得4 分。  注：1、**投标文件中需提供业绩合同及验收证明材料扫描件**。如合同或验收证明材料中无法体现合同签订时间及项目内容等关键信息的，须另附采购人单位加盖公章的相关证明材料扫描件，否则不得分。2、党政机关包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、检察机关，及各级党政机关派出机构、直属事业单位及工会、共青团、妇联等。 | 4分 |
| 采购需求响应情况 | 采购需求中标★项参数，每满足一项得9分，共5项，满分45分。  注：以投标响应表及采购需求中要求提供的证明材料为评审依据。 | 0-45分 |
| 人员服务能力 | 拟派驻场服务人员具有信息化运维服务经验且服务期达两年及以上的并且获得用户好评的，每提供一名人员加4分，满分12分。  注：（1）**采购人单位须是党政机关或事业单位**。（2）需提供经采购人单位（或职能部门）盖章的证明材料。（3）服务人员须提供投标人为其缴纳的近三个月内任意一个月社保证明材料。（4）用户好评即表达到好评意思即可，同等意思表达如良好、满意、非常满意、认可、高度认可等均予以认可。 | 0-12分 |
| 增加人员 | 在原有人员5人（1个团队负责人，4个技术工程师）配置基础上再增加1名技术工程师得10分（最高10分）；未增加人员得0分。 | 0-10分 |
| 维保实施方案 | 投标人应在充分了解采购人需求的前提下，制定切实可行的维保服务实施方案，由评标委员会对维保服务实施方案进行综合评审：  1、投标人提供的维保服务实施方案与实际需要相适应程度高，可行性强，有利于项目实施的，得5分；  2、投标人提供的运维服务实施方案与实际需要相适应程度较高，可行性较强，符合项目实施要求的，得3分；  3、投标人提供的运维服务实施方案与实际需要相适应程度不够，可行性有待提高，有待完善的，得1分；  4、差或未提供的，不得分。 | 0-5分 |
| 故障处置方案 | 投标人应制定满足本项目要求的故障响应和处理流程。由评标委员会对故障响应和处理流程的针对性和保障程度进行评分：  1、投标人提供的故障响应流程针对性强，能够有效保障电教设备安全平稳运行的，得5分；  2、投标人提供的故障响应流程针对性较强，能够较为有效保障电教设备安全平稳运行的，得3分；  3、投标人提供的故障响应流程针对性有待提高，基本能保障电教设备安全平稳运行的，得1分；  4、差或未提供的，不得分。 | 0-5分 |
| 价格分  （10 分） | 价格分统一采用低价优先法，即满足招标文件要求且评标价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  投标报价得分＝（评标基准价/评标价）× 10％×100 | | |

2.3.3分值汇总

（1）评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的投标文件进行评分，并汇总每个投标人的得分。取各位评委评分之平均值，四舍五入保留至小数点后两位数，得到该投标人的技术资信分。

（2）将投标人的技术资信分加上根据上述标准计算出的价格分，即为该投标人的综合总得分。