

安庆师范大学信息化建设与管理处 2025 年

校园网络运维外包服务项目合同（第 2 次续签）

买方(学校)： 安庆师范大学 合同编号： JCSD340001202210730 号（续2）

卖方(供应商)： 安徽恒灿科技有限公司 项目编号： CG-AQ-2022-1194

根据《中华人民共和国民法典》及安庆师范大学信息化建设与管理处 2022-2023 年校园网络运维外包服务项目（三次）（项目编号： CG-AQ-2022-1194）磋商文件，买、卖双方经协商一致，签订如下合同条款，并共同遵守。

一、服务内容

服务内容：

一、运维服务范围	
1. 机房巡检与维护	每天对两校区中心机房的电力、空调、消防、温湿度等基础环境的运行状态进行检查并按学校要求进行记录，通过现有的动环监控进行实时的状态监控，并记录状态信息。同时对机房出入人员进行管理及登记，清洁机房卫生；及时报告 UPS 系统、空调、消防系统、电力系统、冷通道、机柜、机房内网络和服务器等基础环境故障或设备故障；负责机房动环系统的维护；负责菱湖校区机房列间空调的维保服务，每学期提供一次空调及外机清洁服务，提供耗材备件更换及故障处理。
2. 校园网络运维	（1）有线网络运维：设备类即汇聚交换机、接入交换机、弱电机柜等设备每季度巡检、保洁，设备故障处理（以上设备及光模块由学校提供备件）；线路类即双绞线链路、光缆链路、网络用电线路（教学办公子网至弱电间墙插，学生公寓子网、教工住宅子网至取电空开（含））、光纤熔接、私拉乱接的清理；耗材类即双绞线跳线、信息模块、水晶头，光纤跳线、光纤熔接盒、耦合器、衰减器，电源接线板、插座及配套 PVC 管线等故障及处理；网络终端故障处理，教学办公子网至桌面终端，学生公寓子网、教工住宅子网至用户路由器；学校新增用户接入（从交换机到用户桌面，含信息点增补）；根据工作需要，服从学校安排，提供临时活动网络保障和信息点增设服务等； （2）无线网络运维：无线设备运行状态巡查；无线 AC 告警及日志检查；无线网络故障的排查、恢复、分析；无线设备硬件报修及跟踪处理；故障硬件或模块更换； （3）一卡通网络运维：一卡通网络故障处理、一卡通终端 POS 机网络线路维护； （4）能源监管平台网络运维：网络设备故障处理，网络线路维护； （5）季度巡检：每季度对所有楼层弱电间设施设备进行巡检，巡检内容包括但不限于：设备状态检查、环境保洁与物理安全检查等，发现并解决潜在问题，规范整理弱电机房网线，按季度提交巡检报告； （6）资产统计：协助学校完成校园内各类信息设备的运维资料统计和更新工作。
3. 办公网	（1）桌面应用软件：对办公网终端用户申报的办公软件故障提供技术支持，提供

终端运维	软件故障原因分析、软件故障解决；提供办公软件、工具软件(如：office 等)、防毒软件、驱动程序等的安装及设置；提供防毒软件版本检查、防毒软件更新、补丁安装、杀毒处理等； (2) 终端操作系统：对办公网终端用户申报的操作系统故障提供技术支持，安装操作系统，修复系统故障，补丁升级等。 (3) 办公电脑及外设：对终端用户申报的计算机和桌面应用外设故障提供技术支持。提供打印机设置及共享、电脑设备故障诊断及常规故障处理等。
4. 微格教室和智慧教室运维	(1) 运维范围：对安庆师范大学文津楼 D 楼 11 间微格实训室(含 3 间电脑机房)，6 间智慧教室(D 楼 5 间，艺术楼 1 间)、A 楼两间微格实训室和主控室设备(服务器、存储、LED 大屏、UPS 等设备)、B 楼 7 间录播教室和主控室(LED 大屏、网络设备、服务器、存储等设备)、内部视频监控系统设备、内部局域网络设备、D111 报告厅设备以及其他相关设备进行维保服务； (2) 日常运维：负责微格实训室、智慧教室、D111 的开锁门与借用及设备使用维护。维保工程师每天 7 点 40 前打开所有上课教室门，打开设备，检查设备是否良好，并解决师生在设备使用过程中遇到的问题；下课后检查、关闭设备和电源，锁好门窗等。 (3) 设备维护：对微格实训室、智慧教室、录播教室设备及线路(包括文津楼二楼走廊文化墙)、系统软件、网络设备及网络线路、教室用品(包括开关、桌椅、灯、话筒、摄像头、前后门、窗帘等)、设备备件(多功能录播终端 2 台、教师摄像机 2 套、学生摄像机 2 套、多功能录播系统 2 套、网线 2 箱)等进行维护、常规故障排除并免费提供相应耗材，涉及设备更换单价在 200 元(含)以下的由供应商免费提供； (4) 季度巡检：每季度对微格实训室、智慧教室、录播教室设备进行检查、维护、线路整理及常规故障排除，确保所有系统正常运行，并填写巡检维护报告； (5) 活动保障：校内竞赛、会议、考察等重要活动时，按学校要求增派维保工程师进行现场值守； (6) 培训要求：每学期不定期安排师生进行设备使用操作的相关培训； (7) 多媒体教室运维平台管理：每天巡检多媒体设备管理平台，巡检结果在日报中报送。协助学校为老师提供 A 楼和 C 楼共 83 间多媒体教室使用指导。 (8) 全校多媒体教室巡检：根据学校要求，每学期对全校多媒体教室提供全面巡检。注：如果后期学校多媒体教室运维模式发生调整，增加多媒体教室运维内容和人员，根据情况协商增加运维费用。
5. 行政楼电子屏系统和会议系统运维	(1) 按照学校要求完成行政楼电子屏内容发布、电子屏系统及线路维护； (2) 完成行政楼会议室、龙山校区图书馆东报告厅、菱湖校区图书馆大会议室的会议调试和现场保障； (3) 完成学校其他场地重要网络视频会议调试和现场保障；
6. 其他服务内容	(1) 执行日报制度，每天按要求报告晨检结果，内容包含机房巡检、机房服务器巡检、动环巡检、流量图巡检、无线 AC 和 AP 巡检、态势感知巡检、智慧教室设备

	巡检。 (2) 开展实时监控，监控内容包括：机房动环、机房视频、态势感知平台、流量图、网管平台、无线 AC、无线 AP 状态等； (3) 协助学校完成新设备安装上架、新旧设备更换上架等； (4) 协助学校解决网络与信息应用使用问题和提供咨询服务； (5) 协助学校修改网络用户密码。
7. 弱电间整改	把生科学院 3 楼弱电间机柜（现 1.2 米）更换为 42U 机柜，把外国语学院 2、5 楼弱电间机柜（挂式）更换为 24U 机柜，并整理线路，修复弱电桥架。对全校弱电间进行线路整理，重点对龙山校区公共教学楼 1-6 楼弱电间线缆进行全面整改，拆除废旧设备和线缆，整改标准参照行政楼南 117 室弱电机房。
8. 网络耗材	进场以后，提供六类品牌网线 20 箱，10 米光纤跳线 50 根，5 米光纤跳线 50 根，水晶头 25 盒，套管 500 米，线槽 200 米，家用品牌千兆路由器 6 台，计算机维修工具一套，笔记本转接线 5 根，资产归属学校，运维服务期内以上辅、耗材如不够免费增补。
9. 人员培训	按照学校要求，为信息化建设与管理处工作人员提供不低于 5 个工作日，2 人的网络规划师或 HCIE 级别相关技术培训及认证。
10. 安全运维	(1) 安全加固服务：对巡检发现的漏洞进行修复、配置隐患进行优化的过程。加固内容包括但不限于系统补丁、防火墙、防病毒、危险服务、共享、自动播放、密码安全等。本次项目提供一年累计 2 次服务，服务次数以最终提交的《安全加固服务》为准。 (2) 应急响应服务：当学校的网站或服务器遭受黑客入侵攻击时，第一时间协助学校对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，查找入侵来源并恢复系统正常运行。
二、运维报修管理平台	
运维服务公司须提供运维报修管理平台，运维报修管理平台账号采取分级授权的运行管理模式。运维报修管理平台，须部署在我校提供的服务器上，运维数据归学校所有；具备微信小程序功能，用户可以通过小程序进行快速便捷的报修，报修界面根据学校要求，进行深度定制，可实现校内报修地点选择、报修类型选择、图片上传等功能；	
三、运维服务方式	
运维服务公司提供电话、微信、今日校园三种报修方式，通过驻校工程师配合流动技术支持，提供可靠的运维服务，形成报修、处置、跟踪、反馈、评价的闭环运维机制。 1. 电话报修 提供全年 7×12×365 小时电话立即响应，故障用户可通过电话联系运维工程师，运维工程师接到电话报修后做好系统事件记录，及时跟踪处理。 2. 微信报修 运维平台对接学校微信公众号，可以通过公众号或二维码进行快速便捷的报修，接报后做好事件记录并及时跟踪处理。 3. 今日校园报修	

学生用户可以通过今日校园进行报修，接报后做好事件记录并及时跟踪处理，同步工单到运维平台合并统计。

4. 运维服务要求

(1) 在合同签订后即安排对维保范围内的所有内容进行检查、维护、线路整理及常规故障排除，确保所有系统正常运行；运维人员提前进场，熟悉所有设备操作，保证运维工作顺利交接；

(2) 现场服务时间：两校区保障每天 12 小时（7:50-19:50）驻点服务。当网络或业务系统出现重大故障、割接升级、机房停电等情况时，运维团队须根据实际工作按照学校要求开展工作，工作时间不受此时间段限制。

四、运维人员要求

1. 驻点人员要求（共 5 名）

(1) 网络运维驻点人员 3 名，具备大专及以上学历，具备一定的网络基础知识，熟悉学校常用的计算机操作系统，能独立排除常见故障，按照要求完成运维任务。

(2) 智慧教室、微格教室、录播教室运维驻点人员 1 名，维保工程师具备大专及以上学历，熟悉微格实训室、智慧教室、计算机设备、多媒体设备、相关软件等维保知识，能够独立处理常见故障问题；

(3) 运维服务公司安排 1 名项目运维团队驻点负责人，负责整个运维团队的管理和技术支持，现场驻点。项目团队负责人为成交供应商正式员工（上岗前提供十二个月以上社保缴纳证明或工资发放证明），具备一定的管理工作经验，具备 H3CSE 或 HCIP 或以上的工程师证书。运维项目经理的调整，要提前提交书面报告给学校，经学校同意后方可执行。

2. 人员管理要求

(1) 运维团队工作上接受学校信息化建设与管理处和成交供应商双重考核；

(2) 根据学校的管理需要，针对以下原因，学校有权要求更换运维工程师：

◆ 不符合合同行为规范的，

◆ 技术能力没有达到我校要求的，

◆ 由于个人失误造成重大影响的；

(3) 运维人员须遵守学校各项规章制度；

(4) 运维人员须挂牌上岗；

(5) 运维人员须热情服务，文明礼貌；

(6) 运维人员不得向用户收取任何费用；

(7) 运维值班室内须张贴运维人员信息、报修流程、服务承诺，在学生公寓张贴报修电话、投诉电话；

(8) 运维人员须保持工作环境干净整洁；

(9) 运维团队须做好校内网络资料及用户信息的保密工作，并签订信息安全责任书；

(10) 运维团队负责人须定期向学校相关部门报告工作；

(11) 运维团队应积极参加学校组织的相关培训、会议等活动；

(12) 运维服务团队建立和管理运维微信群，负责相关网络问题的咨询及答疑。

五、学校可提供

1. 值班室：在两校区提供必要的办公场所和办公用品；

2. 配备本地座机电话一部（运维期间产生的话费由成交供应商自理）；
3. 备件：交换机、光模块、无线 AP、多媒体设备、微格设备；
4. 校园网设备清单（含网络拓扑图）、多媒体教室设备清单、能管平台拓扑图；
5. 校园网上网账号；
6. 相关软件平台网址、账号。

六、考核要求

1. 运维服务考核说明

为规范运维服务公司的运维服务，确保服务质量，学校每季度对运维工作进行考评，考核范围包括服务规范性、服务质量、运维能力以及提供的服务是否满足业务和用户需求等，主要从以下四个方面进行绩效考核：

- （1）运维服务完成情况：包括运维服务内容，工单解决率，用户满意度，投诉次数；
- （2）运维人员服务规范性：严格遵守业主方管理要求，遵守工作纪律；具有良好的服务意识，有责任心，具备相应的专业技术能力，符合合同对运维人员的相关要求；
- （3）运维资料完整性：检查提交的季度运维资料是否符合学校要求；
- （4）校方季度检查：对弱电接入点机柜和运维范围内的智慧教室、微格教室、录播教室进行检查，检查内容为网络 and 多媒体设备运行情况是否正常，有无 AP 掉线等情况，接入点交换机有无故障告警，卫生情况是否合格，线路是否整齐规范，信息张贴是否到位，取电插座是否有安全标识等。

2. 运维服务考核表

运维服务过程中，用户申报的所有故障事件均录入到运维管理系统中，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：

考核内容				
指标	统计方法	说明	数据来源	考核分数统计方式
服务内容	根据服务内容考核	完成合同服务内容中一、二、三项规定内容	运维方案	一条合同内容经检查一次未完成扣 5 分
工单解决率	运维平台中生成的工单解决率	在故障响应解决时间内解决的事件	运维报修管理平台	一个未解决工单扣 2 分
用户满意度	运维平台和今日校园用户评价	对用户评价进行考核	运维平台和今日校园	一条不满意扣 1 分

投诉次数	用户投诉次数	经过校方核实属实的有效用户投诉或认定造成重大影响的工作失误	部门统计	一次投诉扣 2 分
运维人员	对合同中运维人员的内容及要求考核，运维经理有一条不符合合同要求的扣 5 分，运维人员有一条不符合合同要求的扣 2 分。			
运维资料提交	按季度提交季度运维资料，未提交扣 10 分，提交不完整一项扣 2 分			
校方季度检查	对运维范围内接入点机柜和教室进行检查，信息张贴是否到位、卫生情况是否合格、取电插座是否有安全标识，线路是否整齐规范，一项不合格扣 0.5 分			
	运维范围内的网络和多媒体设备运行情况是否正常，有无 AP 掉线等情况，接入点交换机有无故障告警，一项不合格扣 0.5 分			

3. 考核分值表

- (1) 考核分值总分为 100 分；
- (2) 根据运维管理系统的统计数据核算出每个指标的考核分值；
- (3) 将 4 个考核指标的考核分值进行累加，得出的考核分值；

4. 考核方式及结果运用

学校以季度为单位，召开考核工作会议，开展运维服务考核。学校根据考核结果，向运维服务公司支付相应比例的季度运维服务费用。考核结果作为续聘的重要条件。考核结果设五个等级，付款比例详见下表。

考核分值	付款比例
90 分及以上	100%
80-89 分	90%
70-79 分	80%
60-69 分	70%
60 分以下	60%

合同金额：本项目合同金额¥629000.00（人民币大写：陆拾贰万玖仟元整）

二、服务期：运维服务期限为 1 年，自 2025 年 2 月 1 日起，到 2026 年 1 月 31 日，提供周期为 12 个月的运维服务。

三、服务人员配备：共 5 名，其中包括网络运维驻点人员 3 名，智慧教室、微格教室、录播教

室运维驻点人员1名，项目运维团队驻点负责人1名。

四、服务地点：安庆师范大学。

五、验收：卖方提供的服务必须符合磋商文件的要求和卖方的响应文件的承诺（如不一致，则择优、就高），接受买方的考核管理。卖方和买方双方共同实施验收工作，结果和验收报告经双方确认后生效。

六、付款方式：按季度考核，根据考核结果按季度支付。

七、履约保证金退还：\

八、违约责任

- 1、买方（学校）无正当理由拒绝接受服务，买方向卖方偿付合同价的5%的违约金；
- 2、买方（学校）无正当理由逾期付款的，买方向卖方每日偿付合同价的5%的违约金；
- 3、卖方（供应商）不能提供服务的，卖方向买方支付合同价的5%的违约金；
- 4、卖方（供应商）逾期提供服务的，卖方向买方每日偿付合同价的5%的违约金。

九、解决合同纠纷方式

本合同如发生纠纷，买卖双方应当及时协商解决，协商不成时，按以下第（①）项方式处理：①根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向安庆仲裁委员会申请仲裁。②向安庆市宜秀区人民法院起诉。

十、本合同的其他重要组成部分：

- 1、磋商文件；
- 2、成交人的响应文件；
- 3、成交通知书。

十一、其他约定事项：合同文本的组成部分的先后解释顺序为：1、成交通知书；2、磋商文件；3、本合同文本；4、成交人的响应文件；5、其他补充约定事项。

买方（学校）

需方（盖章）：

法人代表：

联系人：王

地址：

2025年2月7日



卖方（供应商）

供方（盖章）：

法人代表：

联系人：姚鹏

地址：

年 月 日

