****

**武汉学院**

招标文件

（whxyzb2018003）

招标名称：

武汉学院IT运维服务项目

武汉学院后勤保卫处

二〇一八年三月二十二日

1. **招标公告**

根据我院实际需求，计划招标承接武汉学院IT运维服务项目的服务商，欢迎能按照招标书要求提供服务并能保证完成的服务商前来投标**。**

1. **项目名称**：武汉学院IT运维服务项目，项目编号：whxyzb2018003

具体服务内容及要求见第三章附件

**二、标段划分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 名称 | 服务内容 | 备注 |
| 标段一 | 基础运维服务 | 多媒体教学区、办公 区、实验教学区域电脑、投影、中控、功放、音箱、有线、无线网络、打印、复印设备、办公电话等设备的日常维护及维修工作。 | 配件及服务全包 |
| 标段二 | 专业设备运维及技术服务 | 全校有线、无线校园网络维护，学校音响、功放、话筒，学术报告厅、广播台、室外音箱、LED电子屏的定期维护、保养、检修及故障处理，全校各区域监控摄像机、监控主机、监控交换机、数据存储主机、硬盘的软硬件的维修维护、监控基础线路的维修、校园广播的正常运行，各区域音响设备的日常维护及维修。 | 配件及服务全包 |

**三、项目地点**：黄家湖大道333号武汉学院。

**四、项目服务时间要求**：合同生效后7个工作日内完成人员到岗。

**五、投标人资质要求：**

1、投标人须为独立法人，具有独立承担民事责任的能力。

2、 具有国家工业与信息化主管部门颁发的计算机信息系统集成三级或以上资质。

3、投标人须履行招标文件的各项规定，合法经营，照章纳税，遵守国家法律规定。

4、注册资金伍佰万元人民币以上。

**六、审查资质证件内容**：

1、资质证明材料：企业营业执照、税务登记证、组织代码证（以上需提供复件，且在证件有效期内），并加盖公章。不在有效期内，或不在营业范围内的将被视为不符合投标资格。

2、法定代表人资格证明书原件及法人身份证复印件。  
 3、授权委托书原件、委托代理人身份证复印件（委托代理时）。

4、投标人近三年销售记录（需提供与IT运维服务相关的合同）。

5、以上所有审查资料需提供复印件一份以备招标方存档。

**七、报名时间**

投标报名时间从2018年 3月27日开始，投标单位需将资质文件交到武汉学院后勤保卫处招投标办公室进行资质审核、填写报名表，并办理购买招标文件的事宜。投标单位可以只投一个标段，也可以二个标段同时投。

**八、踏勘现场（如需要）**

1、 若需要踏勘现场的，招标人会组织投标人在规定的时间、地点踏勘项目现场。

2、投标人踏勘现场发生的费用自理。

3、除招标人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4、招标人在踏勘现场中介绍的工程场地和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

**九、投标截止日期**

投标单位于2018年 4月 2日16：00时前，将报名资料和审核资料交后勤保卫处招投标办公室，逾期不接受报名。

**十、开标日期**：2018年4 月 3 日上午9 ：30 分（若时间有变动会提前两天邮件或电话通知）。

执行单位：武汉学院财务后勤保卫处

地 址：湖北省武汉市黄家湖大道333号武汉学院行政楼L20室

联系方式：严老师027-81299710

电子邮箱：[8852@whxy.edu.cn](mailto:8852@whxy.edu.cn)

学校网站：<http://www.whxy.edu.cn>

**第二章 投标人须知**

1. **说明**

1、适用范围

本招标文件仅适用于本投标邀请书中所选项目的货物及相关服务的采购。

2、合格的投标人

1）投标人须为独立法人，具有独立承担民事责任的能力；

2）具有履行合同所必须的设备和专业技术能力及售后服务体系，有能力及时的提供服务；

3）投标人须履行招标文件的各项规定，合法经营，照章纳税，遵守国家法律规定。

3、合格的货物和服务

1）“货物”是指投标人制造符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件中规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

2）“服务”是指除货物以外的其他采购对象，其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其他类似附加服务的义务。

4、投标费用

本次招投标管理费为500元/份。

投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人无义务和责任承担这些费用。

**二、招标文件的说明**

1、本招标文件包括：

1）招标邀请；

2）投标人须知；

3）投标文件格式；

4）付款方式及说明；

5）标的清单参数；

2、招标文件的澄清

1）投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标规定的截止时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等），要求招标人对招标文件予以澄清。

2）招标文件的澄清将以书面形式发给所有投标人，但不指明澄清问题的来源。

3、招标文件的修改

在投标截止时间前，招标人可以书面形式修改招标文件，并通知所有投标人。

**三、投标文件的说明**

1、总体要求

1）投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受招标方对其中任何资料进一步核实的要求。

2）如果因为投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任全部由投标人承担。

3）投标文件中需要投标人盖公章的地方必须由投标人加盖公章。

4）投标书中不得有任何擦除、修改痕迹。若投标文件中有任何行间重要的插字、涂改和增删，则该标书无效。

5）投标文件的正本和副本都需用A4纸打印，需要法定代表人或经正式授权的代表签字的地方必须由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。

1. 投标方应准备1份投标文件。

**四、投标文件中产品报价文件内容**

1、各投标人应严格按照规定的供货内容、责任范围以及合同条款进行报价。如涉及到零散配件的供应，投标人应在投标报价中予以考虑。投标人所投报价应含本项目所投货物和相关税费等。如有遗漏，中标人应无偿自行免费补齐，采购人将不再另行支付此项费用。

2、各投标人应按照招标文件中的各报价表格式报出各分项价格和投标总价。所有价格均为人民币报价，投标总价应为优惠后的最终报价，任何报价上的优惠应体现在各分项报价中，对于报价免费的项目应标明“免费”，国家规定的各项税费不得优惠。

3、投标总价不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，在评标时将被视为已包含在投标总价中。

4、各投标人只允许一个报价，任何非招标方特定要求的可选择性报价将不予接受。投标人应对本次招标范围内全部内容进行报价，只对其中部分内容进行报价的投标方案作废。投标人所投报价应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务、安装有关费用。

**五、投标要求**

1、投标文件具体要求

1. 为确立招标方的信誉及便于投标方确定投标价格，投标方对招标方的一切承诺、优惠必须形成文字，否则招标方将视为不正当竞争，不予接受。

2）投标人资格证明文件必须真实可靠、不得伪造，复印件必须加盖单位印章。

2、投标方投标文件需按以下顺序及要求编写：

1）投标方简介；

2）法人（企业）授权书；

3）营业执照、组织机构代码证件复印（加盖单位公章）；

4）近三年相关业绩。包括但不限于合同必要部分（含设备的数量、型号等）的复印件（加盖单位公章），买方名称、地点、联系人及电话传真，买方的评价等相关材料，否则将可能导致武汉学院认为所提供的业绩或资质说明无效；

5）公司近三年财务报表；

6）产品报价单；

7）投标产品制造商的授权书或代理证书；（如有）

8）售后服务保证书，包括提供售后服务的期限、方式、响应时间、维修费用等；

9）武汉学院保留在收标之前，接受或拒绝任何投标以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标方不承担任何责任，也无义务向受影响的投标方解释采取这一行动的理由；

1. 用写有拆封日期、时间的纸条粘贴在投标袋的封口处，并加盖单位公章；

11）密封袋正面须包含以下内容：投标项目名称、投标公司名称、授权投标人姓名、投标日期。

**六、开标和评标**

1、针对此次武汉学院IT运维服务项目的开标学校将成立评标小组，由后勤保卫处、财务处、监察审计处、信息中心、相关校外专家组成，并邀请后勤保卫处分管校领导参加开标会；按照规定的程序和要求，综合考虑以下因素：公司实力、近年业绩、售后服务能力、服务人员水平、服务价格等，择优选择候选中标单位。**不承诺最低价中标**。

2、评标原则

1）评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

2）投标报价有算术错误的，评标小组按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作废标处理。

（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；

（2） 总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

3）评标小组发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由评标小组认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作废标处理。

3、投标文件的澄清和补正

1）在评标过程中，评标小组可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。

2） 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3） 评标小组对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

4、无效的投标

1. 符合下列情况之一的投标文件被视为无效：
2. 在投标文件递交截止时间以后送达的投标文件；
3. 装订及密封不符合招标文件规定的投标文件；
4. 投标文件实质上未响应招标文件要求或与招标文件有重大偏离的。

5）投标文件未按规定加盖投标单位公章的，未经法定代表人或授权代理人签字（或盖章）的；

1. 授权代理人没有提供合法、有效的“法定代表人授权书”原件的；
2. 评标小组认为其他不合理情况的；

5、定标原则

评标小组依据投标人的综合实力，综合考虑价格、服务、经营信誉、厂家实力等因素后当场确定中标单位。**标段一和标段二中标单位不能为同一供应商。**

**七、中标和签订合同**

1、中标人确定后，招标人将向中标人发出中标通知书，并将中标结果在校园网上公示（<http://www.whxy.edu.cn>），同时在微信端公示。

2、中标方在中标3天内与招标方签订合同，逾期视为放弃中标。

1）合同的签订方式采用1+1+1模式实施，即先执行一年服务期限，以后采取每年考核再延续方式，中标服务商每年度的服务经学校考核合格后可自动延续下一年服务，自动延续期限为两年。如考核不合格将立即终止双方协议。

2）年度考核形式为服务商提供年度服务报告，对全年的服务工作进行汇总与总结，校方相关人员对服务商年度服务工作进行考核打分，根据综合评分状况以确定服务是否合格。考虑到人力成本的变化因素，延续服务金额可协商酌情调整增减。

**八、考核要求及标准**

武汉学院对中标方考核标准如下，此标准适用于标段一和标段二：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务名称 | | 考核要求 | 考核标准 | 处罚标准 |
| 整体服务 | | 零投诉 | 中标方在服务过程中，服务不及时或服务不满意，遭到投诉每次扣1分，全年用户投诉次数累计达到8次不再续签第二年服务合同 | 基础1分值为200元罚款.投诉罚款额翻倍执行，即第一次投诉扣除保证金200元，第二次投诉扣除400元，第三次投诉扣除800元，以此类推 |
| 服务  时效 | 教学  会议  服务 | 接报修后10分钟内到达现场，软件故障10分钟内处理完毕，硬件故障0.5个工作日内处理完毕。 | 以工作人员回访用户数据为准，逾期一次扣除2分，全年逾期次数累计达到15次将不再续签第二年服务合同 | 基础1分值为200元罚款。逾期罚款不翻倍，累计执行。逾期一次罚款400元 |
| 办公  监控  广播  服务 | 接报修后15分钟内到达现场，软件故障30分钟内处理完毕，硬件故障一个工作日内处理完毕。 |
| 规章制度 | | 建立健全的管理制度，规范驻场人员的工作职责及工作流程。 | 工作规章制度不完整者每项扣2分，无规章制度者扣除10分。一个月内未按要求整改完成将不再续签第二年服务合同 | 基础1分值为200元罚款，制度罚款不翻倍，累计执行。差一项制度罚款400元 |

**九、付款方式**

合同签订后，校方支付合同总额的30%作为预付款；至签订合同之日起满半年后，支付合同总额的30%的进度款；至签订合同之日满一年后，支付剩余40%的尾款，支付尾款时候会根据中标服务商实际的罚款金额扣减。

**十、其他**

1、招标方有权宣布无条件废标；

2、若投标方违约，择根据国家相关法律追究投标方责任；

3、未尽事宜由双方协商解决，若不能达成一致协议，由招标方指定的仲裁机构解决。

**第三章 IT运维服务项目需求**

**一、项目概述**

本次IT运维服务标准化管理系统项目需求是对武汉学院现有IT运维管理系统进行功能扩展和对系统进行驻场服务，保障学校IT环境的平稳运行。

学校后期将建立一套IT运维管理系统，实现呼叫中心、事件管理、资产管理、知识库、巡检管理等功能，现在随着学校信息化业务发展，信息化业务办理的类型也随之增长，需要扩展业务办理流程管理模块，能够集中所有信息化业务办理的窗口，并通过线上流程或线上线下结合的流程来针对各项业务进行高效地扭转，以提高师生业务办理的便捷性，进一步提高师生的服务满意度。

**二、整体要求**

**1、项目目标**

对IT运维管理系统进行功能扩充并对该系统及其支撑环境提供驻场服务，服务管理需要与现有的IT运维标准化管理体系融合，由专业性的技术与管理人员组成的专业团队按标准化的方式对学校的校园网相关设备进行运行维护服务，确实保障IT系统服务的高响应度和IT系统运行的高可靠性，确保各类信息化资产正常运行，为学校的教学、科研、管理等工作提供良好的支持。

**2、服务范围**

武汉学院办公及教学电脑、打印机、电话、音响、中控、投影、监控、电教设备、办公耗材、网络线路、学术报告厅和会议室内的音响、灯光系统等方面的维护、维修工作，其中打印机维修包含正常的维修及粉墨消耗的灌装，不包含打印纸张。

**3、服务方式**

采用驻场服务和非驻场服务相结合的方式。

驻场服务：工作日7\*12小时驻场服务，具体工作时间由甲方安排，其中非工作时间或节假日须安排有人值班。

后台支持服务：配合学校技术人员，支持现场工程师排查疑难或重大技术故障，制定解决方案，采取有效措施尽快恢复业务服务；编制发现问题、解决问题的技术文档。

**4、项目服务时间要求**

合同生效后7个工作日内完成人员到岗。

**三、服务内容及要求**

要求投标人指派具有相应资质的专业人员组成的团队，在信息中心的监管下开展相应的运行维护工作。投标人除了配备相应的驻场技术人员外，还须配备相应的后台技术专家进行技术支持和项目经理进行标准化管理，并按国家电子信息服务标准的交付方式进行日常运行维护服务。

**四、标段划分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 名称 | 服务内容 | 备注 |
| 标段一 | 基础运维服务 | 多媒体教学区、办公 区、实验教学区域电脑、投影、中控、功放、音箱、有线、无线网络、打印、复印设备、办公电话等设备的日常维护及维修工作。 | 配件及服务全包 |
| 标段二 | 专业设备运维及技术服务 | 全校有线、无线校园网络维护，学校音响、功放、话筒，学术报告厅、广播台、室外音箱、LED电子屏的定期维护、保养、检修及故障处理，全校各区域监控摄像机、监控主机、监控交换机、数据存储主机、硬盘的软硬件的维修维护、监控基础线路的维修、校园广播的正常运行，各区域音响设备的日常维护及维修。 | 配件及服务全包 |

**基础运维服务（标段一）**

**1、多媒体教学区**

多媒体教学区为我校中央教学楼和学院楼内多媒体教室。服务内容包括教室电脑、投影、中控、功放、音响、话筒、无线AP等设备的正常上课使用及硬件的维修维护工作。

1.1工作内容

(1) 教学区域的多媒体教室日常巡检工作，每个工作日早上8：00前，下午13：30前完成对多媒体教室的巡检，并做好记录。

(2) 接听报修电话并记录，及时解决老师和学生在多媒体教室使用上的各类故障。

(3) 设备发生硬件故障时，在规定时间内（10分钟）快速响应，同时在0.5个工作日内免费完成损坏部件更换以修复系统。

(4) 每学期开学前后，需安装校方要求装卸需要的教学软件及其它相关性系统维护工作。

(5) 每年度不少于两次对所有多媒体教室内各设备的例行健康检查，并形成文档，投影设备不少于两次的保养工作，保持设备健康、正常运行。

(6) 做好多媒体电脑系统及软件版本的更新、补丁程序升级等维护工作，提升多媒体系统的可用性，做好日常病毒的查杀工作，防止病毒入侵、攻击和传播。

1.2驻场人员技术及工作时间要求

(1) 服务商对此服务提供三名技术人员进行现场驻场，学校提供其工作人员办公场地。

(2) 驻场人员提供7\*12小时技术服务，解决教师及学生使用多媒体教室的各类故障。

(3) 驻场人员工作时间为8:00-20:00。

**2、基础实验室和专业实验室**

基础实验室为中央教学楼一号楼，专业实验室为我校实验实训楼和学院楼内各院系建设的各专业实验室。服务内容包括教室内电脑、投影、中控、功放、音响、教学软件的正常使用，硬件设备的维修维护工作。

2.1工作内容

(1) 各实验室日常巡检工作，每个工作日早上8：00前，下午13：30前完成对各实验室设备的巡检，并做好记录。

(2) 接听报修电话并记录，及时解决老师和学生在实验室使用上的各类故障。

(3) 设备发生硬件故障时，在规定时间内（10分钟）快速响应，同时免费更换损坏部件以修复系统。

(4) 每学期开学前后，需安装校方要求装卸需要的教学软件及其它相关性系统维护工作。

(5) 每年度不少于两次对所有实验室内各设备的例行健康检查，并形成文档，投影设备不少于两次的清灰工作，保持设备健康、正常运行。

(6) 做好实验室内电脑系统及软件版本的更新、补丁程序升级等维护工作，提升多媒体系统的可用性。

2.2驻场人员技术及工作时间要求

(1) 服务商对此服务提供两名技术人员进行现场驻场，学校提供其工作人员办公场地。

(2) 驻场人员提供7\*12小时技术服务，解决教师及学生使用多媒体教室的各类故障。

(3) 驻场人员工作时间为8:00-20:00。

**3、办公区设备**

办公设备包括全校各办公区域办公人员所使用的电脑、打印机、复印机、办公电话等设备的正常使用及软、硬件的维护维修工作。

3.1工作内容

(1) 包含设备清单内各硬件更换及维修（包含电源，主板，cpu，硬盘，内存，键盘和鼠标及打印机数据线）、操作系统和办公软件的安装、病毒查杀、数据资料备份。

(2) 接听报修电话并记录，及时解决办公人员电脑软硬件的各类故障。

(3) 解决办公人员打印机、复印机、办公电话使用上的各类故障。

(4) 解答办公人员对办公软件及校内各应用系统使用上的问题，满足办公人员在办公使用上的需求。

(5) 设备发生硬件故障时，在规定时间内快速响应，同时免费更换损坏部件完成修复工作。

(6) 处理办公人员办公电话的故障，配合电信运营商完成电话的安装、移机工作，按照要求完成电话程控交换机的分机配置。

3.2驻场人员技术及工作时间要求

(1) 服务商对此服务提供两名技术人员进行现场驻场，学校提供其工作人员办公场地。

(2) 软件故障处理时间不得大于30分钟，硬件故障处理时间不得大于1个工作日。

(3) 驻场人员中应有具备一定计算机操作能力及简单网络配置的人员。

(4) 驻场人员提供5\*12小时技术服务。

(5) 驻场人员工作时间为工作日8:00-20:00，工作时间外和节假日须有一名驻场人员轮流值班，值班时间为8:00-20:00。

**专业设备运维及技术服务（标段二）**

**4、会议室、报告厅设备**

包括行政楼会议室内音响、功放、话筒，教学楼学术报告厅、广播台、室外音箱、LED电子屏等设备日常使用的调试及现场操作工作，重特大活动的准备调试和现场操作工作、系统设备的定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保整个系统的正常运行。

4.1工作内容

(1) 设备所在地点及工作场所：

行政楼L楼，行政楼二楼201会议室、203会议室、206会议室、214会议室、307会议室；中教2101、2102、2103、2104、2301、2302报告厅及学校室外场地。

(2) 负责会议室、报告厅使用时的操作、调试及故障的处理工作。

(3) 按国家有关规范和要求对系统定期检查、检测、保养、维修，确保设备正常运行。

(4) 对学校各个系统实施严格管理，建立完整的调试、使用制度和维修保养规则，各系统的操作使用人员应认真监测系统运行状况，随时记录异常情况，及时上报故障及维修。

(5) 对维保项目每月进行1次检测，并填写巡检记录，发现故障及时排除或修复，并作为考核维保工作的依据。每季度2次维保项目系统状态进行检查，每年8次。如果出现故障和问题，及时排除或修复。

(6) 指导校方使用人员在现场使用设备时遇到的各种问题，并进行解答。

4.2驻场人员技术及工作时间要求

(1) 服务商对此服务提供两名技术人员进行现场驻场，学校提供其工作人员办公场地。

(2) 现场维保人员应具备相关设备的专业技能，能够根据不同场景需求调整设备配置，保证各系统在各种活动、会议中的使用需求。

(3) 驻场人员提供365\*7\*24小时的工作响应时间。

(4) 驻场人员工作时间为工作日8:00-20:00，工作时间外和节假日须有一名驻场人员轮流24小时值班。

(5) 驻场维保人员遇到系统出现故障无法解决时，服务方需派出专业工程师6小时内到达现场解决问题。

**5、校园监控及校园广播设备**

我校各区域监控摄像机、监控主机、监控核心交换机、接入交换机、数据存储主机、硬盘的软硬件的维修维护、录像查看工作，监控基础线路的维修、设备的日常巡检及使用人员在使用过程中所遇到的问题。校园广播的正常运行，各区域音响设备的日常维护及维修工作。

5.1工作内容

维保内容包含线路维护、中心设备维护、摄像机维护、监视显示设备及其附属设备维护。维保服务内容如下：

(1) 视频信号线路、摄像机供电线路的检测、故障排除、隐患排查。

(2) 所有接口、线路接口的焊点的检测、网络接头的更换等。

(3) 监控系统前端摄像机的维护、位置调整、设备维修及更换、故障排除等。

(4) 监控主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。

(5) 拼接屏图像画面的切换、轮巡。

(6) 监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等

(7) 备品备件，对常规设备，如：监控硬盘、交换机、各种规格的摄像机、电源等进行备货，以提高维保质量。相关的工具，零配件为常规配置。

5.2 驻场工作人员技术及工作时间要求

(1) 维保方根据我校监控系统实际情况及自身条件，安排2-3名维保人员。

可以采取驻点与非驻点方式，非驻点方式要严格遵守服务响应时间。

(2) 维保人员应具备处理我校监控系统故障的能力，如出现无法现场解决问题时 能联系相关技术工程师解决故障。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障内容** | **响应时间** |
| 一级 | 系统出现警告，不影响系统运行 | 12小时内到达现场 |
| 二级 | 部分设备损坏，系统正常运行 | 8小时内到达现场 |
| 三级 | 系统故障，中心设备故障 | 4小时内到达现场 |

(3) 维保方提供7×24小时响应服务，具体响应方式及响应时间根据故障级别而定，其具体内容如下：

(4) 提供电话支持服务，对于临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可电话联系维保方工程师，寻求问题的解决方案、操作方法及技术指导。

(5) 维保服务期内，监控系统所有设备（如监控主机、摄像机等）在正常使用下发生损坏，由维保人员负责更换，设备及配件费用由维保方承担。维修后向校方管理人员汇报问题情况及处理结果，提交维修报告并由校方管理人员签字并留存备案。

(6) 在设备使用过程中存在的使用上的问题，维保方应解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

(7) 维保人员需配合学校监控管理人员做好维保时的工作，填写相应的表单，维护维修按流程规范进行。

(8) 维保方需向校方管理人员提交详细的工作计划与工作安排，对每次维修保养工作认真做好记录，并交由校方管理人员签字。

**6、校园网络维护**

6.1工作内容

6.1.1校园网有线网络维护

(1) 维护范围：全校校园网络接入及以下层面(包括接入设备、模块、端口、线路等)，楼栋互联的光纤链路 。

(2) 维护职责：二层交换设备故障处理、线路故障处理和网络端口故障处理(网络端口的添加、变更、维修);报修信息登记、故障记录整理、网络安全(ARP病毒, 入侵检测) 以及外接设备故障处理; 配合校方处理重大网络问题。

(3) 周一到周日上午8:00到下午8:00时间内要求对网管平台的设备进行不间断地监控。

(4) 校方安排的其他网络维护工作 。

6.1.2 校园网无线网络维护

(1) 维护范围:全校无线网络覆盖的区域。

(2) 维护职责: 无线网 AP的故障排查和更换, 配合校方处理无线网问题。

6.1.3 设备和线路清査

(1) 机柜内设备线路整理: 按照标准机房的要求对教学办公区和学生宿舍区各楼栋机柜 (含设备间内机柜) 的强弱电线路和光缆线路进行理线, 并对以上区域机柜内设备进行登记,及时报送电子档至运行维护部备案。

(2) 定期进行光缆检测和日常光缆维护 。

(3) 全校区域网络跳线（交换机跳线、计算机终端跳线）变更、维修及打标。

6.1.4 楼栋网络设备间安全管理

(1) 按照校方的要求进行常规性的楼栋设备间安全巡检工作以及设备间清洁, 除月巡检及季度巡检外, 在节假日及寒暑假结束前进行系统全面巡检。

(2) 楼栋设备间以及户外机柜、光交箱的门钥匙保管工作 。

(3) 校方安排的其他安全巡检工作。

6.1.5 网络设备安装

(1)全校校园网日常维护时的设备更换以及教学办公区日常维护时的设备更换 。

(2) 配合校方检査并维护各楼栋三层汇聚设备 。

6.2、驻场工作人员技术及工作时间要求

(1) 服务商对此服务提供两名技术人员进行现场驻场，学校提供其工作人员办公场地。

(2) 全年365天\* 12小时/天的驻场服务(即早8点至晩8点) (节假日值班时间也按此执行)

(3) 对电话报修、 网上报修等形式的报修及时响应，有故障报修30分钟内电话预约和安排。对于突发情况、疑难情况(非光纤、网络线路意外损坏、重大故障等)需配合校方在48小时内解决。

(4) 建立维护工作流程。维修同时做好维修记录、月报等记录文件，建立维护其他的相关的规章制度。建立完善的故障处理资料库，以电子文档的形式提交信息中心。

(5) 日常工作管理,提交电子版的周报、月报至运行维护部汇总。根据校方工作需要, 定期配合校方开展月度例会, 总结工作 。

(6) 要求每学期至少3次(开学1周内l次,学期中1次,假期结束前1周1次) 的全校所有汇聚机房的安全巡检 。 其它时间的特殊巡检需求根据校方的要求进行安排。

(7) 配合校方完成中心管理区域(如:汇聚间、配电间等)的仪器、设备(如:空调、汇聚交换机等)的维修、调试、清洗等工作。

**五、服务商管理**

1、在服务过程中，协助校方及时与开发商、集成商、运营商、供应商等（统一称为“集成商”）进行沟通，协调管理资源，保障信息化系统的正常运行；如在维修工程中需硬件设备的采购，必须向信息中心告知并确认，方能进行实施。

2、在服务过程中，监督和评估集成商的服务质量；

3、定期向校方（信息中心）报告集成商的服务情况；

4、协助校方进行实施商的项目专业测评和系统验收工作。

5、定期汇总编制运维月报、年报，以纸质加盖单位公章的方式提交校方主管人员。

6、新系统部署、涉及全局的软硬件部署、测试时，中标单位驻场服务人员须向校方提交书面申请，经得校方同意后方可实施。

7、发生紧急或重大事故时，中标单位必须派遣具有相应技术方面最高资质的人员到达现场。

8、加强现场操作、维护、维修人员的管理，确保安全生产，在维保期间中发生人身、设备及第三者事故，校方不承担任何责任。