**合肥一六八陶冲湖中学**

**校园维保项目**

2023年9月

**目 录**

[第一章 项目背景 2](#_Toc9525)

[1.1. 维保服务要求 2](#_Toc20583)

[1.1.1. 资产管理要求 2](#_Toc27469)

[1.1.2. 服务响应及故障处理要求 2](#_Toc30999)

[1.1.3. 巡检要求 3](#_Toc22648)

[1.1.1. 活动保障要求 4](#_Toc29577)

[1.1.2. 维护人力要求 4](#_Toc15462)

[1.1.4. 驻场人员配备要求如下： 4](#_Toc659)

[1.1.3. 其他要求 5](#_Toc16624)

[1.2. 维保服务内容 6](#_Toc14741)

[1.2.1. 综合布线系统及室外综合管网系统 6](#_Toc16677)

[1.2.2. 计算机网络系统 7](#_Toc28651)

[1.2.3. 校园安防系统 7](#_Toc1382)

[1.2.4. 网络中心机房 8](#_Toc18689)

[1.2.5. 一卡通管理系统 8](#_Toc30137)

[1.2.6. 计算机教室 9](#_Toc15848)

[1.2.7. 校园电视台及校内直播系统 10](#_Toc7046)

[1.2.8. 录播系统 10](#_Toc15512)

[1.2.9. 校园广播系统 11](#_Toc22098)

[1.2.10. 实验设施设备和通用、创客设备系统 11](#_Toc21061)

[1.2.11. LED屏、灯光及扩音系统 12](#_Toc821)

[1.2.12. 教学多媒体及云办公系统 12](#_Toc16762)

[1.2.13. 智能门锁 13](#_Toc5406)

[第二章 维保服务项目 14](#_Toc10700)

# 项目背景

合肥一六八陶冲湖中学（简称我校）信息化系统建设完成并投入使用后，改变了我校在教学、管理方面的传统模式，如今正向系统应用深化的方向发展，日常管理工作与各系统紧密关联程度的不断增加，但同时也面临各系统专业化强、复杂度高、维护力度大问题。因此当前建立专业的维护运营管理体制，保障信息化系统高效运行变得尤为重要。原维保单位合同已到期，为确保我校的信息化系统安全、稳定和可靠地运行，我校决定采用服务外包的方式，对信息化的系统进行整体维保外包服务。

## 维保服务要求

### 资产管理要求

我校要求在招标公示期内，需对我校完成对招标范围内设备及系统的普查登记工作，提供详细的检查报告（包括系统及设备清单和配置、工作状况、工作环境等），并在报备学校确认备案。

### 服务响应及故障处理要求

**服务响应**

为保障我校信息化系统的正常运行和使用，要求提供全年 365 天 7\*24 小时无休假响应支持服务，及时接收并处理维保类故障申告。并提供现场驻场人员、项目负责人电话及公司24小时400技术支持服务电话，用于服务响应支持及非工作时间内发生故障的服务报修及联系等工作。

满足每天7\*8小时现场支持服务外，根据学校实际情况建立驻场运维人员值班制度，每天安排不少于 1 人值班随校职工一同上下班。

维保范围内的软硬件系统在工作时间内发生故障时，驻场运维人员接到申告后应立即响应，由驻场运维人员进行故障处理，在非工作时间内发生故障后，运维人员在接到报修 1 小时内到达现场处理。

**故障处理具体要求如下：**

(1)运维范围内系统发生故障后，运维驻场人员应立即响应，15分钟内到达现场。

(2)如驻场运维人员无法现场解决故障，将派专业技术人员或技术专家2小时内到达现场处理和解决。

(3)现场无法排除故障的，需提供备品备件及时更换，设备主要部件更换要求在2小时以内完成，一般部件更换在6个小时以内完成，最迟不超过24小时。

(4)供应商处理故障时，应遵循先恢复系统使用，再彻底解决故障的原则。如故障部件需要更换或维修，无备品备件替换的，一级和二级故障应紧急采购或调换替代设备以恢复系统，要求8小时内恢复，最迟不超过24小时，三级故障最迟不超过48 小时彻底解决。

(5)返厂维修的设备的修复时间最长不超过15个工作日。

(6)故障发生时，若供应商无法在以上约定的故障处理相对应的解决时限内完成故障消缺，可以请第三方公司提供服务，由此产生的费用据实支付，无条件协助第三方公司开展工作。

(7)定期对故障处理情况进行汇总，建立并定期更新常见问题处理知识库，并对相关技术人员进行培训，使其及时了解常见故障的处理方法，提高故障处理水平。

### 巡检要求

驻场运维人员负责对各个系统的重要系统和设备进行季度巡检和学期巡检，记录设备的运行状况，填写制式巡检报告。

（1）要求运维人员每季度开展一次系统巡检工作。开展巡检工作前，应制定细的巡检工作方案，经我校同意后，方可实施；各系统巡检结束应制作巡检报告，指出巡检中出现的问题，并提出解决办法。

（2）要求供应商每学期开始前1个月内组织一次全面巡检，要求各系统巡检结束应制作巡检报告，指出巡检中出现的问题，并提出解决办法。

巡检中发现的故障隐患需及时告知校方，并在巡检结束后 1 周内处理完毕。

### 活动保障要求

供应商需提供重要工作、重点时间（春节、清明、五一、中秋、十一等节假日及其它重点时间）、重大任务的系统运维保障。除驻场运维人员外，根据我校实际需要，安排其他专业工程师提供现场技术支撑。重要工作或活动开始前 3 个工作日内，现场驻场运维人员应对涉及相关的系统进行功能性测试，确保重要工作或活动的顺利开展。

### 维护人力要求

具有完善的管理及售后服务体系，提供 1 名项目总负责人，负责建立和维护系统档案、了解系统维护需求、制定服务计划、监督服务执行、跟踪并改进服务质量、提交各类服务报告、处理投诉、服务总结等工作。

为我校派驻 1名驻点人员，负责日常问题的现场处理，并根据我校实际需要，提供相关技术支持及校园日常教学支持工作。

成交供应商派驻的1名驻场运维人员驻场试用期一个月，不合格的运维人员要求一周内给予更换。成交供应商需保证至少2名技术工程师熟悉我校信息化系统，以保障人员储备工作。

学校提供办公场所，该项目组驻点人员正常工作日工作时间必须驻场在我校提供的办公场所（每天签到），为学校提供日常巡检和故障诊断排查工作，并对设备日常情况及维修情况进行记录归档，同时节假日期间必须保证能够随时提供现场服务。如该驻点工程师不能满足校方日常服务需要，在学校提出更换后一周内，予以更换。

以下为驻点人员的通用要求，根据以下要求安排驻场运维人员。

### 驻场人员配备要求如下：

#### 1）通用要求

（1）年龄应在 35岁以下，身体健康，工作态度端正，责任心强，无不良行为嗜好，良好的沟通技巧和团队合作精神，吃苦耐劳、能够适应长期加班，熟悉计算机操作，掌握 office 办公软件使用，具备较强的学习能力；

（2）驻场人员需具备独立解决故障的能力，提供现场服务，负责日常问题现场处理。

（3）我校安排专人对驻场人员工作进行按月考核，并将考核结果通报给供应商。

（4）驻场人员在我校指定的办公场所办公，服从临时性工作安排。在国家法定节假日期间，按学校要求在节前、节中、节后到现场巡检至少一次，发现问题及时报告并处置。

（5）驻场人员应遵守我校的安全管理要求和规章制度，签订保密协议，不得查询、外泄和滥用我校的各类业务信息（具体内容以我校要求为准）。

（6）驻场运维人员工作时间不得从事与工作无关的事项。

（7）服从学校的整体运维工作要求和各项规章制度。

（8）高度的责任心、良好的沟通技巧和团队合作精神。

#### 2）技术要求

**综合保障运维工程师**

1、大学专科及以上学历，计算机相关专业，两年及以上智能化系统施工或运维工作经验；

2、具备安防监控、一卡通、录播、多媒体会议等常用智能化系统的安装配置及维护能力；

3、掌握计算机、复印机、打印机、传真机的使用和维修技能，掌握基于Windows操作系统的安装、配置及维护；

4、熟悉交换机路由器等设备配置和维护，熟练使用网管软件；

5、根据校园网实际运行需求，开展校园网优化及安全管理工作，协助我校制定网络建设方案等工作。

### 其他要求

1、核心骨干网络、机房、重要设备或系统发生重大故障或事故的，驻场人员有义务在收到电话1小时内召集二线支持工程师或技术专家到达现场，保证至少4小时内排除故障。

2、每半年对运维工作进行总结，提半年度总结报告，对运维工作提出意见建议。

3、须配合开展与本维保工作相关的有关项目实施工作（包含项目规划、设计、设备安装、系统升级或扩容等），并提供必要的技术支持。

4、提供关于维保项目相关的技术及方案咨询服务、有关项目的实施技术支撑服务以及常规的专题技术分析与系统测试工作。

5、如若发生影响系统运行的大面积的故障，积极配合我校做好应急措施，如需增加相关技术人员，根据要求及时增加相应的工程师现场支持。

6、协助制定系统使用管理制度，提供因学校师生恶意破坏等违规行为造成的非正常损坏设备清单及报价表，帮助核算设备损坏价值。免费提供重新安装、调试及技术支持等相关工作。

## 维保服务内容

### 综合布线系统及室外综合管网系统

1）根据故障处理服务要求，供应商需及时处理各个信息点、连接线路、配线架等设备的故障，完成故障修复工作；

2）要求供应商每学期开始前15天内需组织对配线架、语音程控交换机、机柜、通信线路及公共区域信息点设备的运行状态检查，检查机房内双绞线上、面板上、配线架、跳线上的标签，将脱落的标签补全，将粘连不牢的标签固定好，更换有损伤的标签，进行必要的除尘清理工作；

3）要求供应商日常运行维护过程中，应做好各个位置、弱电井等区域的线路、线序的整洁、美观，标识标签完整、准确，无错标、脱落等现象，做好维护更新；

4）要求供应商需在日常维护中对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 计算机网络系统

1）供应商需建立完善的校园网拓扑结构图及设备信息档案，如发生拓扑结构、设备位置变更应及时修订拓扑结构图及设备信息档案；

2）根据故障处理服务要求，处理日常运行维护过程中交换机、防火墙、网关设备、安全设备等设备的故障及巡检过程发现的隐患等问题，完成修复工作；

3）供应商需每学期开始前的两周内组织对计算机网络系统的核心交换机、防火墙、网关设备、安全设备等设备进行保养及巡检工作。维护保养及巡检的要求如下：

（1）检查各设备及连接线缆标识标签是否完整、准确，无错标、脱落等现象，做好更新；检查各设备连接线缆是否整齐，网络接口是否脱落或松动现象；

（2）检查各个位置交换机设备外壳、风扇、防尘网、运行指示灯等部件是否运行异常，清理设备上灰尘，及时清洗或更换；

（3）巡检的内容需要包括设备位置、名称、型号、配置等信息，详细记录设备运行状态、资源使用状态、日志等信息。

4）完成所有设备巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

5）日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 校园安防系统

1）每天通过监控主机检查是否有监控点掉线、模糊等故障，根据故障处理服务要求，及时处理各个摄像头、连接线路、监控存储、编码器、报警等设备的故障，完成故障修复工作；

2）供应商需每周检查监控主机及监控软件的运行状态、存储状态、是否录像，做好关键数据的备份，检查报警主机的运行状态、线缆连接是否正常；

3）供应商需每学期开始前7天组织开展保养及巡检工作，对教学区、行政办公区、生活区、运动区及室外等位置的前端摄像机的镜头清理、除尘、清晰度调节等；

4）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

5）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 网络中心机房

1）驻点人员需每天检查监控机房内配电柜、开关柜、UPS 主机、电池、精密空调、动环各设备模块的运行状态，根据故障处理服务要求，及时处理故障，完成故障修复工作。

2）网络机房须按照每月度组织一次常规巡检，其中精密空调每3个有安排一次专业厂商或维保单位进行维护保养，UPS 安排专业厂商或维保单位每半年进行一次充放电维护保养。

3）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

4）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 一卡通管理系统

1）根据故障处理服务要求，处理日常运行维护过程中终端设备、服务器、操作系统、一卡通各功能软件等软硬件设备的故障及巡检过程发现的隐患问题，完成修复工作；

2）供应商需每天对一卡通系统范围内的卡片管理、门禁管理、消费管理、考勤管理、水控管理、停车管理系统的管理服务器软硬件进行例行检查，包括服务器运行状态、操作系统及应用软件状态、数据备份是否成功等；

3）每月集中对一卡通系统范围内的终端设备及附属连接设备进行一次检查，包括用于系统连接的交换机、UPS、发卡器、门禁控制器、各区域的充值机、消费机、考勤机进行一次例行检查；

4）供应商需在每学期开始前的两周内，集中对一卡通系统范围内的服务器、各终端设备及其附属设备和连接线缆进行维护保养和巡检，对主备服务器进行宕机故障切换测试、数据恢复测试等维保工作；

5）供应商需建立完善的应急响应管理制度，包括突发停电、服务器宕机、网络终端等状况导致的在消费高峰期（如学生就餐期间）无法使用系统的事件处置流程等内容；

6）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

7）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 计算机教室

1）根据故障处理服务要求，处理4个计算机教室日常运行维护过程中服务器、电脑、交换机、键盘、鼠标、网络等设备的故障及巡检过程发现的隐患等问题，完成修复工作。

2）供应商需每周及时处理故障计算机，更换故障部件并进行计算机调试，按照标准要求重新安装操作系统、防病毒软件等程序，不允许安装无关软件；更换的硬盘数据应严格遵守有关运维管理要求，做好台账记录进行报废处理，所有计算机设备磁盘分区应统一大小。

3）供应商需每个月检查一次计算机教室的所有计算机，包括计算机的操作系统启动、防病毒软件是否有最新病毒库、是否安装了异常程序等内容；检查教室环境，是否有防静电地板损坏，应及时修复更换。

4）供应商需每学期开始前的半个月内，对所有计算机设备进行巡检，包括所有计算机主机箱内主板、CPU风扇等部件的灰尘清理，更换异响或损坏的风扇，对操作系统软件、办公软件、防病毒软件进行检查。

6）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

7）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 校园电视台及校内直播系统

1）根据故障处理服务要求，处理校园演播室系统日常运行维护过程中包括摄像机、数字非线编系统及相关设备、演播室灯光系统设备及所有附属设备和连接线缆的故障及巡检过程发现的隐患问题，完成修复工作；

2）供应商需每月测试演播系统摄像机、调音台、话筒、提词器、灯光控制台等设备是否可以正常使用，专业非线性编辑系统、实时字幕系统、是否正常运行；

3）供应商需每周五进行校园直播平台直播功能测试，检查声音、画面是否正常；

4）根据我校组织的相关重要活动需要实时保障时，需提前2个工作日完成校园演播室系统的所有功能测试，并在活动开展时做好现场实施保障工作；

5）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患；

6）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 录播系统

1）根据故障处理服务要求，处理教室录播系统日常运行维护过程中包括录播服务器、编码器、高清摄像头、控智多媒体中控、一体机、服务器及所有附属设备和连接线缆的故障及巡检过程发现的隐患问题，完成修复工作；

2）供应商需每周检查一次录播服务器、管理电脑的硬件状态、操作系统、资源分配情况、磁盘空间等内容，以及运行在服务器上的录播系统相关的软件是否可以正常使用；

3）供应商需每月检查一次录播系统中涉及的一体机、网络中控设备、高清摄像头、功率放大器等设备及相关附属设备和连接线缆；

4）供应商需在每学期开学前两周内完成教室录播系统所有设备和软件进行巡检和维护保养工作，对各个设备进行灰尘清理、功能测试以及巡检发现的隐患处理；

5）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患；

6）供应商需日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 校园广播系统

1）供应商需每周检查一次校园广播站、操场各类设备运行状况，包括功放、话筒、调音台、电脑、信息放大器等设备及相关附属设备和连接线缆；并检查各处音箱、音柱运行状况。

2）供应商需每周检查一次校园广播站、操场等广播设备是否正常工作，音质、音量是否正常，话筒在操场升旗台信号接收状态。

3）供应商需在每学期开学前两周内对校园广播站、操场等广播设备进行灰尘清理、功能测试以及巡检发现的隐患处理；

4）所有配件更换需登记，并报学校批准；

5）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患；

6）供应商需在日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 实验设施设备和通用、创客设备系统

1）根据故障处理服务要求，设备发生故障后，应及时予以联系原产品供应商进行维修或更换，更换后的损坏件归我校所有，维修或更换费用由成交供应商承担；

2）供应商需在每个学期开始前1个月内安排厂商或产品供应商专业工程师现场进行维护保养和巡检，并形成维护保养及巡检报告；

3）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

4）供应商需在日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### LED屏、灯光及扩音系统

维保服务包括LED大屏、各功能场馆舞台灯光及扩音设备等相关设备及各设备连接线缆的维护服务。

1）根据故障处理服务要求，处理日常运行维护过程中各个设备及连接线缆的故障及巡检过程发现的隐患等问题，完成修复工作。

2）供应商需每个月须进行一次功能性检查，LED大屏、各功能场馆舞台灯光及扩音设备等进行检查，及时处理、维修或更换有故障隐患的设备部件，保证系统的正常使用。

3）因我校教学活动需要，进行重要教学活动、来访交流、重大会议、运动会、校园文化等活动时，至少提前3个工作日对所有设备进行功能性测试，重点对南门、连廊外、艺术中心、报告厅等重点区域的LED大屏进行检查，确保设备系统的正常使用，并在活动开始时现场保障，直至活动结束。

4）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

5）供应商需在日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 教学多媒体及云办公系统

服务包括各教室多媒体、话筒、云办公服务器、云办公电脑、电式电脑、笔记本电脑、打印机等。

1. 根据故障处理服务要求，处理日常运行维护过程中各个教室一体机话筒等相关设备及各设备连接线缆的故障及巡检过程发现的隐患等问题，完成修复工作。

2）因学校教学活动需要，进行重要教学活动、会议等活动时，供应商需至少提前1个工作日对活动地点教室的所有多媒体设备进行功能性测试，确保设备系统的正常使用，并在活动开始时现场保障，直至活动结束。

3）供应商需在每学期开始前的一个月内，应组织对所有教室的一体机软、硬件及扩话筒进行深度维护保养与清洁，系统检查一体机网络、操作系统、各类软件运行情况。解决维护中发现的问题及安全隐患。

4）供应商需在每学期开始前的一个月内组织对所有云办公电脑、服务器及其它办公电脑进行系统检查，检查云办公电脑网络、操作系统、各类软件运行情况。解决维护中发现的问题及安全隐患。

5）完成所有巡检后须提交详细的巡检报告给我校，并处理巡检过程中发现的故障隐患或安全隐患。

6）供应商需在日常维护中要求对所有维护记录、修改记录须根据维护管理要求记存档，每学期形成系统维保工作报告向我校做总结汇报。

### 智能门锁

供应商需在每学期开始前的一个月内组织对所有智能门锁、基站、服务进行系统检查，解决检查中发现的问题及安全隐患。

# 维保服务项目

|  |
| --- |
| **维保服务项目** |
| **序号** | **名称** | **维护内容** | **数量** | **单位** |
| 1 | 综合布线系统及室外综合管网系统 | 维护工作包含校园行政楼、教学楼、实验楼、宿舍楼、两间食堂及整个校园园区所有网络信息点的综合布线及综合管道 桥架等设备维护管理工作。 | 1 | 项 |
| 2 | 计算机网络系统 | 维护工作包括我校门户网站，园区内校园网、设备网及无线网系统，包括核心交换机、汇聚交换机、接入交换机、 无线 AP 设备及相关的安全管理设备的新增、维护管理、系统调整及优化等工作。 | 1 | 项 |
| 3 | 校园安防系统 | 维护工作包括视频监控、电子巡更系统中的所有设施设备的新增、维修、维护管理、系统调整及优化等工作。 | 1 | 项 |
| 4 | 网络中心机房 | 维护工作包括网络中心及其消防监控中心的配电柜、开关柜、UPS、精密空调、新风系统、动环及报警等设备的维护管理、监控及优化等工作。 | 1 | 项 |
| 5 | 一卡通管理系统 | 维护工作包括一卡通系统内各个门禁系统、考勤管理系统、消费管理系统、水、电控管理系统、停车场管理系统及电动车充电系统软硬件设备的新增、维护、监控及优化工作。 | 1 | 项 |
| 6 | 计算机教室 | 两间云机房内电脑、打印机、投影仪，话筒的校新增、维修、维护管理及优化工作。 | 1 | 项 |
| 7 | 校园电视台及校内直播系统 | 校园电视台灯光、摄像机、电脑、收扩音系统及校内直播系统的设施设备维修、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| 8 | 录播系统 | 录播教室内的灯光、一体机、话筒、摄像机、录播主机及其它设施设备的维修、保养、优化工作 | 1 | 项 |
| 9 | 校园广播系统 | 校广播站及校内各区域的音箱、音柱、话筒、功放、调音台及其它设施设备的维修、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| 10 | 实验设施设备和通用、创客设备系统 | 各实验设施设备和通用教室、创客教室内一体机、电脑、及各类实验器材的维修、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| 11 | LED屏、灯光及扩音系统 | 各功能场馆及校园内其它区域的LED屏、灯光控制系统、扩音系统中的LED模块，网线、电源、大屏控制系统，灯炮，灯光控制系统，音箱、功放、话筒相关设施设备维修、更换、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| 12 | 教学多媒体及云办公系统 | 教室内的教学一体机、音箱、扩音设备，教室办公电脑的维修、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| 13 | 智能门锁 | 校园内所有智能门锁、基站、服务器的维修、更换、保养、优化工作。 | 1 | 项 |
| **维保服务要求** |
| 1 | 人员驻校要求 | 根据我校工作日上班要求，同老师一起上下班（每天签到打卡），做到零响应时间，出现了各种故障，第一时间处理，详细要求如下；（1）年龄应在 35岁以下，身体健康，工作态度端正，责任心强，无不良行为嗜好，良好的沟通技巧和团队合作精神，吃苦耐劳、能够适应长期加班，熟悉计算机操作，掌握 office 办公软件使用，具备较强的学习能力； （2）驻场人员需具备独立解决故障的能力，提供现场服务，负责日常问题现场处理（3）我校安排专人对驻场人员工作进行按月考核，并将考核结果通报给供应商。 （4）驻场人员在我校指定的办公场所办公，服从临时性工作安排。在国家法定节假日期间，按学校要求在节前、节中、节后到现场巡检至少一次，发现问题及时报告并处置。 （5）驻场人员应遵守我校的安全管理要求和规章制度，签订保密协议，不得查询、外泄和滥用我校的各类业务信息（具体内容以我校要求为准）。 （6）驻场运维人员工作时间不得从事与工作无关的事项。 （7）服从学校的整体运维工作要求和各项规章制度。 （8）高度的责任心、良好的沟通技巧和团队合作精神。  | 1 | 项 |
| 2 | 资产管理要求 | 1、需对我校完成对招标范围内设备及系统的普查登记工作，提供详细的检查报告（包括系统及设备清单和配置、工作状况、工作环境等），投标时提供现场勘察证明：2、要求运维人员每季度开展一次系统巡检工作。开展巡检工作前，应制定细的巡检工作方案，经我校同意后，方可实施；各系统巡检结束应制作巡检报告，指出巡检中出现的问题，并提出解决办法。 3、要求供应商每学期开始前1个月内组织一次全面巡检，要求各系统巡检结束应制作巡检报告，指出巡检中出现的问题，并提出解决办法。 | 1 | 项 |
| 3 | 服务响应要求 | 要求提供全年 365 天 7\*24 小时无休假响应支持服务，及时接收并处理维保类故障申告。并提供现场驻场人员、项目负责人电话及公司24小时400技术支持服务电话，用于服务响应支持及非工作时间内发生故障的服务报修及联系等工作。如遇重大活动，根据活动要求，需增加一至三名技术人员进行现场维护。要求供应商出具响应承诺函。 | 1 | 项 |