**杭州医学院多媒体设备维保服务内容及要求**

**一、项目情况**

采购内容 杭州医学院多媒体设备维保服务

预算金额： 18万

## 二、服务内容及要求

### 服务内容

中标供应商需派不低于1位（包含1位）维保技术人员工作日（该人员必须具备丰富的多媒体类、电脑及专业音视频类项目的实施及维护维修经验）常驻学校临安校区，并负责两校区专业教学设备的故障维护修理、远程视频会议现场技术支持和维护、学校视频的摄录编、临安电子标准化考场维护的工作任务。主要维护内容为投影机、计算机、网络中控、扩声、讲台、音响、摄像头、远程会议系统、大屏幕一体机、物联网设备、LED屏设备等等以及周边设备等多媒体教室、智慧教室、录播教室；投标单位需要自行去现场进行考察，并按一定比例投放备件，出现故障时立刻替换，确保教学办公的正常进行。每学期开学前，负责对维保区域中的所有设备进行一次系统全面的排查检修工作。

### （二）服务要求：

1、在学期期末及开学前期对维保区域中的所有设备的一次系统全面排查检修工作要求，包含公共多媒体教室、智慧教室、录播教室、远程视频会议室等场所。

|  |
| --- |
| **（1）维保人员职责：**1）维护管理多媒体教室、智慧教室、录播教室远程视频会议等的区域的系统的使用；2）解决教室管理员上报的问题，如设备故障，需提供备用设备并更换，不能影响教学活动；3）每日下班前解决完教室管理员上报的问题；4）定期清洁多媒体教室内的教学设备；5）投影机维护：每学期开学前做好通风口除尘、光学系统清洁、液晶板除尘；6）做好多媒体中控系统及二维码开机管理维护；7）控制端口检测，输入/输出线路检测，断点接焊，控制信号切换检测；8）投影机控制码更换；9）维护教室扩声系统，包含吊麦、音响、数字处理器等；10)学会使用各种视音频录制设备系统以及各类软件和平台；11)协助完成学校视音频摄制与编辑工作，按照要求及时完成相关视音频的制作，并做好储存与备份；12）维护学校媒资管理平台，定期上传更新新的视频作品；13)提供各种远程视频会议、在线视频直播等活动的现场技术服务；14)协助完成学校其他信息化项目的设备维护与管理；15）每学期前对黄龙校区3个会议室进行全面检查，并提供报告；16）临安校区标准化电子考场的维护与检修； |

1. 每个月维护、保养工作要求：

|  |
| --- |
| 1. **网络中控准备工作要求**

1）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。**（2）投影机准备工作要求**1）在关闭窗帘,关闭黑板日光灯的情况下.PPT文档在后排亮度可以看清；2）RGB显示正常；3）投影字迹清晰；4）投影无斑点；5）投影正对幕布，无梯形形变。**（3）扩音设备准备工作要求**1）声音正常，并且没有接触不良的情况。发爆破音的时候没有异常的噪声；2）扩声无盲区，（即在教室的任何一个位置都是实现正常扩声的）。**（4）接口及连线准备工作要求**1）VGA线完好，没有缺色和接触不良的现象，笔记本的音频线正常；2）桌面USB延长线接口可以正常读U盘和移动硬盘；3）桌面电源接口没有存在安全隐患，能够正常供电。**（5）做好每月的设备维护维修简报及其他工作内容总结** |

3、服务响应要求

1. 服务时间：周一至周五以及采购人正常工作日，法定节假日、寒暑假及重要工作任务时间段，中标人需根据采购人的具体工作需求安排一至多名工程师进行值班服务。

（2）对教学及考试有关的故障响应时间不超过15分钟、平均故障响应时间（1小时）、一般故障平均修复时间（2小时）；达到98%以上的故障解决率；维护服务用户满意度不低于90%；

（3）建立7×24小时热线电话维护体系，由专人值班，建立固定的网管值班电话并保证24小时联络畅通；

4、维护人员及要求：

（1）常驻人员不低于1人（临安校区1人）。

（2）在学校开学和重大活动（如考试、迎新、校庆等）期间除常驻人员外，需提供多人机动团队来保障高峰期的教学服务。

（3）掌握服务规范礼仪。

（4）所有人员必须经采购人面试，且接受采购人考核。

（5）维护人员接受采购人的统一维护调度，每位人员须同采购人签订保密协议。

（6）★维保人员要求：维保人员需具备主要维护设备厂家(希沃、首智、东信同邦、艾力特)出具的售后服务工程师证书，相关证书文件需放在投标文件中，未提供的视为不响应技术服务要求。
 （7）维护人员配备工具要求：中标人在合同执行之日必须为全部维护人员配备运维管理相关工具（含交通工具）或器械。

5、质量保证措施及服务承诺：

（1）要求中标人主要运维人员服务期内保持不变，或服务期内人员变更率不高于30%。若因特殊情况发生变动，须提前两周通知采购人并经采购人同意，作出妥善安排。

（2）中标人服务期内两次出现被用户投诉，或重大工作失误的维护人员，采购人有权要求中标人即时更换能胜任工作的其他技术人员。

5、服务时间及考核：

（1）服务时间

中标人收到《成交通知书》之日起3个工作日内，供方、需方签订采购合同，服务期为12个月。中标人在合同执行之日前3日运维人员到齐并经采购人面试正式上岗开展工作；中标人必须提供驻场人员的资质证书、简历。中标人通过采购人考核后，具备为采购人提供后续相同服务的准入资格。在协议结束后，中标人终止服务，但须考虑到采购人在采购下一任服务商需要一定的服务过渡期，中标人应在协议结束后15天内，协助采购人的下一任服务商做好交接工作，渡过过渡期。

（2）考核方式

年度考核至少满足：提供采购人指定的各类报表等资料；月平均执行考核的用户满意率超过90%，未出现重大责任事故；运维人员每人年平均投诉不超过1次。

月均考核分在90分（含90分）以上时，运维费用按标准的100%给付；考核得分低于90分，高于80分（含80分）每降低1分扣运维费总额的0.5%。总分低于80分，高于75分（含75分），每降低1分扣运维费的1%，总分低于75分，每降低1分扣运维费2%。当年如果有一次低于60分，或者累计二次低于70分，或者累计三次低于80分，学校有权中止运维合同。

本考核表每月一次由学校进行考核。

每月考核考量指标由前述“服务具体要求”组成，具体见下述每月考核指标和评分细则。

每月考核指标和评分细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 子项 | 考核办法 | 分值 |
| 服务类考核指标 | 接听率 | 1、计算方式：应答成功数/转坐席总数2、平均接听率低于80%以下基本合格（9分）3、平均接听率在80%-84%为合格（9-11分）（接听率每增加1%，增加分值0.5分）4、平均接听率在84%-88%为良好（12-14分）（接听率每增加1%，增加分值0.5分）5、平均接听率在88%以上为优秀（15分） | 15 |
| 监控响应时间 | 1、计算方法：发现故障时间-系统报警时间2、监控响应时间高于20分钟基本合格（7分）3、监控响应时间在16-20分钟之间为合格（9-12分）（响应时间每增加一分钟扣一分）4、监控响应时间在14-16分钟之间为良好（12-14分）（响应每增加一分钟扣一分）5、监控响应时间在14分钟之内为优秀（15分） | 15 |
| 故障维护 | 平均故障响应时间（1小时）、平均故障修复时间（2小时）、每周7\*9小时现场服务（服务时间定为8:00-21:00）。每单超时扣1分，扣完为止。 | 35 |
| 回访满意度 | 工单回访满意度：99%以上10分92%-99%为良好8分80%-92%为及格6分80%以下为不及格0分 | 10 |
| 投诉 | 投诉到学校信息服务热线，经查属维护原因，每件扣4分，投诉到上级监管部门，经查属维护原因，每件扣8分；投诉到媒体，造成不良影响，经查维护原因，扣15分。扣完为止 | 15 |
| 日常工作管理 | 报表管理 | 每周、每月按要求规范上报周报和月报，月报中必须包括障碍分析、宽带与教学修障及时率分析和平均修障时长。没有上报此项不得分，分析不具体或没有分析到重点视情况扣1至3分，上报不及时扣2分。 | 5 |
| 备品备件管理 | 有准确详细的存放和使用清单。维护材料保管齐全，帐实相符。维护备料申请合理及时，使用时能按需合理调度。更换设备送修记录。没有台帐扣3分，现场检查每处错误扣0.5分。 | 3 |
| 设备更换 | 操作规范，更换前后需与院方确认。建立相关台帐。设备变更表需在设备更换24小时内更新。没有台帐扣2分，发现一次错误扣0.5分 | 2 |
| 额外加分项 | 运维公司对运维工作提出合理化建议或有价值维护办法，经学校采纳实施且能有效提高运行维护质量的，可视具体情况加1－5分。 |
| 额外减分项 | 由于运维公司故意或者重大过失造成通信中断和设备损坏的，运维公司应负责赔偿。并给予一次性扣10-20分。 |
| 运维人员在代维期间参与盗窃，扣除运维单位当月的管理分。视情节轻重发现一次扣10-20分。 |
| 合计 |  |

注：如技术要求中未特别注明需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，则统一执行最新标准、规范。

6、其它要求：

（1）中标供应商应严格加强现场组织管理，确保管理制度的落实，现场管理人员必须按投标文件中的承诺到岗尽其职，确保服务质量和时效，凡是未能按照承诺到岗尽其职的，采购人给予警告并发出整改通知。如仍未及时整改，采购人有权责令其暂停服务并整改、直至中（终）止合同，停止支付服务费,并可以就此向中标供应商索赔，维修保养过程中的安全问题由中标供应商负责。

（2）★本项目更换的所有零件必须为原厂家的生产零配件或其指定供应商生产的合格零部件，并能提供合法来源证明。

（3） 在投标文件中附带核心设备的厂家授权以证明投标人有资格就采购人多媒体设备进行维护、保养、修理和拆装服务。未能提供授权的将视为不能充分满足技术服务要求。