

晋中学院多媒体设备运维服务合同

需方：晋中学院

供方：山西传美科技股份有限公司

合同

需方：晋中学院

供方：山西传美科技股份有限公司

供方在 2021 年 1 月 25 日晋中学院组织的晋中学院多媒体设备运维服务(项目编号：SXTG-JZXY-2021-B-01) 竞争性磋商采购项目中成交，经双方协商一致，签订本合同。

一、服务条款

供方向需方提供晋中学院多媒体设备运维服务。

序号	服务项目	服务期	质量标准	备注
1	晋中学院多媒体设备运维服务	自合同签订之日起入校服务，服务期一年	执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范	无
总金额	大写：壹拾玖万捌仟元整 (小写：¥198000)			

(具体服务内容及服务期等见后附清单)

二、合同总金额

人民币(大写)：壹拾玖万捌仟元整 (小写)：¥198000

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，包含税金、运费、安装费等至需方可以正常使用的一切费用。

三、付款方式

合同生效三个月后，需方支付供方 30% 的合同额(即人民币伍万玖仟肆佰元整，小写：¥59400)，合同期满验收合格后需方支付剩余 70% 合同额(即人民币壹拾叁万捌仟陆佰元整，小写：¥138600)。

四、服务及承诺

1、服务承诺：供方提供驻场服务工程师一名，提供晋中学院多媒体设备运维服务。

2、质量承诺：供方严格按照本项目服务要求保质保量地完成全部受托的服务任务；在服务期限内因人员服务质量问题，应需方要求，供方负责及时更换服

务人员。

3、供货承诺：供方承诺在签订合同后服务人员按时驻场，并按要求提供备件或备品保持设备继续使用。

4、时间承诺：在接到需方服务要求时为需方提供随叫随到服务；

5、安全承诺：供方承诺将严格履行合同，保质保量完成服务，且承担在服务期间供方员工发生的任何人身意外事故及安全责任。对晋中学院的信息数据，未经学校允许，不得以任何名义向第三方提供校方数据信息，保证学校信息安全。

五、服务时间及地点

1、服务期限：自合同签订之日起入校服务，服务期一年。

2、服务地点：晋中学院（晋中市榆次区文华街199号）

六、需方责任

1、及时办理付款手续

2、负责提供工作场地，协助供方办理有关事宜。

3、及时组织项目验收工作。

4、对合同条款及价格负有保密义务。

5、签订合同后由需方向财政厅备案。

七、供方责任

保证所供服务均为响应文件（补充文件）承诺内容，符合相关服务质量标准。

八、违约责任

1、需方无正当理由拒付服务款的，需方向供方赔偿合同总额 2%的违约金。

2、供方所提供的服务不符合本合同约定的服务内容和服务质量规定标准，需方有权拒付款项。同时，供方向需方支付合同款总额 2%的违约金。

3、供方不能履行服务内容及承诺质量标准时，供方向需方偿付合同款总额 20%的违约金。

4、供方拒绝或拖延履行服务内容及承诺质量标准的，每逾 1 日供方向需方偿付合同款总额 3%的滞纳金。逾期服务超过 30 天后，需方有权决定是否继续履行合同。

5、因需方错告或变更服务地点而给供方造成的损失，由需方负担。

九、不可抗力

供需双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、争议解决

供需双方在执行合同中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签署所在地法院提出诉讼。

十一、合同生效及其他

- 1、合同由供、需双方代表签章确认后，即行生效。
- 2、本合同一式五份，需方四份，供方一份。
- 3、合同执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背合同和磋商文件的前提下协商解决。协商结果以“纪要”形式作为合同附件，与合同具有同等效力。

十二、下列文件为本合同不可分割部分

磋商文件

响应文件

响应补充文件

供应商所做的其他承诺

（以下无正文，为本合同签字盖章页）

需方(章): 晋中学院

法人代表:

委托代理人:



供方(章): 山西传美科技股份有限公司

法人代表:

委托代理人:



地址: 山西省高校新校区晋中市榆次区文华街199号

电话: 0351-3985689

开户银行:

账号:

合同签订地点: 晋中学院

地址: 山西综改示范区太原学府园区创业街5号航天科研楼七层701室

电话: 0351-5685774

开户银行: 交通银行太原高新技术开发区支行

账号: 1418 9999 1010 0030 00805

日期: 2021年2月1日

附件：

服务内容

1. 维护目标及范围

维护目标：确保校内所有多媒体设备正常运行，保障晋中学院多媒体教学工作的正常进行。

维护范围：晋中学院校内 143 套多媒体设备，维护设备包括：投影仪设备、幕布、中控、功放、话筒、音响、电脑、多媒体机柜等相关设备。

2. 维护内容

2.1 运行保障

保障维护范围内学校 143 套多媒体设备运行状态良好，教师正常操作教学设备时运行稳定，系统运行满足教学需求。

建立服务台（一线运维），为学校用户提供一站式的故障报修、故障处理服务。提供全天 24 小时响应，5×8 现场服务，无论晋中学院多媒体设备出现任何情况，都可以在第一时间帮助排查解决问题，具体服务包括但不限于：

接听多媒体设备的报修电话，对每个打入的电话，做详细记录，根据记录内容分析并分类总结故障类型，分析故障内容及发生频率，以便于从根本上解决问题。

电话处理业务、网络及其他故障，电话不能解决的转交一线工程师上门处理，形成并记录上故障处理工单。一线工程师不能及时解决的故障第一时间上报二线工程师，提供及时高效的故障处理，并针对每次故障进行分析同时输出故障分析报告，便于做故障分析总结，减少同类故障发生率。

2.2 日常维护

日常维护包括多媒体讲台及讲台上和内部的设备（计算机、中控、扩音器等）与线路，安装在建筑物上的投影机、银幕、音响及线路等；多媒体教室电脑显示器、鼠标、键盘等设备。

具体维护服务内容：

- 电脑系统维护
- 电脑软件安装
- 电脑病毒处理
- 硬件维护更换（功放、话筒、银幕、投影机灯泡、VGA 线路、中控、内

存、鼠标、键盘、网线、音频线、插板、控制线、机柜锁、电源线)

- 供方根据维修需要，免费提供以下配件（话筒、投影机灯泡、VGA 线、内存、鼠标、键盘、网线、音频线、插板、控制线、机柜锁、电源线）

- 中控故障处理（丢码、按键不灵、控制器类问题）

- 电路维护（电源时序器、主机电源、多媒体强电）

- 投影机故障处理（过热告警、偏色、清晰度、矩形调整、滤网感应器）

2.3 故障处理

及时解决老师上课时遇到的多媒体设备问题或故障。

硬件部分：维护范围内硬件设备出现故障时排除，保障教学的正常运行。

软件部分：计算机的操作系统和教学各类应用软件，中控底层程序与控制码，投影机系统设置，定期升级系统补丁、病毒库、新版本软件、插件等。

2.4 备件管理

设备或备件损坏时，供方提供备件或备品保持设备继续使用，保障正常运行，直到设备修好或备件更换，供方使用的维护备件、配件（包括投影机灯泡）按照达到校方业务部门认可的技术指标，禁止使用三无产品和质量达不到技术要求的配件。

备件包括：电脑主机、投影机、话筒、投影机灯泡、VGA 线路、鼠标、键盘、网线、音频线、插板、控制线等设备。

2.5 维护保养

a) 每月进行一次设备巡检，并出具巡检报告。

b) 每季度出具服务统计报告。

c) 做好故障申报记录和维修记录。

d) 每学期进行一次设备全面清查和检修，包括滤网清洗和更换，镜头检查、灯泡检查和更换、灰尘的清除等。

e) 定期查杀多媒体用计算机病毒，保障计算机系统安全稳定。

f) 免费提供设备的拆迁、安装、调试、多媒体计算机系统维修维护等服务。

g) 每学期配合教师管理部门完成对教师多媒体设备使用的培训和考核任务，制作培训课程和学习视频等。

2.6 服务咨询

协助学校进行教师的多媒体等设备的使用培训工作，及时指导不会操作设备的老师使用多媒体、教学实训设备，热情解答教师提出的问题，虚心接受教师的意见和建议，不断提升服务水平和教师的教学质量。

3. 服务人员、时间等

3.1 人员

驻场人员任职要求：熟练掌握多媒体设备的使用和基本维护，熟悉常见投影机等显示设备的使用、配件更换、设备连接、信号切换等；熟悉常见的多媒体及时中控设备，掌握多媒体系统架构、工作流程、设备连接，做到快速准备判断、解决故障；具备良好的计算机应用及维护能力，熟练掌握各版本 Windows、Linux 等操作系统维护、安装、配置，以及常用办公、压缩、音视频软件的使用、设置；掌握计算机网络知识，能配置网络地址，防火墙等，掌握网络故障排除方法，交换机、路由器等常见网络设备的配置；熟练掌握无线话筒、调音台、功放调节等基础知识。

服务人员工作职责：

- 1) 排除多媒体设备常见的软硬件故障；
- 2) 做好多媒体教学设施日常维护和保养工作，以及相关设备及配件的更换工作；
- 3) 做好多媒体设备例行巡检、教学设备维护保养工作，保持教学器材完整、整洁，做好工作日志和教室使用情况等记录工作。
- 4) 做好其他与多媒体设备技术保障相关工作；
- 5) 接受学校的其他工作安排。
- 6) 服务人员服务规范：
 - 在教学时间内，保证教师上课时多媒体设备运行良好；
 - 按照教师教学要求，在指定教室安装好相关软件和特殊需求的设备；
 - 接到服务请求，快速响应，并注意服务态度、语速、口气，杜绝与教师发生口角冲突，电话不能解决的在 10 分钟内赶到现场进行处理，做到反应迅速，对学校老师提交的故障报修及时处理并告知处理结果，对教师遇到使用问题及时给予帮助和技术支持服务；
 - 对所有多媒体教室及控制系统进行检查维护，清洁等，及时发现并指出多

媒体设备使用隐患，有问题要及时解决，设备故障较大不能解决的，及时更换备机，保证教室设备运行良好；

●统计了解投影机灯泡使用时间，便于备件管理，投影机灯泡故障应及时保障，灯泡更换必须在指定时间内完成；

●具有快速处理和解决问题的能力，针对系统问题和设备故障，临时应急处理后必须彻底解决，并对系统和设备及时恢复，不遗留问题，杜绝同类故障的二次发生。

运维人员在日常维护中，做好报修电话登记和维护工作记录，对于影响教学的教室故障及时向甲方通告情况，并提出处理办法；

运维人员遵守学校的各项规章制度和 workflows，保持学校工作环境卫生，爱护校内财务，勤俭节约。

供方派遣技术人员在学校驻场，驻场人员的日常工作由校方进行安排，完成规定的项目内容。

供方保证项目人员具备合格的政治素质、保密意识、技术能力水平，精通多媒体等系统架构，了解多媒体系统等相关的各种产品。

驻场技术服务人员服从学校临时工作安排，服从学校各项安全工作管理制度，恪守保密制度，不得擅自泄露各种信息资料与数据。

3.2 响应时间

提供每周上班时间 5（天）×8（小时）驻场上门服务及电话技术支持。

提供 7（天）×24（小时）远程电话服务支持；紧急情况时提供必要上门服务。

根据多媒体使用需求情况，如双休日、假期有排课或会议要求，维修人员需驻场工作，保障多媒体设备的正常运行。

3.3 维修时间

一般情况下，日常故障驻场工程师 10 分钟之内到场，2 小时内解决问题。

计算机系统、投影机、中控、话筒、音响和银幕等故障驻场工程师无法解决的及时通知公司技术部由公司技术部派遣二线工程师现场解决。

投影机、计算机、中控、控制器等需返厂维修的故障在 15 天内修复并正常使用，返厂费用由服务供应商承担，如以上设备返厂无法修复的，上报学校相关

部门，由校方进行重新采购。

在设备修复期间，供方提供备用机替代故障机，确保教学的正常进行。

日常运维依据用户教学管理部门课表安排，确保管理范围内所有教室教学系统正常运行，为教师授课提供技术支持服务，保障教学活动的顺利进行。

特殊事件（如考试活动等）依据用户要求提供服务，重点保障教学系统正常运作，除日常运维任务外，需要完成资产管理、系统巡检、现场保障、后台监控和设备保养等工作。

3.4 体系

供方提供驻场技术服务人员配套的内部支持体系，与驻场技术服务人员进行衔接，以确保现场支持工作的有效进行，保证服务质量，供方提供针对本项目详细的运维计划，执行过程中做好记录归档。对多媒体资进行产全生命周期管理(购买、入档、运行、维护、维修、更换、报废)，供方提供统一标识管理系统一年使用权，系统功能如下：

软件系统采用标准化的结构数据格式，基于 B/S 架构设计开发，支持 windows 和 linux ，管理授权数：500，不限用户数和并发数。

系统内置双因素认证服务引擎，支持令牌动态密码的双因素登录认证。

支持全局强制开启双因素认证登录，也可定义为可选启用，当选择为可选双因素认证登录时，可由用户自主开启或关闭双因素认证登录的功能，支持用户解绑令牌和重新绑定新的令牌，令牌的动态密码至少 30 秒更新一次，令牌授权数：500。

通过管理系统可实现对学校多媒体设备数量、设备型号、硬件配置、购买日期，保修状态、管理人员，维护人员等信息的统一管理与呈现。

可以通过手机终端 APP 或二维码扫描系统对设备的类别、购买日期，状态、管理人员，维护人员等信息统一呈现。

在故障发生的第一时间就可以联系相关人员进行故障报修，缩短故障中断的时间，提高工作效率；而信息中心的工作人员在现场巡检时，也可第一时间获取机房内的设备所有信息，减轻工作量。

支持自定义字段和字段集合，并可以关联到不同类型的资产，使得不同资产可以有不同的资产属性集合。

支持资产的导入导出，导出格式支持 csv、txt、json、xml，所导出的字段支持自定义，通过界面选择好要显示的字段，资产显示的内容会随之变化，并且导出的内容中只包含当前显示的字段。

支持自动生成二维码和条形码码标签，便于移动访问和标签，支持 QRcode 和 DATAMATRIX 两种类型的二维码，条码类型支持 C128, C39, PDF417, EAN5，支持二维码标签的自定义，包括标签上显示的文字及字体大小、标签尺寸、标签间距、标签边框等。

支持自定义资产状态，如：报废、入库、出库等，自定义的资产状态可分析、可报表。

设备信息中能够保留完整的历史记录，包括归还设备，借出设备和以及维护记录等。

支持 Android 和 IOS 访问以及所有的功能操作，支持移动端页面的自定义功能。

支持在 web 页面进行数据的备份和管理。

设备的默认属性包括：设备标签（可由用户自定义生成规则），设备型号，设备状态，设备序列号，设备名称，购买日期，供应商，订单号，采购成本，质保期，自定义设备照片，生产厂家，折旧情况。

支持数据的回收站功能，当数据被删除后，可以进行数据恢复，也可以选择进行永久删除。

支持登录页 Logo 图片和文字的自定义功能，可由用户自主上传图片完成。

支持自定义标题颜色和自定义的 CSS，在图形化界面即可操作完成。

系统中配有追溯系统，日常维护人员或者信息中心工作人员通过手机终端 APP、二维码扫描等可以实时获取对应设备的设备状态、序列号、设备名称、生产厂家、采购价格、供应商、维修记录等相关信息。还可对所有设备数据进行统计、分析及治理，助力学校更好的了解当前网络设备最新状态。系统支持在各种环境下标识显示内容的定制，支持图形化的内容显示。

3.5 文档

供方及时编写并提交运维技术文档，文档内容完整，逻辑清晰，表述客观，文字通顺，并根据学校有关规定对文档进行归档整理。

将每日工作事件、处理过程及结果记录并同步相关老师，并每周生成运维工作报告《周工作报告》，提供《月度服务报告》、《年度服务报告》。

每学期做好多媒体设备资产清点工作并和学校进行核对，出具《资产清单》。

每季度对多媒体设施进行保养管理，出具《设备维护记录》。

3.6 培训

按照学校要求，对学校教学业务使用者、教师进行多媒体使用培训工作，并提供多媒体设施使用手册。

3.7 考核

规定时间内，无法提供服务的，扣取服务费 500 元/次。

由于服务态度不好，遭用户投诉，扣取服务费 500 元/次。

由于设备故障，导致发生重大教学事故或者造成恶劣影响的 2000 元/次。

不能定期巡检或保养，扣取服务费 500 元/次。

经抽查或管理员检查，发现设备故障，扣取服务费 500 元/次。

保密机制

对晋中学院的信息数据，未经学校允许，供方不得以任何名义向第三方提供校方数据信息。

