

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 2022 年 5 月 12 日与晋中学院和山西传美科技股份有限公司共同参与的晋中学院多媒体设备运维服务采购项目（项目编号：S-22-1120-S-002）竞争性磋商采购文件中成交，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 | 多媒体设备运维服务 | 自合同签订之日起本校校内服务，服务期一年 | 执行国家相关标准，行业标准，地方标准或行业标准，无 | 无 |
| 总金额 | 大写：贰拾肆万捌仟元整（小写：¥248000） | | | |

（具体服务内容及服务期详见服务清单）

二、合同总金额

人民币（大写）：贰拾肆万捌仟元整（小写）：¥248000

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% 的合同款（即人民币柒万肆仟肆佰元整，小写：¥74400），合同经检验合格需方支付剩余 70% 合同款（即人民币壹拾柒万叁仟陆佰元整，小写：¥173600）。

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各运维服务。

2、质量承诺：供方严格按照本合同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，经需方要求，供方应及时更换服

务人员。

3、供货承诺：供方承诺在签订合同后服务人员按时到场，如需要时提供备件或备品保持设备继续使用。

4、时间承诺：在接到需求报修后2小时内需方提供电话指导服务。

5、安全承诺：供方承诺严格遵守合同，保质保量完成服务，因履约或服务期间供方员工发生的任何人身意外事故及安全责任，对需方学校均无任何影响，未经学校允许，不得以任何名义向第三方提供学校有关数据信息，切实保障信息安全。

五、服务时间及地点

1、服务期限：自合同签订之日起至合同履行完毕，至本合同终止。

2、服务地点：晋中学院（晋中学院校区文华楼191号）

六、需方责任

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助供方处理相关事宜。

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、签订合同后由需方完成政府备案。

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，符合相关国家标准标准。

八、违约责任

1、需方无正当理由拒付服务款项，需方向供方赔偿合同总金额的违约金。

2、供方所提供的服务不符合本合同约定的服务内容和质量约定标准，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或承诺质量标准时，供方向需方赔偿合同款总额20%的违约金。

4、供方拒绝或拖延履行服务内容或承诺质量标准的，超过3日需方向需方偿付合同款总额3%的违约金，逾期服务超过10天后，需方有权单方面暂停继续履行合同。

5、因需方错告或变更服务地点而给供方造成的损失，由需方承担。

九、不可抗力

供需双方的任何一方由于不可抗力因素不能履行合同时，应及时通知对方并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，并视情况部分或全部免予承担违约责任。

十、争议解决

供需双方在执行合同发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可向本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、本合同一式陆份，需方三份，供方一份。
- 3、合同执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背合同原则的前提下协商解决。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

供方(章): 山西传美科技股份有限公司

法人代表:

法人代表:

委托代理人:

委托代理人:

地址: 晋中市榆次区文华街 299 号

地址: 山西综改示范区太原高新区晋源区

晋安 5 号航天和·研楼 2 层 202 室

电话: 0351-3985689

电话: 0351-5685779

开户银行:

开户银行: 交通银行太原晋源区和发

区支行

账号:

账号: 1108 9999 1007 2000 00837

合同签订地点: 晋中学院

日期: 2021 年 7 月 29 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189套多媒体设备。维护设备包括：投影机设备、幕布、中控、功放、话筒、音箱、电脑、多媒体机柜等相关设备。多媒体设备相关软件的运行维护。

2. 维护内容

2.1 运行保障

保障维护范围内学校189套多媒体设备运行状态良好，教学区多媒体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诊断、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，以便从根本处解决问题。

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提交故障分析报告，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、机幕、音箱及线路等；在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
- 电脑软件安装维护
- 电脑病毒处理
- 硬件维护更换（功放、话筒、机幕、投影机灯泡、VGA线路、中控、内存、

鼠标、键盘、网线、音频线、白板、控制线、机电锁、电源线。

- 供方根据维修需要，对校内多媒体教室免费提供投影机灯泡、话筒、VGA线、鼠标、键盘、网线、音频线、插板、控制线、机电锁、电源线。

- 供方根据维修需要，对校内多媒体教室免费提供投影机灯泡、投影机、投影机灯泡、VGA线、内存、显卡、鼠标、网线、音频线、白板、控制线、机电锁、电源线。

- 中控故障处理及系统维护（遥控、按键失灵、控制程序调整）

- 电路维护（电源时序器、主机检测、多媒体强电）

- 投影机故障处理（过热告警、变色、清晰度、图形缩放、投影机维修）

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，保障设备的正常使用。

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

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连续使用，保障正常运行，直到设备修好或备件更换供方便用的维修备件、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、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、电路检查、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) 免费提供设备的搬迁、安装、调试、多媒体计算机系统维修维护等服务。

及时给予帮助和技术支持服务：

- 对所有多媒体教室控制系统进行程度维护、清洁等，及时发现和处理多媒体设备使用隐患，有问题要及时处理，设备故障较大不能解决的，要及时更换备机，保证教室设备运行良好；

- 统计了解投影机灯泡使用时间，做好备件管理，投影机灯泡故障要及时保障，灯泡更换在指定时间内完成；

- 具有快速处理和解决问题的能力，能对系统问题和设备故障，进行快速处理后彻底解决，并对系统和设备及时保养，不发生故障，杜绝重大故障的发生。

运维人员在日常维护中，做好报修记录登记和维修工作记录，对不影响教学的教室故障及时向甲方通告情况，并提供处理办法；

运维人员遵守学校的各项规章制度和工作流程，保持学校工作环境整洁，爱护校内财物，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、技术业务能力，熟悉多媒体等系统架构，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各项工作安排，服从学校各项安全管理制度，应恪守保密制度，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；紧急情况接受甲方上门服务。

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，驻场人员需驻场工作，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，处理校内软件问题。

计算机系统、投影机、中控、话筒、音响和屏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、控制器等离厂维修的故障在 10 天内修复并正常

使用，返厂费用由供方承担，整机故障经供方无法修复的，由供方负责更换或由校方进行重新采购。

在设备修复期间，供方提供替代机或代做课件，确保教学正常进行。

日常运维要求依据用户教学管理应用需求，确保课堂管理、考试教学系统正常运行，为教师授课提供技术支持服务，保障教学应用系统运行。

特殊事件（如考试应用等）按合同要求提供服务，重点保障教学应用系统运作，除日常运维任务外，需对应用系统管理、系统巡检、数据备份、应用升级和设备保养等工作。

3.4 体系要求

供方提供驻场技术服务人员配备应符合支持体系，与校内相关部门人员进行衔接，以确保现场支持工作的有效进行。保证服务质量，供方应针对本项目详细的运维计划，执行过程中做好记录归档。对多媒体进行资产管理（包括采购、购买、入档、运行、维护、维修、更换、报废），供方提供资产标识并负责一年使用权，系统功能如下：

软件系统基于B/S架构设计开发，管理授权数：2000，不限用户数和并发数。

支持全局强制开启双因素认证功能，也可定义为可选功能，当选择强制双因素认证登录时，可由用户自主选择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，令牌的有效密码至少30秒更新一次，管理授权数：500。

在故障发生的第一时间可以通知相关人员进行现场故障处理，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。

通过扫描二维码可以呈现设备名称、购买日期和管理员账号信息。

设备信息中能够保留完整的日志记录，包括归还设备、借出设备和设备维护记录等。

设备的默认属性包括：设备名称（可由用户自定义生成或输入）、设备型号、设备状态、设备序列号、设备名称、购买日期、供应商、版本号、采购成本、质保期、自定义设备照片、生产厂家、打印情况。

支持数据的回收的功能，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。

系统中配有追溯系统，以方便排查设备维修中心工作人员通过手机软件 APP、二维码扫描等可以对设备进行设备使用状态、使用量、设备名称、生产厂家、采购价格、供应商、维保记录等相关信息。还可对设备故障原因进行统计、分析及治理，助力学校更好地了解和掌握网络设备最佳状态，全面提升网络在各种环境下标识显示内容的完善。支持多语言的内容显示。

3.5 文档要求

供方及时编写并提交完整技术资料，文档内容完整，逻辑清晰，图表清晰，文字通顺，并根据学校有关规定对文档做好归档管理。

将每日工作事件、处理过程及结果汇报并通知相关老师，并每周提交完整的周工作报告《周工作报告》，提供《月度设备巡查表》、《年度设备巡查表》。

每学期做好多媒体设备资产清点工作，并与学校进行核对，做好资产交接。

每季度对多媒体设施进行例行管理，出具设备维护记录表。

3.6 培训要求

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等工作，并提供多媒体设施使用手册。

3.7 考核要求

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 100 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，根据影响程度扣款 2000-5000 元/次；导致人为设备损坏的，照价赔偿。

不能定期巡检或保养，扣取服务费 100 元/次。

经抽查或管理员检查，发现设备故障，扣取服务费 100 元/次。

4、保密机制

对晋中学院的信息数据，未经学校允许，供方不得以任何方式向第三方提供校方数据信息，双方要签订安全保密协议予以保障。