

海南开放大学 2024 年度购买信息 化技术服务项目需求书

海南开放大学
2024 年 3 月

项目名称：海南开放大学 2024 年度购买信息化技术服务项目

采购单位：海南开放大学

一、采购服务内容

1. IT 设备清查及巡检服务；
2. IT 设备维修维护服务；
3. 弱电线缆维护服务；
4. 软件及系统平台运维服务；
5. 教学、会议和活动值班服务；
6. 网络安全值班服务。

二、服务期限及地点

服务期限：自签订合同之日起 1 年

服务地点：海南开放大学

三、项目总投资及资金来源

1. 项目总投资估算：48 万元；
2. 资金来源：财政资金。

四、服务内容及相关要求

序号	服务内容		相关要求
	服务细项	具体内容	
1	IT 设备清查及巡检服务	<ol style="list-style-type: none">1. 多媒体教室、计算机教室设备清查及巡检2. 会议室、报告厅设备清查及巡检3. 视频监控系统清查及巡检4. LED 屏清查及巡检服务	<ol style="list-style-type: none">(1) 本项目中标方或供应商（以下简称“供应商”）提供对海南开放大学（以下简称“学校”）多媒体教室、计算机教室、云教室、会议室、报告厅、视频监控系统、LED 屏、网络中心机房、UPS 机房和演播室等 IT 设备进行清查服务，建立设备档案。(2) 安排技术人员定期对设备进行巡查，特别是开学初和考试前的设备巡查，并认真填写相应巡检表。(3) 发现设备故障须及时报告，并形成问题报

		5. 网络中心机房及 UPS 机房设备清查及巡检	告材料。 (4) 安排技术人员到五指山校区、地方学院和教学点巡检, 所产生的差旅费和食宿费由供应商自行承担。
		4. 五指山校区综合楼多媒体教学值班	(5) 巡检设备存在的安全责任, 供应商应考虑到, 在保证人员和设备安全的情况下, 规范作业, 如出现不规范或大意等行为, 造成的损失由供应商负责。
2	IT 设备维修服务	1. 办公设备维修维护	<p>(1) 办公设备主要有: 计算机、打印机、扫描仪和碎纸机。</p> <p>(2) 提供办公设备软硬件维修维护服务, 不包括办公灯光设备、空调、风扇和硬盘数据恢复。</p> <p>(3) 及时响应电话、运维平台或 OA 系统收到的故障报修。</p> <p>(4) 处于保修期内的故障设备, 供应商在学校授权的范围内代表协调产品供货商或厂家予以维修, 并监督维修时效和质量; 在保修设备维修产生的其他相关费用, 由学校负责, 如: 运费、包装等可参考维修设备对应的产品供应商或厂家相关维保要求规定。</p> <p>(5) 处于保修期外的故障设备, 供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修, 并监督维修时效和质量, 所产生的费用由学校负责; 如需更换零配件的, 由学校自行采购或委托供应商采购(所采购的配件应是成本价), 供应商负责安装调试。</p> <p>(6) 如故障设备无法维修或无法购买到相应配件, 经学校确认后进入报废流程。</p> <p>(7) 设备的升级维护, 如增加硬盘、内存条或其他配件, 由学校提供, 供应商负责提供安装调试等技术服务。</p> <p>(8) 在对办公设备维修维护过程中, 须提醒对方先备份数据或由技术人员负责先备份好。</p>
		2. 教学设备维修维护	<p>(1) 教学设备主要有: 计算机、投影仪、LED 拼接屏、电视机、功放机、音响、麦克风、电源时序器、交换机、无线设备等。</p> <p>(2) 提供教学设备软硬件维修维护服务, 不包括教学灯光设备、空调、风扇以及教学电脑的硬盘数据恢复。</p> <p>(3) 及时响应电话、运维平台或 OA 系统收到的故障报修。</p>

			<p>(4) 处于保修期内的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协调产品供货商或厂家予以维修，并监督维修时效和质量，在保修设备维修产生的其他相关费用，如：运费、包装等可参考维修设备对应的产品供应商或厂家相关维保要求规定。</p> <p>(5) 处于保修期外的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修，并监督维修时效和质量，所产生的费用由学校负责；如需更换零配件的，由学校自行采购或委托供应商采购（所采购的配件应是成本价），供应商负责安装调试。</p> <p>(6) 如故障设备无法维修或无法购买到相应配件，经学校确认后进入报废流程。</p> <p>(7) 设备的升级维护，如增加硬盘、内存条或其他配件，由学校采购，供应商负责提供安装调试等技术服务。</p> <p>(8) 在对教学设备维修维护过程中，技术人员须先备份好相关数据。</p>
		3. 视频监控设备 维修维护	<p>(1) 视频监控设备主要有：监控显示器、录像机、硬盘、摄像机、交换机、服务器等。</p> <p>(2) 提供视频监控设备维修维护服务，不包括机柜、摄像机支架和硬盘数据恢复。</p> <p>(3) 处于保修期内的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协调产品供货商或厂家予以维修，并监督维修时效和质量，在保修设备维修产生的其他相关费用，如：运费、包装等可参考维修设备对应的中标供应商或厂家相关维保要求规定。</p> <p>(4) 处于保修期外的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修，并监督维修时效和质量，所产生的费用由学校负责；如需更换零配件的，由学校自行采购或委托供应商采购（所采购的配件应是成本价），供应商负责安装调试。</p> <p>(5) 设备的升级维护，如增加硬盘、摄像机或其他配件，由学校采购，供应商负责提供安装调试等技术服务。</p> <p>(6) 提供设备配置、策略调优、补丁升级及录像的备份服务。</p>
		4. LED 设备维修 维护	<p>(1) LED 设备主要有：计算机、视频矩阵、功放机、音响和 LED 拼接屏。</p> <p>(2) 提供 LED 设备维修维护服务，不包括机柜、LED 支架和硬盘数据恢复。</p>

			<p>(3) 处于保修期内的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协调产品供货商或厂家予以维修，并监督维修时效和质量；在保修设备维修产生的其他相关费用由学校负责，如：运费、包装等可参考维修设备对应的产品供应商或厂家相关维保要求规定。</p> <p>(4) 处于保修期外的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修，并监督维修时效和质量，所产生的费用由学校负责；如需更换零配件的，由学校自行采购或委托供应商采购（所采购的配件应是成本价），供应商负责安装调试。</p> <p>(5) 设备的升级维护，如增加硬盘、内存条或其他配件，由学校提供，供应商负责提供安装调试等技术服务。</p> <p>(6) 协助学校在 LED 屏上发布信息，并认真核实所发布的信息内容。</p> <p>(7) 供应商及驻场人员须遵守学校规章制度，不私自发布无关内容。</p>
	5. 网络和安全设备维修维护		<p>(1) 网络和安全设备主要有：出口网关、路由器、交换机、入侵检测系统、入侵防御系统、防火墙、审计系统、堡垒机、易安全系统等。</p> <p>(2) 提供网络和安全设备维修维护服务，不包括光模块、内存条和硬盘数据恢复。</p> <p>(3) 处于保修期内的故障设备，中标方在学校授权的范围内代表协调产品供货商或厂家予以维修，并监督维修时效和质量；在保修设备维修产生的其他相关费用，由学校负责，如：运费、包装等可参考维修设备对应的中标供应商或服务厂商相关维保要求规定。</p> <p>(4) 处于保修期外的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修，并监督维修时效和质量，所产生的费用由学校负责；如需更换零配件的，由学校自行采购或委托供应商采购（所采购的配件应是成本价），供应商负责安装调试。</p> <p>(5) 如设备已无维修的意义，经学校讨论同意后进入报废流程。</p> <p>(6) 设备的升级维护，如增加硬盘、内存条或其他配件，由学校提供，中标方负责提供安装调试服务。</p>

			<p>(7) 提供网络及安全设备配置、策略调优、补丁升级及文件的备份服务。</p>
		<p>6. 服务器及存储 维修维护</p>	<p>(1) 服务器及存储主要有：塔式服务器、机架式服务器、塔式存储和机架式存储。 (2) 提供服务器及存储设备维修维护服务，不包括光模块、内存条和硬盘数据恢复。 (3) 处于保修期内的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协调产品供货商和厂家予以维修，并监督维修时效和质量。在保修期内的设备维修产生的其他相关费用，由学校负责，如：运费、包装等可参考维修设备对应的中标供应商或服务厂商相关维保要求规定。 (4) 处于保修期外的故障设备，供应商在学校授权的范围内代表协商厂家予以维修，并监督维修时效和质量，所产生的费用由学校负责；如需更换零配件的，由学校自行采购或委托供应商采购（所采购的配件应是成本价），供应商负责安装调试。 (5) 如设备已无维修的意义，经学校讨论同意后进入报废流程。 (6) 设备的升级维护，如增加硬盘、内存条或其他配件，由学校采购，供应商提供安装调试等技术服务。 (7) 提供服务器及存储的配置、策略调优、补丁升级及文件备份服务。</p>
		<p>7. UPS（不间断电源系统）设备 维修维护</p>	<p>(1) 提供UPS设备维修维护服务。 (2) 处于保修期内的故障设备，中标方在学校授权的范围内代表协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量。在保修设备维修产生的其他相关费用由学校负责，如：运费、包装等可参考维修设备对应的中标供应商或服务厂商相关维保要求规定。 (3) 处于保修期外的故障设备，如需维修或更换零配件，由学校采购后，中标方负责维修更换。 (4) 如设备已无维修的意义，经学校讨论同意后进入报废流程。 (5) 设备的升级维护，如增加蓄电池、硬盘或其他配件，由学校提供，中标方负责提供安装调试服务。</p>

			<p>(6) 提供 UPS 设备配置、策略调优、补丁升级及文件的备份服务。</p> <p>(7) 提供 UPS 放电测试服务，记录开始放电时间和结束放电时间，并形成测试文档。</p>
3	弱电线电缆维护服务	学校办公设备、教学设备、网络和服务器等设备弱电线电缆维护	<p>(1) 弱电线电缆主要有：光纤线、同轴电缆和双绞线。</p> <p>(2) 提供学校办公设备、教学设备、网络及服务服务器等弱电线电缆的维护服务。</p> <p>(3) 在弱电线电缆维护过程中所需要的线缆及工具由学校提供。</p> <p>(4) 定期对弱电线电缆进行检查，防止虫吃鼠咬导致网络中断；根据需要，制作规范的弱电线电缆用于设备连接；对每一条线缆应制作规范的线缆标签。</p>
4	软件及系统平台运维服务	1. 教学和考试软件	<p>(1) 教学和考试软件由学校提供，供应商提供安装调试服务</p> <p>(2) 上课或考试前，需对教学和考试软件进行测试，保证软件正常运行。</p>
		2. 云桌面运维	提供 VOI 云桌面平台运维服务，包括 VOI 云桌面部署、添加终端、新建快照、系统更新、操作系统切换等维护服务。
		3. 实名认证上网系统运维	<p>(1) 提供学校实名认证上网系统运维服务，包括上网账户的添加、删除和上网账户密码初始化等。</p> <p>(2) 监控系统的运行情况，发现无法访问，及时报告信息与资源处。</p>
		4. 网络指挥官系统运维	<p>(1) 检查网络指挥官服务器环境。</p> <p>(2) 配置全网设备的 SNMP 协议，并将网络设备添加到网络指挥官系统中。</p> <p>(3) 处理网络指挥官系统中的告警，并对故障进行确认。</p> <p>(4) 定期备份网络指挥官的数据。</p>
		5. 日志系统运维	<p>(1) 监控日志系统的运行情况。</p> <p>(2) 查看日志系统是否有异常信息，包括网络攻击信息，日志丢失信息等。</p>
		6. 虚拟化平台运维	<p>(1) 监控虚拟化平台的运行情况。</p> <p>(2) 划分虚拟机，并根据需求安装操作系统和软件。</p> <p>(3) 监控虚拟机的运行情况，发现告警及时报告信息与资源处。</p>
		7. OA 系统运维	协助安装 OA 系统的 PC 和手机客户端，并配置客户端网络。
5	教学、会议和活动值班服	1. 海甸校区多媒体教学、会议和	(1) 值班人员要求具有多媒体教学设备、音响的操作及日常故障的判断和处理能力，确

务	活动值班	保教学、会议和重要活动中的各场室设备正常、稳定运行。 (2) 负责会议等活动的音响录像调试,直播摄录像,以及演播室的设备调试。 (3) 根据课表安排或会议通知,须提前 30 分钟到场检查、调试设备,确保教学、会议、活动能够顺利开展。 (4) 根据课表,需安排技术人员晚上值班,及时解决上课中出现的软硬件问题。 (5) 教学、会议和活动结束后,须清点所有设备,确保所有设备和电源处于关闭状态,确保门窗锁好,保证设备安全。	
	2. 龙华校区多媒体教学、会议和活动值班		
	3. 白龙校区多媒体教学、会议和活动值班		
	4. 五指山校区多媒体教学、会议和活动值班		
	5. 其他学院或教学点教学、会议、活动值班		
6	网络安全值班服务	学校网站和OA系统监控	(1) 提供节假日或重要时期的学校网站及OA系统监控服务。 (2) 定时对学校网站和OA系统进行访问检查,如发现网站无法访问或页面内容被篡改等异常情况,第一时间报告网络与运维科。 (3) 认真做好网络监控记录,并形成网络安全监控日志。

表 1

五、总体要求

(一) 项目服务要求

1. 根据学校实际工作量安排足够的专业技术人员驻点服务,至少 4 人,包含信息员、网络、软件、桌面技术保障相关专业技术人员,其中 1 人须具有政府相关部门颁发的中级及以上的专业资格证书。

2. 项目服务供应商及驻场人员要遵守本项目日常管理规定(详见附件 1),服从学校信息与资源处的领导和管理,所有的工作内容以信息与资源处为主导,供应商全力配合完成。

3. 派驻技术人员服务按照学校办公、教学、会议及活动需求统一安排,保障学校所有办公、教学、会议和活动正常进行。

4. 根据学校工作实际，在重大办班保障和重大活动保障期间，供应商应根据现场需求调派专业技术人员到场支持，确保学校各项工作正常开展。

5. 供应商所派驻的服务人员应为专业对口技术人员。

6. 当驻场人员无法完成所负责的工作时，供应商应提供后援技术支持和补充，以保证学校各项工作顺利开展

7. 驻场人员须着装整洁干净，不得穿戴奇装异服，不得留有特殊造型。驻场服务期间佩戴工牌并保持手机畅通。驻场人员不得与学校工作人员和学生发生语言或肢体冲突，工作期间保持阳光、开朗、友好状态。

8. 提供7×24小时的全天候技术服务与电话支持服务。节假日根据学校实际工作需要安排值班，节假日值班人员的相关费用由供应商负责。

9. 供应商需提供驻场人员的上下班打卡记录，提供所有服务的巡检、维修、维护以及值班记录文档（电子版和文字版）。

10. 供应商服务团队及驻场人员必须遵守学校各项规章制度，严守保密规定，不泄露学校重要数据和试题，不使用学校网络发表非法言论。

11. 供应商服务团队及驻场人员必须爱护学校资产，如出现设备维修维护过程中的人为损坏或设备丢失，由供应商负责。

（二）驻场人员要求

供应商所派驻的技术人员服务岗技能要求如下：

- ◆ 大专及以上学历水平。
- ◆ 具有乐观积极的态度,具有自主学习能力和良好的沟通、理解、分析能力,有一定沟通技巧和语言表达技巧。
- ◆ 有较强的服务意识、团队合作精神、责任心及协调能力。
- ◆ 具有自律能力,能够在压力下高效工作,具备应急处理能力。
- ◆ 熟练掌握计算机硬件、软件、网络技术以及多媒体和会议设备等基础知识。
- ◆ 掌握电子类相关的专业知识,熟悉网络设备产品,能够自主处理简单的网络故障。
- ◆ 具有3年以上运维工作经验,或具有相关专业职业资格证书优先。

(三) 技术服务要求

1. 构建统一的运维体系建设

具体要求及说明:

(1) 建立运维服务制度

供应商应根据信息与资源处的职能和工作内容要求制定一系列管理制度,覆盖各类运维对象,包括从日常人员管理、设备管理、运维管理、现场维修维护以及应急处置等方面。

(2) 规范运维服务组织和队伍的职责分工

根据运维服务工作的内容和流程,确定各项工作中的岗位设置和职责分工,配备不同专业、不同层次的技术人员,组成专业分工下高效协作的运维服务队伍。

(3) 规范运维服务工作流程

根据管理环节、管理内容、管理要求制定统一的运维工作流程，实现运维工作的标准化、规范化。其环节包括事件管理、问题管理、变更管理和配置管理等。

2. 基础设施运维服务

供应商独立承担本文第四条“服务内容及相关要求”中指定的所有设备和运维服务内容的工作。为学校提供技术实操能力较好的技术人员进行驻场服务。

工作日期间，白天驻场人员至少 4 名；如晚上有课，至少有 1 名驻场人员值班值守。

双休日或假期，有课程安排情况，至少有 1 名驻场人员值班值守；遇到学校举办重要活动、晚会等情况，供应商须根据要求加派驻场人员进行协助。

工作繁忙时期，供应商还须采取合理的方式完成相应的工作任务（如：增派技术人员给予支持）。

根据工作安排，需对五指山校区、地方学院或教学点进行设备巡检，巡检时间由学校信息与资源处指定。

每学期正式上班前一周，供应商须安排驻场人员完成多媒体教室、计算机教室、云教室、会议室和报告厅设备检查工作，并统计设备运行情况形成材料报送信息与资源处。同时，对发现的故障设备进行及时维修，保证教学、会议活动正常开展。

驻场技术人员须做好教学值班工作，对于教师在上课期间出现的

各种设备或技术问题要立即到场解决。

对于办公室报修的故障，驻场人员要在 24 小时内处理完成。如不能当天完成的设备维修维护工作，必须当天告知信息与资源处相关人员，并记录在当天的工作日志中。

3. 构建统一监控平台

供应商需在学校部署一套设备统一监控系统，以实现对学校网络设备、安全设备、服务器、存储以及信息化系统的各种环境指标、设备指标、业务指标和安全指标的采集和统一呈现，并实现自动化告警和自动化自愈。监控的设备数量不限监控节点数量，产生的授权费用包含在本服务中。

建立集中的告警分析处理机制和故障预警机制，提供自动化的事件处理能力。

具备统计分析和决策支持功能：提供各类性能分析报表、资源统计报表，从各个侧面、各个角度反映系统运行情况、容量情况和可用性情况，为系统升级改造、扩容、优化提供科学依据。

实现运维自动化：包含自动化巡检、自动化脚本部署服务。

统一监控平台具备以下功能：

- 设备性能监控、主机硬件传感器数据采集、CLI 等通用协议监控数据采集。
- 具备灵活的告警触发器，可定制告警内容，并支持声音、图像、邮件、短信、微信及电话等多种告警手段。
- 详细、实时的报表图表绘制功能/ Web 监控能力/支持自动发现

网络设备和服务器/多种可视化的展示；历史数据的存储/配置简单/使用模板。

- 简洁的 WEB 页面/提供开放式 API 接口，便于用户开发完善各类监控/权限管理系统。
- 功能强大并易于扩展的监控代理/支持大型复杂环境部署。

4. 构建运维工单系统

供应商需为学校构建一套定制化的运维工单系统。

运维工单系统是指记录、处理和跟踪一项工作的完成情况，是通过系统流程的设定和不同场景的应用，解决软硬件设备运维工作的系统。

运维工单系统的角色主要是教师和学生，通过场景的应用提交运维需求工单，按照预设的内容填写工单信息，通过事先设定的流程和规则，流转 to 运维技术人员，经过回复和处理后完成工单，结束以后管理人员可针对不同教师、不同部门、对每一个工单进行统计和分析，这就是工单系统的核心架构。

首先，工单系统一定是个性化的系统，需要一定需要的自定义设置，能满足运维的不同需求；

其次，工单系统应当具备系统化、标准化的处理流程，同时要有批量性、时效性和灵活性的特点；

最后，具体功能方面应当具备基础的自定义模板和内容、自动化任务、知识库、权限管理、部门协同、完整的数据分析、多渠道接入等功能。

作为针对学校运维工作管理系统，其本质就是通过标准的运维流程和自定义的设置，让实际运维工作变得更加高效和标准，做到有章可循和记录分析，提升工作效率。

在实际的应用中，针对学校多部门和多角色的实际情况，运维工单系统可以提供预设流程功能，满足个性化需求；再通过建立学校运维管理工作的知识库，解答常见问题，减少不必要的人工消耗。

（四）安全事件应急处理

供应商的服务团队应针对采购人的网络和数据安全建立应急处理机制，成立应急处置技术保障小组。

发现网络和数据安全事故时，立即报告学校信息资源处。由学校判断是否属于重大事故，是否启动应急处置机制。

紧急故障应急措施应以快速恢复使用为目标，第一时间将使用状态恢复到正常，避免或减少因故障而导致的损失。

根据事件的紧急程度、状态和等级，启动相应的应急处置流程。

服务等级	I 级	II 级	III 级
等级说明	紧急	一般	普通
事件说明	重要平台或系统宕机；全部业务停止；校区级全部网络中断；重要会议的重要设备故障。	一般平台或系统宕机；重要平台或系统能正常工作，部分功能失效；整栋楼的网络中断。	平台或系统可以运行，但出现报错等不影响运行的小问题；个别电脑、教学或会议设备、网络设备故障；个别用户网络故障。
响应时间	立即响应，1 小时到达现场。	15 分钟内响应，3 小时到达现场。	30 分钟内响应，1 个工作日到达现场。
恢复时间	到达现场后，4 个小时	到达现场后，12 个小时	到达现场后，2 个工作日

	内恢复。	时内恢复。	日内恢复。
--	------	-------	-------

表 2

六、服务考核

本项目实行服务质量考核制。

供应商提供运维工作日志、工作周报或工作月报等，由学校信息资源处听取每个季度的运维服务质量汇报。

每季度对供应商提供的服务质量进行考核，对考核不合格的驻场人员予以调整，服务质量整体考核不合格可作为终止合同的条件之一。

考核办法详见附件 4。

七、付款时间、方式及条件

合同签订并生效后支付合同总价款的 25%，其余款项根据考核结果按季度支付。

考核结果为合格或一般合格，则按合同总价款的 25%支付该季度服务费用；

连续两次考核结果为一般合格，则按合同总价款的 20%支付该季度服务费用；

考核结果为不合格，则按合同总价款的 10%支付该季度服务费用；

连续两个季度考核不合格或多次出现重大教学、考试事故的，学校有权终止合同，并追究中标方责任。

季度考核时间分别安排在当年 6 月、9 月和 12 月进行。

八、其他要求

1. 投标供应商应在投标文件中提供详细的售后服务计划，维修服务响应时间，服务质量要求达到合格标准。

2. 中标供应商须列明驻场人员名单，并提供驻场人员职责清单、资质证明、上岗证复印件、管理责任书（见附件 2）和保密承诺书（见附件 3），于进场前一周内将上述材料送采购人核验。

3. 驻场人员必须按照采购需求按时到岗，不得无故旷工，如果出现无故旷工情况，采购人可以视情况处罚，具体金额在合同中注明。

4. 中标供应商须保证与原技术服务单位做好交接工作（含驻场团队、运维设备及备件等），保障整个项目驻场服务的正常运行。否则，甲方有权终止合同。

九、备件清单

序号	设备名称	设备参数	单位	数量
1	万兆交换机	兼容现有平台，标准三层万兆交换机，20个1G/10G SFP+光口，4个10G/25G SFP28光口，2个40G QSFP+光口，最多可支持32个10G端口，2个模块化电源插槽，2个模块化风扇插槽，满配2个风扇模块。	台	1
2	千兆交换机	24个10/100/1000M自适应电口，4个1G/10G SFP+光口，固化交流电源和风扇	台	2
3	POE交换机	兼容现有平台，24个10/100/1000M自适应电口，4个1G SFP光口，1-24口支持PoE+/PoE，固化交流电源和风扇。	台	4
4	无线AP	兼容现有平台，802.11ax双路双频通用级面板型无线接入点，可安装在86面板盒孔位；整机最大支持4条空间流，整机最高接入速率1.775Gbps，可支持802.11a/b/g/n/ac和802.11ax工作，胖/瘦模式切换、802.3af供电和本地供电。	台	5
5	微AP	智分+解决方案专用微AP射频模块。一个千兆上联接口，2个以太网下联接口。内置天线，双路双频双流，支持802.11b/g/n和802.11a/n/ac同时工作，最大接入速度300Mbps+867Mbps。壁挂或吸顶安装	台	5
6	半球摄像头	兼容现有平台，400万半球PoE摄像头。	个	5
7	枪机摄像头	兼容现有平台，400万枪机PoE摄像头。	个	5
8	监控硬盘	4TB监控硬盘	块	8
9	服务器	服务器型号：戴尔R730；2颗志强CPU，CPU主频 $\geq 2.1\text{GHZ}$ ，内存 $\geq 128\text{G}$ ，双电源。	台	1
10	考勤打卡机	指纹识别，超大容量自助报表；指纹容量 ≥ 500 枚，考勤记录 ≥ 5 万条；智能生成考勤报表，EXCEL表格一键导出。	台	1

十、评审评分标准

项目技术、商务及价格评审内容及评分标准：

序号	评审内容	评分标准	分值
一、技术评审			
1	IT 运维服务体系建设方案	<p>评审小组根据投标人提供的服务方案进行评比赋分，投标人须制定科学、完整的项目服务方案，方案应包含：对项目采购需求的了解，建立完善的驻场运维服务制度、规范服务组织和队伍的职责分工、规范服务工作流程、驻场服务保障措施。</p> <p>考察投标人 IT 运维服务体系建立方案，服务体系建立方案：</p> <p>A. 方案可靠、切实可行，考虑问题周全，驻场服务完善，实施过程务实，得 15 分；</p> <p>B. 方案较为可靠，较为切实可行，考虑问题较为周全，驻场服务较为完善，实施过程一般的，得 10 分；</p> <p>C. 方案不可靠，不切实际，考虑问题不周全，驻场服务不完善，实施过程差的，得 5 分；</p> <p>D. 不提供方案 0 分。</p> <p>注：在学校举行重大会议或活动保障时，需增加技术人员在现场提供服务保障。如不满足，最高得 5 分。</p>	15
2	基础设施运维服务方案	<p>评审小组根据投标人提供的服务方案进行评比赋分，投标人须对本项目的基础设备制定具有针对性、合理性和可操作性的运维服务方案，方案应包含：对驻场人员的管理，建立一套有效的人员管理制度和设备巡检、维修、维护工作流程。</p> <p>考察投标人基础设施运维服务方案：</p> <p>A. 方案针对性、合理性和可操作性强，得 10 分；</p> <p>B. 案针对性、合理性和可操作性一般，得 6 分；</p> <p>C. 方案缺乏一定的针对性、合理性和可操作性，得 2 分；</p> <p>D. 不提供方案 0 分。</p>	10
3	现状和需求理解程度	<p>考察投标人对本项目的理解，提供对本项目建设现状和需求理解方案，分析重点难点。</p> <p>A. 对项目的现状和需求理解全面准确、清晰合理，符合用户情况的，得 10 分；</p> <p>B. 对项目的现状和需求理解较为准确、较为合理，部分符合用户情况的，得 6 分；</p> <p>C. 对项目的现状和需求理解不准确不清晰不合理，不符合用户情况的，得 3 分；</p>	10

		D. 不提供对项目的现在和需求理解 0 分；	
4	统一监控平台	投标人具有自主的运维管理工具平台，支持网络设备在运维服务过程中提供问题反馈，承诺中标后该平台在项目所在地使用，并负责平台的搭建和运维，得 15 分；不提供 0 分。	15
5	运维工单系统	投标人须提供一套具有针对性、合理性和可操作性的运维工单系统，支持从用户报障、故障确认，接单处理到统计分析全流程工单管理。承诺中标后负责该系统在项目所在地使用，并负责系统的搭建和运维，得 15 分；不提供 0 分。	15
二、商务评审			
6	项目经理	<p>供应商拟投入本项目的负责人，即项目经理，同时具有政府或行业认证证书，如思科、华为、锐捷、Linux 等证书。</p> <p>每提供 1 个证书得 2 分，没有不得分，满分为 6 分；提供证书复印件。</p>	6
7	驻场及服务团队	<p>供应商拟投入本项目的驻场人员和增派的技术服务人员，即服务团队，具有以下证书：</p> <p>网络工程师；</p> <p>H3CIE 高级网络技术人员证书；</p> <p>计算机技术与软件专业资格证书；</p> <p>信息安全工程师、RCNA、CCNA、CCNP、RCTE、CISP、HCIP、ISCCC、PMP；</p> <p>维修电工职业资格证；</p> <p>综合布线工程师证书；</p> <p>每提供一个人员证书得 1 分，满分为 6 分。并提供投入本项目的技术人员的证书复印件。</p>	6
8	备件清单	供应商提供的备件清单完全满足或优于采购文件要求，得 10 分；提供的备件清单低于或不满足一项的扣 1 分；不提供 0 分。	10
三、价格评审			
9	投标报价	<p>价格分计算方法：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，报价得分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权重。</p>	13

备注：各评委按规定的范围内进行量化打分，并统计总分。

附件 1

海南开放大学信息化服务项目驻场人员日常管理规定

为规范本项目供应商及驻场人员的考勤管理、变更管理以及行为规范，保障项目的有序开展，保障学校各项运维工作顺利完成，特制定本管理规定。

一、驻场人员考勤管理

1. 驻场人员的工作时间为：上午 8:30-12:00，下午 14:30-17:30。如有上课安排、会议或活动安排的，以上课、会议或活动时间为准，驻场人员需提前 30 分钟现场检查调试设备。

2. 驻场人员考勤以考勤机上签到、签退作为主要依据。信息与资源处有权随机抽查人员到岗情况和原始考勤记录。通常情况下，超过 8:30 分签到的，视为迟到；早于 17:30 前离开工作地点，视为早退。

3. 人员考勤缺失且无合理解释的，无正当理由超假不归的，上班期间违规外出的，视为旷工。

4. 因特殊原因需要请假的，需提前 1 天办理请假手续；请假期间须有相应人员承担其工作职责，同时保持手机畅通。

5. 每个月的驻场人员考勤缺失记录超过 5 次或累计迟到时长超过 5 个小时的，需提交缺勤情况说明。如经信息与资源处核实属于严重违反合同相关条款，则按合同条款进行相应处罚。

6. 如工作有特殊要求的，按项目实际要求执行。

二、驻场人员变更管理

1. 项目驻场人员变动必须提前 1 个月提交项目驻场人员变更通知给到信息与资源处。

2. 驻场人员变动发生的 12 个工作日前，供应商需提出项目驻场人员变更申请，经信息与资源处审核同意后，供应商执行变更人员的工作交接。

3. 信息与资源处经确认驻场人员存在工作态度、责任心、技术能力、协调能力等方面的问题时，有权要求供应商变更驻场人员。

三、驻场人员行为规范

1. 驻场人员必须服从信息与资源处的管理和指导，对所承担的工作积极主动处理。

2. 遵守信息与资源处制定的规章制度及工作守则。
3. 驻场人员有义务保护好海南开放大学的机密信息，有义务保护好信息与资源处的重要资料，未经授权或批准，不准对外提供任何机密信息或重要资料。
4. 工作期间衣着整洁、发式干净，大方得体，禁止奇装异服或奇怪发式。
5. 随时保持办公区和运维场所的干净整洁。
6. 工作期间不得从事与岗位无关的活动，不得利用学校网络发表非法言论或浏览情色网站或非法内容，不得看与工作无关的书籍、报纸、杂志。
7. 未征得同意，不得私自进入他人办公场所，不得擅自使用他人计算机，不得随意翻看他人办公资料物品等。
8. 有义务保护好学校资产，发现存在损坏设备的行为要及时制止。

项目运维服务管理责任书

为了加强本项目的运维服务管理，明确学校（以下简称“甲方”）和项目中标方（以下简称“乙方”）的责任、权限和利益，落实以乙方为责任主体的运维管理责任制度，确保顺利完成签订的_____合同（以下简称“合同”）的全部内容，根据国家法律法规和学校有关管理制度，结合本项目实际，经双方协商，签订本项目管理责任书，作为共同遵守的依据。

一、项目概况

1. 项目名称：_____
2. 甲 方：_____
3. 乙 方：_____

二、施工组织方式

1. 本项目组成以_____为项目经理（即项目负责人），联系电话：_____，负责项目实施全过程管理。

2. 驻场人员（请填写本项目派驻的技术人员及联系方式）

- (1) 姓名：_____，联系电话：_____；
- (2) 姓名：_____，联系电话：_____；
- (3) 姓名：_____，联系电话：_____；
- (4) 姓名：_____，联系电话：_____；

三、运维管理责任内容（请填写本项目运维管理中的内容）

四、承包权的取得

乙方根据甲方要求自愿取得本项目的运维服务管理承包权，在签订本责任书之前已充分考虑分析、评估甲方的合同条款，本责任书履行存在的风险均在乙方可接受的范围之内。

五、甲方的权利和义务

甲方有权对乙方的服务进行监督。

1. 甲方有权验收乙方提交的项目服务成果，并提出验收意见。
2. 甲方有权就项目的运维服务事项提出合理的整改意见，乙方应予采纳。
3. 甲方应为乙方开展项目运维服务提供必要的资料和协助。
4. 甲方应指定专人协助乙方开展工作。
5. 甲方有为乙方的驻场人员或增派的技术人员提供便利的工作环境的义务，包括但不限于办公网络、办公设备或办公固话等。

六、乙方的权利和义务

1. 乙方应按本责任书约定及甲方要求，按时、完全地履行本责任书下的义务。
2. 乙方应保证已经完全理解甲方对本责任书约定的运维项目的具体要求，并且有能力严格按照投标内容和合同约定条款执行。
3. 乙方应保证其提供的服务及成果科学、客观、真实、有效，并且不得侵犯第三方的知识产权或其他合法权益。
4. 乙方应保证其提供的运维服务符合有关法律法规和其他规范性文件的规定，不存在违反法律法规的情形。乙方在项目实施过程中，应严格遵守国家法律法规和甲方的规章制度。
5. 乙方在服务期间发生质量或安全事故，均由乙方自行承担责任，因此给甲方造成经济损失的应由乙方予以赔偿。涉及犯罪的，由司法机关进行处理。

七、责任时间

按所签订的合同约定时间执行。

八、附则

1. 本项目由乙方自行组织人员运维，不得转包，否则视为乙方违约，甲方有权对乙方予以罚款或终止合同。
2. 本责任书未尽事宜，由双方协商订立补充条款，经甲方审核后生效，作为本责任书的附件，未经甲方审核的一切补充条款和改变本责任书条款的其他书面材料或口头承诺均无效。无甲方书面授权，乙方对外签约无效。
3. 本责任书经双方签字、盖章后生效。

4. 本责任书一式两份，甲乙双方各执一份。
(以下无正文)

甲方：_____

乙方：_____

_____年____月____日

_____年____月____日

驻场人员工作守则及保密承诺书

根据国家有关法律法规，以及海南开放大学相关制度管理规定，本人承诺遵守以下管理规定：

1. 严格遵守国家有关法律法规和海南开放大学保密管理规定。
2. 未经允许不得进入涉密场所，严禁记录、复制、保存、传递任何可能接触到的涉密信息，严禁在涉密场所拍照。
3. 工作需要，进入涉密场所须经学校主管部门同意，且有涉密工作人员陪同才可进入。
4. 遵守学校规章制度，服务学校管理，服从信息资源处管理，服从各项工作安排。
5. 不得泄露所掌握学校的重要文件资料，如项目合同资料、设备登录密码文件、设备的备份等。
6. 准时上下班，自觉做好考勤管理工作。对所负责的工作争取时效落实，不拖延、不积压，做到“件件有着落、事事有回音”。
7. 考勤无正当理由超假不归，人员考勤缺失且无合理解释，上班期间违规外出，按旷工处理。
8. 事假需提前一天向信息与资源处申请，得到同意后报告公司管理人员，做好工作交接。
9. 工作期间，衣着、发式应整洁得体，禁止奇装异服和留有怪发，待人接物应注意礼貌，不得带情绪与他人发生冲突。
10. 工作期间，不从事和岗位无关的活动，不得使用学校网络发表非法言论和浏览非法内容。
11. 未征得同意，不得私自进入他人办公室，不得使用他人计算机，不得随意翻看他人资料物品。
12. 爱护学校资产，保护学校设备，使用学校工具耗材不得铺张浪费。
13. 发现他人偷窃、损坏设备时，要及时制止并立即报告学校信息与资源处。
14. 捡拾到学校的文件资料、移动存储设备或其他设备，须第一时间交给学校信息与资源处。

承诺人：_____

海南开放大学信息化服务项目驻场人员考核办法 (暂定)

一、考核目的

规范项目供应商派驻我校的驻场人员的业务范围和所要达到的业务水平,保障我校办公、教学、会议和重要活动工作顺利开展,进一步提高我校信息化水平。

二、考核范围

供应商和派驻的技术人员

三、考核细则

序号	考核内容	扣分标准	整改要求
1	违反学校规章制度	每次扣 2 分	通报供应商,并要求做出整改。
2	考勤(迟到、早退、旷工)	每次扣 1 分	要求供应商自主发现,及时整改。
3	衣着不整,未佩戴工作牌	每次扣 1 分	通报供应商,对相关人员进行谈话。
4	服务态度(与他人发生语言或肢体冲突)	每次扣 5 分	通报项目供应商,对相关人员进行谈话。
5	未按要求落实巡检或维修维护工作。	发现一项扣 3 分	通报供应商,并要求书面出具整改意见。
6	未按要求填写工单或没有故障解决记录	每次扣 1 分	通报供应商,立即整改。
7	工作不规范,人为造成设备损坏	每次扣 5 分	造成的设备一般损坏的,由供应商负责维修;造成设备严重损坏的,由供应商负责赔偿。
8	教师、学生或他人投诉	每次扣 5	根据投诉和事实情况,通报供应商,对相关人员进行谈话。
9	未按要求增派人员	每次扣 5 分	约谈供应商,并要求做出整改。
10	使用我校网络发布非法言论、散播不实信息等或浏览非法内容。	发现一次扣 20 分	通报项目供应商,根据事件情况,严重的将移交公安机关。
11	服务期内未按要求提供所承诺的备件	一次性扣 16 分	书面通知供应商,如未按要求整改,未提供的备件费用按比例扣罚服务费。
12	故意泄露学校考试试题、涉	每次扣 41 分	通报项目供应商,当季度的

	密信息或其他造成严重后果的事件。	考核不合格,并扣罚当季度的服务费。涉及违法行为的,学校有权解除合同。
--	------------------	------------------------------------

四、考核方法

由学校信息与资源处牵头组织,选出5位评审委员(暂定)按照考核标准对供应商和驻场人员进行评审。

五、考核结果

考核结果=100分-扣分值,扣分值为评审委员的扣分值的平均分。

1. 考核结果 ≥ 85 分,考核合格,按合同支付服务费用;
2. $84 \geq$ 考核结果 ≥ 60 ,考核一般合格,按合同支付服务费用,且要求供应商提出书面整改,如连续两次考核一般合格,则按比例扣罚该季度的服务费;
3. 考核结果 ≤ 59 ,考核不合格,按比例扣罚该季度服务费。

六、附则

本办法由学校信息资源处负责制定、解释和修改,具体以合同签订的考核办法为准。