

一、项目基本概况

项目名称： 中国劳动关系学院校园信息化运营服务外包项目

最高限价/招标控制价：154 万元

采购内容简介（基本概况说明）：

中国劳动关系学院北京校区和涿州校区校园网络客服中心、校园卡客服中心日常运营服务，校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统、校园卡等应用相关的用户技术支持服务，电教中心（网络中心）所辖教学机房的日常运行服务；图书馆、校工会礼堂相关技术运维服务等。

二、商务和服务要求

序号	商务和服务项目	商务和服务要求
1	服务周期	1 年（合同期满且考核合格后，可决定是否续签，可以续签两次，共计不超过三年）。
2	服务地点	（1）中国劳动关系学院北京校区； （2）中国劳动关系学院涿州校区。
3	付款条件	签订合同后 15 个工作日内支付合同总金额的 40%， 合同执行 6 个月后支付合同总金额的 40%，合同执行 12 个月后支付合同总金额的 20%。
4	履约保证金	项目需要支付合同总价 10%金额的履约保证金。

三、项目服务需求

（一）、项目服务内容：

- 1、负责两校区校园网络客服中心、校园卡客服中心日常运营服务，校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统、校园卡等应用相关的用户技术支持服务，电教中心（网络中心）所辖教学机房的日常运行服务等。
- 2、负责图书馆两校区网络、数字图书馆设备、电子阅览室、数据中心机房、多媒体报告厅等自动化设备的维护及重大会议的技术保障服务，包括系统安装、定期维护和故障处理等。

- 3、负责校本部工会礼堂的日常运维管理，保障学校师生员工的各类会议、讲座、演出等活动需求。包括礼堂使用的申请审批，电器设备等的安全管理，保障礼堂内专业设备如舞台灯光、音响等设施的正常使用及维护，做好场地布置与卫生管理，通过合理的管理和使用，可以充分发挥其功能和作用，为师生员工提供更好的服务。

（二）、网络相关部分服务要求：

- 1、负责北京校区和涿州校区的校园网客服中心、校园卡客服中心正常开放运营，保障校园网客服中心、校园卡客服中心内各项业务正常开展，包括报修电话接听、技术咨询、现场报修问题解决处理，校园卡相关的开户、销户、充值、售电等业务的现场办理等。
- 2、负责校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统、校园卡相关的用户技术支持服务，和全校师生使用问题的及时解决处理。
- 3、负责电教中心（网络中心）所辖 13 间网络教学机房的日常维护，确保机房内各项教学安排正常开展。
- 4、服务保障时间要求：其中法定工作日上午 8:00-12:00，下午 1:30-5:30 需要在校在岗工作（若学校办公时间发生变化，视情况以主管部门要求为准），网络教学机房晚上有排课的情况需要安排人员现场保障服务，个别需延长工作时间的，或国家法定节假日确需加班，由校方提前通知供应商，供应商应免费为校方提供加班服务，寒暑假按照要求值班（时间不固定）。
- 5、维修服务时限要求：要求收到维修请求能 5 分钟内响应，一般问题解决不超过 30 分钟，复杂问题解决不能超过 2 小时，特殊情况需作出说明。
- 6、能及时协助电教中心（网络中心）完成学校交办的重要工作，包括但不限于资产清查、建设项目实施及信息化重要保障活动或临时任务的实施工作。
- 7、每学期末进行服务工作总结分析，并提出针对性的改进方案和建议供校方参考。

（三）、图书馆相关部分服务要求：

- 1、配合图书馆信息资源与技术服务部完成两校区图书馆网络、数字图书馆设备、电子阅览室、数据中心机房、多媒体报告厅等自动化设备的维护及重大会议的技术保障服务，包括系统安装、定期维护和故障处理等。
- 2、运维人员接到报障电话，驻场工程师应保证在 10—15 分钟内到达故障现场。
- 3、驻场运维人员需不定期对两校区图书馆的设备进行巡检服务，包括图书馆的所有设备及相关电源、信号线等所有设施，及时更换有问题的设备、线、电池等，消除故障隐患，确保设备运行正常。
- 4、在学校正常开馆期间，保障馆内全部区域及会议室多媒体网络集中控制系统稳定运行。
- 5、在学校正常开馆及会议期间，保障上述区域内全部多媒体设备（如投影机、计算机、中控、功放、音箱、MIC、屏幕、监控设备、网络设施、通讯设备、控制设施等）正常运行。
- 6、在学校正常开馆期间，及时检查上述多媒体计算机以及服务器、网络设备、相关多媒体设备、控制设备、监控设备等，及时开关设备，发现丢失盗窃等事件及时上报。
- 7、按照学校会议安排提前准备好会议室设备，字幕屏字幕准备，音频设备（无线话筒及鹅颈话筒等）音量调节，会议显示系统（包含无纸化系统、投影机、触控一体机、全彩 LED 屏等）调节，保障会议运行。会议室设备管理，包含设备维护，线材的维护，故障排除与维修。
- 8、参与图书馆信息资源与技术服务部的工作，主要涉及电子资源的试用、本地存储及运维，定期对图书馆的自动化设备、软件平台维护（图书馆官网、校外访问系统、微信图书馆、图书借还系统等系统），巡检，保障图书馆数据中心机房的网络安全及维护。
- 9、负责撰写所负责设备管理、维护、安装及报废等相关工作的业务文档，并整理、保存及上交给相关负责人关于设备的相关文档、手册、合同及相关材料。
- 10、参与图书馆网络安全问题与保障措施研究、部署和实施，保证数字化图书馆的网络安全与数据安全。

11、配合完成相关设备资产的清查、资产入库及报废等工作。

（四）、礼堂相关部分服务要求：

1. 负责礼堂的使用管理，提前为使用者做好准备工作。
2. 负责礼堂设备的管理和监督使用，做好设备的保养和维护工作，确保设备始终处于良好状况，保证活动正常进行。
3. 每天检查设备的完好情况，小问题及时排除，大故障通知设备供应商修理。
4. 负责礼堂所有设备的清洁、保养、维护工作。
5. 负责礼堂防火、防盗、防雷和安全用电工作，切实做好安全检查和记录，配合保卫部门做好安全防范工作。
6. 完成中心领导交办的其它工作。

灯光：负责控制和调节舞台灯光的效果，为活动营造合适的氛围。具体包括：

1. 根据活动的性质、内容和风格，设计灯光方案和效果图，选择合适的灯具和配件。
2. 搭建、调试、维护和拆卸灯光设备，保证设备的安全和正常运行。
3. 在活动期间，根据导演的指挥或灯光剧本，操作灯光台，控制灯光的变化和切换，配合音响和舞美，营造良好的视听效果。
4. 在活动结束后，清点和归还灯光设备，做好灯光工作的总结和反馈。

调音：负责控制和调节舞台音响的效果，为活动提供清晰的声音。具体包括：

1. 根据活动的性质、内容和风格，设计音响方案和效果图，选择合适的音箱、话筒和配件。
2. 搭建、调试、维护和拆卸音响设备，保证设备的安全和正常运行。
3. 在活动期间，根据导演的指挥或音响剧本，操作音响台，控制音量、音色、混响等参数，配合灯光和舞美，营造良好的视听效果。
4. 在活动结束后，清点和归还音响设备，做好音响工作的总结和反馈。

（五）、项目人员配备要求：

中标服务公司需要按下表岗位设置和岗位要求选派 14 名合格人员进行项目驻场运维，按照项目服务标准完成服务内容。另外，项目还需要配备一名项目经理，负责和校方业务对接及对驻场人员进行管理。

1、网络相关部分人员配备要求（11 人）：

校区	岗位	人数	岗位职责	岗位要求
北京校区（5 人）	运营主管	1	全面负责北京校区网络客服中心、校园卡客服中心相关工作，负责客服中心的综合管理，保证客服工作正常运行，负责客服中心具体事务的分工安排和处置工作，负责对客服员工进行培训和业务指导，积极提升客服人员的业务水平并进行激励，负责向上向下及横向沟通工作。	要求计算机应用或网络相关专业毕业，具备网络工程师及以上技术水平，具有网络工程师水平，大本及以上学历;有 6 年以上网络客服运维工作经验，全面熟悉客服运维各项业务;具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳，能随时加班。
	网络工程师	1	负责校园有线、无线网络的技术支持、负责处理各种连接校园网需求及网络调试、连接校园网络异常问题的处理，信息点维修等工作。	要求计算机网络相关专业毕业，大专及以上学历;具备计算机和网络基础知识；熟悉主流的网络设备、操作系统及数据库，需要具备网络工程师证书，有 8 年以上网络运维工作经验，具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳，能随时加班。
	桌面级维修工程师	1	负责校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统、校园卡相关的用户使用问题的处理解决，负责教学机房使用维护等。	要求大专及以上学历，计算机应用或网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识，熟悉目前主流操作系统的使用；熟悉局域网络故障处理，熟悉教学机房相关维护工作。4 年以上网络维护经验。
	网络窗口	1	负责报修电话接听、现场技术咨询、现场报修问题解决处理、办理	大专及以上学历，具备计算机和网络基础知识，熟悉目前主流操

	服务工程师		网络相关业务、教学机房日常开关维护及管理等工作。	作系统的使用；熟悉局域网故障处理，熟悉教学机房相关维护工作。2 年以上网络维护经验，具备网络工程师水平。
	校园卡窗口服务工程师	1	负责现场技术咨询，负责校园卡充值、补卡、售卡、校园卡问题解答及处理，电费充值等。	要求大本及以上学历，具备计算机和网络基础知识，要求具备财务的基本知识和计算机操作能力，有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰，做事认真、注重细节，负责任，工作热情，有耐心和亲和力，能妥善处理师生相关问题，保证客户满意，具备 8 年以上客服工作经验。
涿州校区（6 人）	运营主管	1	全面负责涿州校区网络客服中心、校园卡客服中心相关工作，负责客服中心的综合管理，保证客服工作正常运行，负责客服中心具体事务的分工安排和处置工作，负责对客服员工进行培训和业务指导，积极提升客服人员的业务水平并进行激励，负责向上向下及横向沟通工作。	要求计算机应用或网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识,大专及以上学历;有 10 年以上网络客服工作经验，全面熟悉客服各项业务;具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳，能随时加班。
	网络维修工程师	1	负责校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统问题处理工作，负责巡检维护一卡通设备、教学机房设备使用维护、信息点维修等。	要求大专及以上学历;计算机网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识；熟悉主流的网络设备、操作系统及数据库，具有网络工程师水平，有 5 年以上网络运维工作经验，具备统筹能力，敢于担当，负责任，有超强的执行力，吃苦耐劳，能随时加班。
	桌面级维修工程师	1	负责校园有线网络、校园无线网络、校园基础信息系统、校园卡相关的用户使用问题的处理解决，负责教学机房使用维护等。	要求计算机应用或网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识，熟悉目前主流操作系统的使用；熟悉局域网故障处理，熟悉教学机房相关维护工作。大专

				及以上学历，5 年以上网络维护经验，具备网络工程师水平。
	线上技术支持工程师	1	主要通过企业微信、电话等线上方式处理两校区校园网络、基础信息系统校园卡等用户使用相关问题，负责线上问题分派、回复应答及问题库的整理建设等。	要求计算机应用或网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识，熟悉目前主流操作系统的使用；熟悉局域网络故障处理，具备网络工程师证书，熟悉教学机房相关维护工作，本专及以上学历，8 年以上网络维护经验。
	网络窗口服务工程师	1	负责报修电话接听、现场技术咨询、现场报修问题解决处理、办理网络相关业务、教学机房日常开关维护及管理等工作。	要求计算机应用或网络相关专业毕业，具备计算机和网络基础知识，熟悉目前主流操作系统的使用；熟悉局域网络故障处理，熟悉教学机房相关维护工作，大专及以上学历，四年以上网络维护经验，有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰，做事认真、注重细节，负责任，工作热情，有耐心和亲和力，能妥善处理师生相关问题，保证客户满意，具备 5 年以上客服工作经验。
	校园卡窗口服务工程师	1	负责校园卡充值、补卡、发卡、校园卡问题解答及处理，电费充值等。	要求具备财务的基本知识和计算机操作能力，有较好的语言表达和沟通能力、思维活跃清晰，做事认真、注重细节，负责任，工作热情，有耐心和亲和力，能妥善处理师生相关问题，保证客户满意，具备 5 年以上客服工作经验。

2、图书馆相关部分人员配备要求（2 人）：

岗位名称	人数	周工作天数	工作时间	工作地点
图书馆机房运维工程师	1	5	8:00-17:30	两校区图书馆
图书馆硬件 (网络) 工程师	1	5	8:00-17:30	两校区图书馆

3、礼堂相关部分人员配备要求（1 人）：

四、项目实施要求

岗位名称	人数	周工作天数	工作时间	工作地点
礼堂运维工程师	1	5	8:00-17:30	两校区礼堂

投标供应商应充分理解项目的服务内容及特点，在投标时，应制定合理、完善、与需求符合并能有效保证项目实现的实施方案、服务保障方案、项目培训方案（包括培训体系、内容、时间、人员安排等）等。

五、对供应商的要求：

- 1、供应商应具备提供网络信息客户服务驻场的水平及能力。
- 2、承担岗位人员各类保险、工资待遇、人身安全责任，定期培训和不断提高岗位人员业务素质和技术水平，确保岗位人员按时、保质完成岗位工作任务。
- 3、按时、足额发放岗位人员工资，确保岗位人员相对稳定，更换频率不得低于一年。
- 4、因本项目包含两校区的运维服务，北京校区和涿州校区分别地属北京市和河北省，中标单位需能解决运维服务人员两地缴纳社保的问题。
- 5、驻场到学校的岗位人员需经学校主管部门试用一个月确定合格后才能录用。

6、岗位人员更换需提前一个月通知校方，人员更换时不得空岗。如出现空岗情况，则空缺天数按空缺岗位每天外包费用的 2 倍按天补偿应急补岗人员劳务费用。

7、如岗位人员因工作失误造成岗位责任事故的，根据事故严重程度，学校将按次从服务费中扣取 0.1%至 1%的费用作为相应补偿；对岗位人员因工作失误造成的设备设施损毁或丢失的，由供应商承担维修或赔偿责任。

8、工作内容涉及到的通讯器材、记录本、笔及电池等均包括在年物业费中，所涉及到的专业工具和维修材料由学院提供。

9、供应商中标后 10 个工作日内签订外包服务合同，合同签订后 5 个工作日内外包岗位人员到位试用。

*10、投标人必须一次性配备不少于 14 名人员

六、采购标的的验收标准；

服务期满且无任何违约行为后，经由我校审计部门审查各项费用落实无误后，视为验收合格。

七、采购标的的其它要求。

1. 供应商在服务范围内的一切工作行为，需遵守中国劳动关系学院现行规章制度及相关部门现行规章制度。且应严格遵守北京市及校方的防疫政策。

*2. 供应商投标报价时，须详细列出驻场人员成本、管理费、税费等各项成本，签约须按照报价执行，项目实施中不得随意降低人员成本费用支出，项目结束前经由审计部门对本项目人员费支出核对无误方可验收。

*3. 项目整体管理费不能超过人员费用的 10%。报价超过此标准的投标文件将被拒绝。

4. 供应商负责在校运维人员的管理，包括考勤、绩效等，项目结束后需提供人员考勤记录及绩效评估报告等。

5. 供应商需具有质量管理体系认证（ISO9001）。