合同编号：
2026ZC01011-2

2026-2028年网络运维服务及技术保障合同

甲方：南京特殊教育师范学院

乙方：江苏天技科技实业有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方根据2026年1月5日南京特殊教育师范学院2026-2028年网络运维服务及技术保障项目（采购编号JSZC-320000-NJGJ-G2025-0055）采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

1、乙方根据甲方需求提供下列服务：南京特殊教育师范学院2026-2028年网络运维服务及技术保障项目，具体维护要求见附件1。

2、具体服务执行要求详见乙方投标文件。

第二条 合同总价款

1、本合同项下服务总价款为肆拾壹万贰仟圆（大写）人民币，分项价款在乙方“投标文件价格部分”中有明确规定。

2、本合同总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及乙方认为需要的其他费用等。

3、本合同执行期间合同总价款不变。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于南京特殊教育师范学院2026-2028年网络运维服务及技术保障项目标的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1、乙方提供的投标文件和投标文件价格部分；

2、技术条款偏离表；

3、投标承诺/服务承诺；

4、中标通知书；

5、甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 权利保证

乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。乙方运维人员无登高证书，不适合登高做业，服务期间甲方禁止安排乙方服务人员进行登高作业。服务期间乙方服务人员的安全责任由乙方承担，乙方应严格履行管理责任。

第五条 质量保证

乙方所提供的服务的技术规格应与招标文件规定的技术规格及投标文件所附的“技术条款偏离表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

第六条 服务期、验收与合同续签

1、服务时间：2026 年 2 月 12 日至 2027 年 2 月 11 日。（服务有效期：壹年）

2、验收

在首年或第二年合同到期前 3 个月，乙方向甲方提交验收申请并附验收资料，甲方组织开展验收工作；在第三年合同服务期满后，乙方向甲方提交验收申请并附验收资料，甲方组织开展验收工作。

3、合同续签

若验收通过后，且甲方决定续签，双方应于本合同到期日前完成下一年度合同的签订；若验收不通过，或甲方因其他原因（包括但不限于预算、业务调整等）决定不续签，本合同将于当年到期后自动终止。

第七条 履约保证金

成交供应商在签订合同前需按合同金额的5%缴纳履约保证金，履约保证金在服务期满及考核合格后且无违约行为的情况下无息退还乙方。

第八条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3、付款条件：双方签订年度合同满 6 个月，乙方提供等额增值税普通发票后，甲方支付合同价的 50%；年度服务验收通过且验收得分不低于 85 分（详见服务质量考评表），乙方提供等额增值税普通发票后，甲方支付剩余的 50%合同款；得分低于 85 分，每扣 1 分，扣除合同总价的 1%作为违约金。

第九条 违约责任

1、甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，由甲方向乙方偿付合同总价的 5%违约金。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3、如乙方不能交付服务、完成安装调试的，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

4、乙方逾期交付的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5‰的滞纳金。如乙方逾期交付达 10 天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

5、乙方所交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付合同总款 5%的违约金。

6、在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次整改仍不

能达到合同约定的质量标准，甲方有权解除本合同，乙方应退回全部合同价款，并按第 3 款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

7、乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

8、乙方在承担上述 4-7 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

9、乙方投标属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

10、因乙方违约行为给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

第十条 项目履约验收

1、甲方有权对乙方项目实施执行过程及完成结果进行履约验收。

2、甲方可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收，乙方应积极配合并响应。

3、参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

4、乙方需按承诺及国家有关规定标准履行，并按 第九条 承担违约责任。

5、验收工作由甲方组织，验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告，所产生的与验收相关的费用均由乙方承担；双方发生争议时的外请机构的验收费用，如属甲方原因引起的由甲方承担，其他非甲方因素造成的验收费用由乙方承担。

第十一条 合同的变更和终止

1、除本合同约定及《政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 争议的解决

1、因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第 2 种方式解决争议。

3、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十五条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同中文书写，一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）： 南京特殊教育师范学院

（盖章）

乙方（供应商）： 江苏天技科技实业有限公司（盖章）

地址：南京市雨花台区锦绣街 5 号绿地之窗 C-5 栋 8 楼天技科技

开户名称：江苏天技科技实业有限公司

开户银行：南京银行龙蟠路支行

银行账号：01570120210011119

代 表 人：

代 表 人：

联系电话：15195756769

合同签订日期： 年 1 月 27 日

附件 1：

一、维护范围

1. **校园网运维保障。**整个校园（含栖霞校区、江宁校区，以下简称“两校区”）的核心、汇聚及接入等设备的运行维护服务；校园有线、无线网络的运行维护服务，包含学生宿舍区域；核心机房、数据中心和汇聚机房的设备专业维护，核心机房、数据中心与楼宇弱电间定期巡检运维；面向全校师生的网络接入服务（含学生宿舍）。

2. **教学活动运维保障。**两校区多媒体教室运维保障；两校区标准化考场监控系统（含监控中心及监控点软硬件）运维保障；两校区校园广播系统保障服务；两校区各类会议室（包含但不限于报告厅、大学生活动中心、实训楼 201 会议室）和实训楼信息发布平台保障服务。

二、服务主要内容

1. 提出维护总体工作方案；
2. 负责监控校园有线及无线网络的实时运转情况，出现校园网故障及时进行排障处理并向方报告；
3. 负责校园网主干、楼宇间主干线路的配合检查；
4. 负责汇聚交换机、接入交换机、无线控制器、无线 POE 交换机和无线面板等设备调试与障诊断维护（含临时备机），保障校园有线及无线网正常运行；
5. 负责设备间到用户房间墙面信息点的线路检查，以及模块的检测与更换；
6. 协助校方完成新设备安装上架、新旧设备更换上架工作；
7. 负责协助用户解决网络与信息应用使用问题和提供咨询服务；
8. 认真做好网络维护记录，并建立相应的业务档案，建立、完善校园网覆盖区域内所有楼弱电信息及设备的文档资料；
9. 负责数据中心、核心机房基础环境巡查，及时更新合理、醒目的机柜、设备标签，以及除尘、线路整理优化工作，协助设施故障应急预处理；
10. 负责两校区标准化考场监控系统（含监控中心及监控点软硬件）运维保障；
11. 负责两校区校园广播系统运维保障；
12. 负责两校区各类会议室（包含但不限于报告厅、大学生活动中心、实训楼 201 会议室）和实训楼信息发布平台保障。

三、服务时间

1. 五天工作制，工作时间参照学校作息时间表；栖霞校区和江宁校区每天夜间需在学校住校值守。
2. 周末及法定节假日安排工程师驻场值班履行维护义务。
3. 开学迎新、重要时期或学校重大活动和重要考试的现场技术保障。
4. 提供 7*24 小时热线电话，提供技术支持。

四、服务方式

本项目采用前后台团队化技术服务方式。

后台服务团队：由项目经理带队，相关网络、多媒体等专业人员组成（不少于 3 人），提供全方位的技术支持工作。

现场服务团队：驻场工程师 3 人，男性，应毕业于计算机相关专业，具有大学专科及以上学历及一定工作经验，能提供现场网络、多媒体维护服务，负责相关的前期普查及保障服务。

一般报修由驻场运维工程师进行接障，接到报障，维护人员及时进行排查故障，直至故障排查完成。疑难故障、紧急重大故障、技术调试由项目经理、高级工程师负责故障处理。

五、日常维护服务

维护人员对网络设备进行日常巡检，对掉线的设备进行及时处理，将被动运维转成主动运维，优化网络环境，提升上网体验。

1. 熟悉学校网络拓扑结构，及时对出现的线路故障进行排除、处理；对不能或无法处理的问题迅速报告相关老师并提出自己的处理意见。

2. 定期（每季度）对接入设备间进行设备巡检工作，并提供专业巡检报告。利用假期的较长时间段对设备间的接入设备作例行的运行维护工作和信息面板模块作检查更换。

3. 接入交换机端口-理线架对应基础资料整理更新及接入优化方案实施。

4. 网络接入服务（汇聚层及以下至用户端口、全校无线终端），解决网络问题，用户使用咨询（网络使用与病毒知识），保证用户正常用网。

5. 接入网络故障维修服务

- 接入网络设备的故障诊断及维修，含设备的更换上架及保养。
- 墙面端口模块物理损坏后的检测及更换模块。
- 设备间到用户房间墙面端口的线路检查及维护。
- 定期设备间的巡检工作。
- 认真做好网络维护记录，并建立相应的业务档案，每周与学校网管人员沟通交流。
- 根据学校要求，做好房间内部的零星信息点的安装和业务档案记录（不安装线槽及线管）。
- 所有维修工作单要求用户签字确认。

6. 网络故障响应要求：一般问题不超过 2 小时处理，确保 4 小时内完成。

7. 核心机房、数据中心的服务器机房及 UPS 设备间的每天定时检测温度、湿度等工作，包括设备的故障报警状态检查，并做相应的记录，提交维修方案。

8. 在涉及区域的汇聚交换机及重大工程或校园网大规模病毒发作时，能增派人员配合学校完成相应的网络保障工作。

9. 用户电脑维护工作，解决办公区用户电脑故障的排查，及常用办公软件的安装服务。

六、后台专家服务

由后台技术团队为学校提供以下服务：

1. 预警为主的初期网络健康检查服务：在本期运维服务开始的初期将根据学校目前网络的实际情

况作一次全面的健康检查，消除网络运行隐患。

2. 高规格的紧急救援服务：为学校提供设备保障 15 分钟内响应；若遇到特殊事件，即刻启动紧急救援服务流程。

3. 定期巡检服务：高级工程师定期到校对相关设备巡检的服务方式。特别是重大活动期间，需有高级工程师将到校对相关重点设备进行全方位检查，并做好重要时段的现场保障服务工作。巡检完成后将即时与相关老师沟通相关情况，通过网络优化深层次的巡检服务与相结合的方式及时发现和预防可能出现的硬件和系统问题。每学期开学前、期中、期末各进行一次现场巡检。巡检中应对系统性能、运行状况、稳定程度等进行评估，并根据用户需求经确认后进行优化、维修或更换出现故障的设备或部件。每次巡检结束后，需向最终用户提交巡检报告。

4. 远程技术支持服务：设有客户服务热线，提供 7*24 小时全天候技术咨询、故障申报、硬件维修受理、培训需求受理、以及服务政策咨询等服务内容。对所有来电进行实时响应，技术工程师对故障问题实时受理，对服务过程进行全程记录和跟踪，并设置 24 小时服务热线。

5. 软件支持服务：安排技术服务小组，派高级工程师对学校的所有网络设备的软件版本做详细统计。在服务有效期内，向学校提供其所购设备的主机软件的维护性版本或升级版本，新版本的主机软件以及该软件配套的文档资料。

6. 优化建议服务：配备专项项目小组将针对学校现有的设备情况提供网络优化建议服务，提交优化建议方案，和学校工作人员进行沟通，协商通过优化方案并进行测试。依据校方要求，每年配合制定 1-2 个信息化建设方案。

七、工作文档要求响应

认真做好维护记录，建立相应的业务档案（周报、月报、年报、巡查报告、故障报告、设备维修等）存档备查。

八、核心机房、数据中心和汇聚机房的保障设备维护服务

对核心机房、数据中心和汇聚机房内的空调及 UPS 提供维护服务。

1. 巡检服务

对相关设备提供巡检和维护服务。每天巡检空调和 UPS 状况，检查设备运行状态、参数配置、告警信息等。

2. 空调维护

每年专业维护六次（即每年的 3 月、6 月、7 月、8 月、9 月、12 月份对机房空调进行针对性全面巡检），相关业务调整或故障响应技术服务工作（不限次）。

（1）维护主要内容：控制系统、加湿器、空气过滤网、外部冷凝器、蒸发器、室内风机、电加热器、电路、制冷系统等。

（2）易耗件更换

根据现场检查情况，按需更换空气过滤网（建议脏堵报警或压差超标即更换），保证每年更换不少

于 2 次；加湿罐根据结垢程度和加湿效率更换，保证每年更换不少于 1 次；皮带检查松紧度和老化裂纹，按需更换。

3. UPS 维护

每季度对 UPS 及蓄电池组进行一次全面的预防性维护，相关业务调整或故障响应技术服务工作（不限次）。

（1）维护主要内容：检查并记录市电输入电压电流、UPS 输出电压电流、UPS 输出负载率、系统频率、浮充电压、设备运行状态（整流器、逆变器、面板指示灯、风扇、蓄电池组等）、开关状态、历史告警记录、蓄电池单体内阻等，测试设备告警，清洁除尘，检查风扇、电容和接地，紧固接线端子，校准设备参数设置等。

（2）充放电测试：每年暑假进行一次深度放电测试，每年寒假进行一次核对性放电测试，记录每节电池的浮充电压、放电电压和温度，根据测试数据评估电池健康状况。测试前需制定详细方案，避免测试中 UPS 输出中断导致业务停止。

4. 配件更换

对于严重故障需要更换备件，供应商需提供技术支持工作。硬件费用由采购人支付。

在检查保养工作中发现的设备各种运行异常，应向采购人提出书面的修理方案或更换备件的建议，并停机等待采购人认可后才能进行修理。

5. 维护汇总

建立机房保障设备使用情况档案，定期巡检与不定期维护均由技术工程师提供专业服务巡检维护报告，并记录在案。

九、教学活动运维保障

1 日常维护与优化

1.1 系统配置与巡检。对维保范围内的标准化考场、校园广播管理软件免费升级，优化相关配置，确保其正常运行。每学期开学前、期中、学期末对监控系统、校园广播系统和报告厅、会议室、信息发布平台软硬件进行全面巡检，并提供巡检报告，记录设备运行情况及潜在隐患，针对发现的问题提出具体的改进建议和解决方案。确保报告厅、会议室、信息发布平台等主要设备（如 LED 屏、电子显示屏、灯光系统、音响设备等）正常运行。通过定期维护和即时响应，保障这些关键设备在各类活动和使用中的稳定性和可靠性。

1.2 监控中心管理。加强标准化考场监控中心综合管理平台的管理，根据校方需求提供账号管理服务，包括变更、新增、删除等。确保现有和新增监控探头顺利接入平台，实现统一配置、管理和显示。

1.3 数据存储与管理。定期整理标准化考场存储设备的数据，确保音视频采集设备工作正常。保障高清视频影像的存储时间，并解决影像信息安全存储问题，便于按需调取。

2 监控与查看功能

2.1 实时监控与调阅。确保通过标准化考场监控中心或内网移动终端，随时查看维保范围内教室的

实时动态和历史视频，为教育教学督导提供有效管理手段。

2.2 轮巡模板配置。按需配置监控大屏的多套轮巡模板，管理员可通过大屏对指定房间进行轮巡。在突发事件发生时，平台管理员能即时掌握现场状况。

3 教室多媒体系统维护

3.1 上课前或期间使用异常，指导老师使用相关多媒体系统；

3.2 多媒体设备故障的排查，如为硬件故障联系相关售后修理；

3.3 多媒体设备每月定期巡检，涵盖开学前、学期末等关键时段，需提供巡检记录。

4 考试与活动保障

4.1 考试保障服务。大型考试（包括校内外）前一周进行全面检查，包括监控探头与教室的匹配情况、监控探头状态、遮挡物排查、录像质量及存储方案等，及时发现并处理问题，并向校方呈报专项巡检报告及维护记录。对于全国大学英语四、六级考试、计算机等级考试、单招考试等重要考试，考试当天须派遣专业人员现场值守，确保监控系统正常稳定运行。考试期间，协助校方迅速解决标准化考场其他设备（如网络时钟）的故障；协助校方下载考试录像，并确保在考试结束后按时完成所有相关任务。

4.2 活动技术支持。校方开展重大活动期间，提供技术支持服务，包括但不限于在校方指导下进行铃声设置、听力播放等校园广播系统管理服务以及 LED 屏、扩声系统等技术保障服务。活动前一天完成现场巡检和检修，并提供专项巡检报告。活动当天安排专业人员驻守报告厅、会议室等关键场地，提供全天候的现场技术保障服务。

5 设备更换与维修

5.1 设备更换与移位。对于监控系统和校园广播系统的老旧坏设备，负责协调更换和移位及其软硬件故障的协调维修。合同签订后 15 日内提供设备线路图及拓扑结构图，便于后期检修维护。

5.2 故障响应。售后服务响应时间 1 小时内，一般故障 4 小时内完成修复，复杂故障（如涉及设备返厂维修或设备采购等）与学校协商解决。校园广播系统因故障无法正常运行时，立刻启动备选方案，保障教学铃声。

5.3 设备更换和设备维修、线路更换费用由校方承担，人工费用由中标单位负责。

6 备件提供与安装

6.1 备件提供。合同签订后 7 日内需免费提供以下备件：6 个与学校平台兼容且像素不低于 400 万的监控探头、8 个监控探头电源，以及广播壁挂音箱和广播音响 itc1 个，雷拓 2 个。

6.2 备件安装与调试。根据校方需求，协调并完成新增或更换备件的安装与调试工作。

十、服务保障

1 服务工作监管

1.1 服务记录审核存档

将根据信息化报障单的记录来进行监督、回访、了解服务满意度。由后台的管理人员对运维的质量进行管理、监督，要求每个驻场的运维人员做到当日事情当日毕。同时，学校管理人员可根据运维服务

系统报障单来进行监督、回访、了解服务的满意度。相关数据定期汇总分析并提交学校。

1.2 服务质量考核

通过对故障处理的完成情况（处理响应时长、处理效果）、用户的反馈评价、技术能力、服务态度等服务质量指标对现场服务工程师工作进行考核。每月将对现场服务工程师的服务态度、服务技术能力进行考核，考核方式主要为：用户满意度调查、技术能力现场考核、本月故障处理时长分析，考核服务工程师的服务质量进行考核，并对异常人员进行沟通，了解原因，并针对性的提出整改要求，并深入跟踪异常人员后期的工作质量，不断督促提升。

1.3 服务能力考核

因学校的信息化建设的不断深入，对服务人员的服务技术能力的要求也不断提升，根据学校的网络及设备现状，定期（每季度）对人员服务能力进行考核，考核的方式主要为实际处理能力与基础理论知识的考核，保证服务人员的能力可以达到服务学校的要求。

针对性培训：定期对运维服务人员的服务意识态度、服务技术能力进行考核，对能力不足人员将进行培训，并将星期三下午 2 点－4 点定为培训时间，培训工作由项目经理组织实施。

2 多渠道沟通机制

通过多渠道沟通（包括现场、电话、工作群、邮件等）方式对服务质量、用户需求进行分析，优化服务工作，提升用户满意度。

2.1 现场沟通机制

项目经理将每周至项目现场安排现场沟通、服务汇报交流，并实施网络优化工作。在网络发生重大故障时项目经理 10 分钟内及时响应，30 分钟内赶到现场。协调一切资源处理，并做好沟通汇报工作。

2.2 工作群机制

为提高网络运维服务质量、加强与老师工作中的互动、加强信管处参与运维团队管理，建立运维工作群：

- 群内成员：运维工作相关老师、项目经理、运维经理、运维团队负责人、技术总监、技术经理、运维单位全体运维人员；
- 定期公布网络运行情况：定期在群内公布网络运行情况、异常情况第一时间反馈；
- 技术交流：学校网络相关技术问题的交流与学习，全面提升运维服务能力；
- 老师安排工作进展说明、其它与本单位运维相关的工作开展进度；
- 运维单位运维异常情况、进展在群内说明后，如无相关人员回复，需当面或电话通知到相关知晓人，已提升服务的及时性质量。

3 运维服务的违约和罚则

3.1 投标维护服务商在过程中提供的所有文件须真实可靠，中标后学校将检查中标维护服务商在采购过程中提供的以及投标文件中提供的所有材料的原件、复印件，并视情况考察中标维护服务商提供的项目案例。

3.2 中标维护服务商应当按照学校相关要求以及投标时的各项承诺，配合学校开展各项校园网络信息化工作，确保各项工作的正常进行。

3.3 在政府采购和招标工作的任何阶段发现中标维护服务商有任何欺骗行为，投标文件有虚假内容或不实承诺的，学校有权中止合同并进行索赔，由中标维护服务商自行承担一切损失，并依法追究中标维护服务商法律责任。

3.4 如遇中标维护服务商不能按照招标文件中的时间要求完成故障处理和系统恢复，学校有权邀请第三方公司提供相关紧急故障恢复和备品备件或备机服务，由此发生的所有费用由中标维护服务商承担。

3.5 考核规则

投标维护服务商服务期结束后采购方对服务方进行服务绩效考评，考评时， 按照合同要求的服务内容，对照服务质量考评表中“考评要求”逐项进行考评， 特殊事项填写“备注”说明，评分表可以根据后续工作实际情况进行调整。

考核结果未达到优秀的，将对供应商进行相应的扣收合同金额(考评分值 85 分及以上的为优秀，不扣收合同金额；每低于 85 分 1 分，扣除合同总价的 1%作为违约金)。

3.6 服务终止

本服务终止充分条件如下（包含不仅限于，满足以下任意一条，服务立即终止）：

3.6.1 技术人员专业服务资质及能力不达标；

3.6.2 未经甲方同意技术人员随意变动的，或替换人员资质低于原有标准的；

3.6.3 服务响应慢，经多次提醒仍不改正的；

3.6.4 没有提供服务与配置文档，没有配置软件环境，未经许可进行系统安装配置操作；

3.6.5 巡检制度落实不到位的；

3.6.6 因乙方原因发生安全事故，造成设备损坏，数据丢失等后果，产生经济损失等情况，有权追责并起诉乙方追偿；

3.6.7 解决问题效率低下，多次纠正提醒后效果仍较差的；

3.6.8 相关人员不服从学校管理的；

3.6.9 产生泄密、窃取系统数据等行为

3.6.10 未经批准，进行权限以外操作，如开放端口、重启设备等

3.6.11 违反安全岗位保密协议

3.6.12 考评服务不合格的，有权终止合同。

注：如服务商经考评有上述行为的，学校有权中止合同执行并不予付款。

附件 2：

服务质量考评表

考核指标项	说明
服务人员更换	未提前一个月书面通知学校，自行更换人员，每次扣 5 分；更换人员次数累计达到两次后，再次变更时，每次扣 5 分。
巡检工作未做	日巡检每出现一次扣 1 分，周巡检每出现一次扣 2 分，月巡检每出现一次扣 3 分。
考勤违规	迟到、早退每次扣 1 分，旷工扣 5 分；单人扣分达到 5 分，学校有权要求换人；值班随意调班每次扣 2 分，扣完为止。因迟到、早退造成事故的，视为旷工。
安全保密	未按学校要求签订安全保密协议，每人扣 5 分。
文档提交及时性	服务商应及时按学校要求提交方案、报告等材料，每超期 1 次扣 3 分。
应急响应超时	规定时间内未按要求提供应急响应，每出现一次扣 5 分。
服务响应及时性	服务响应慢，出现三次以上，以后每出现一次扣 3 分。
故障解决效率	根据故障的级别及影响，服务商按需求中要求的时间解决，每超期一次，扣 10 分。
操作违规	未经批准擅自操作导致故障或安全隐患，每出现一次扣 10 分。
不遵守操作规范	1. 维护过程未按规范和预定流程操作，视情节轻重和影响大小每次扣 1-5 分；一般违规（如在维护用电脑私自安装软件、容留外部人员独自在机房维护、配置、恢复、调试等操作未有回退措施和方案等）扣 3 分；严重违规（如未经审核带领外部人员进入数据中心核心区域等）扣 5 分。 2. 关键文档不做备份，备份不做恢复演练，每次扣 5 分；设备安全设置不符合密码安全要求，每次扣 5 分；关键操作未经学校确认，每次扣 5 分；因维护不当被监管部门或上级部门通报的，扣 15 分。
资料保管安全	按要求保管好项目相关资料，不得私自查阅权限外资料，不得向外部人员泄露内容，得到批准后方可复制、借出运维资料，每出现一次违规扣 2 分。
密码安全	按规范管理好相关密码，发现一次违规扣 2 分。

附件 3：

XXXX-XXXXX 年度校园网络信息化维保服务验收单				
运维单位		服务期限		
考核项目	具体考核内容		分值	评分
服务内容（70 分）	1. 运维人员对报修故障进行初步判断并登记，规定时间内到达现场并及时维修。		10	
	2. 规定时间内提供应急响应。		10	
	3. 重要设备定期巡检与保养，确保校园网正常运行。		10	
	4. 按学校要求为学期开学、大型活动及重要考试前提供设备和系统的全面巡检排障服务，并确保当日现场技术保障到位。		5	
	5. 按学校要求按时提交报障信息、巡检信息、服务内容资料，以及相关方案、报告等材料。		5	
	6. 严格按照预定流程、要求规范操作。		10	
	7. 按要求保管项目资料，规范管理相关密码。		5	
	8. 运维人员变动，提前书面告知学校。		5	
	9. 严格实施“首问负责制”，无服务内容遗漏、推诿等问题。		5	
	10. 签订安全保密协议。		5	
服务质量（10 分）	1. 正常情况下用户报修响应时间		5	
	2. 是否存在与用户发生争执引起服务投诉		5	
抽查评价（20 分）	1. 服务、操作规范性，问题是否及时整改到位。		5	
	2. 文件材料真实性、规范性、完整性。		5	
	3. 服务电话畅通，环境整洁，设施完整等。		5	
	4. 用户回访满意度。		5	
总分			100	
综合评价				
验收结论	□ 合格　　□ 不合格			
校方代表签字（盖章） 年　月　日				