**2024年安徽建筑大学南北区多媒体驻点运维服务**

**市场调研报告**

各单位:

我校拟招标2024年安徽建筑大学南北区多媒体驻点运维服务，现面向你单位征询相关意见，请根据工作实际填写相关情况并提出反馈意见，最迟请于2024年7月12日之前反馈至邮箱chaochao3@ahjzu.edu.cn，谢谢!

安徽建筑大学信息网络中心

2024年7月9日

单位名称（公章）：

联系人及联系方式：

**一、项目名称：**2024年安徽建筑大学南北区多媒体驻点运维服务**二、预算金额：82**万元

**三、项目概况：**

安徽建筑大学南北校区多媒体教室驻点运维服务将于2024年8月31日服务期满，为保障教学多媒体系统及设备的稳定运行，确保教学秩序平稳，采购人拟对多媒体教室进行驻点运维服务采购。成交供应商需提供7名专业技术人员进行为期一年的驻校运维服务（含全部设备、软件的巡检，多媒体教室的日常维护管理和教学服务等，提供运维服务管理工具软件）。

投标人必须按照安徽建筑大学多媒体教室现有管理方式及管理技术手段进行运维服务，现有多媒体教室分多期建设完成，现有投影机、网络中控、音响扩声、计算机等设备均为多种不同品牌设备，日常多媒体教室管理现阶段通过统一的管理平台进行远程管理，管理平台能够兼容奕星、万讯、控捷、竞业达等不同网络中控的统一接入，并实现与学校现有数据中台的数据对接（包含调停课表和教室预约表），能够根据学校教务课表进行数据联动，完成多媒体教室的自动开关机；管理平台必须具备督导巡课功能，实现教室视频画面和计算机桌面的远程监管功能，并实时自动同步课表信息，实现课程信息数据的自动同步，并可查看课程名称、课程编号、教师名称、教师所在学院、教室名称、上课班级及上课人数等课程信息。管理平台必须完成本地化部署，同时实现电脑端、手机端等多种管理方式；管理平台必须完成南校区与北校区的数据同步，并且能够根据南北校区不同的管理权限进行管理员账号的权限划分，完成南北校区统一平台管理，确保多媒体教室管理的集中化。

**四、付款方式**

合同到期且经采购人考核合格并扣除违约金（如 有）后一次性付清合同款。

**五、服务范围及要求**

**（一）**服务范围：

1、安徽建筑大学南校区多媒体教室共计121间，多媒体设备控制中心1间进行运维服务；

2、安徽建筑大学南校区31间标准化考场运维服务；

3、安徽建筑大学南校区实验综合楼信息发布系统及会议室等进行运维服务；

4、安徽建筑大学北校区多媒体教室共计70间，多媒体设备控制中心1间进行运维服务；

具体设备现状以及教室内外环境等情况，供应商可自行到现场进行了解。若供应商因未及时勘察现场而导致报价缺项、漏项，造成成交后无法兑现服务，成交供应商自行承担一切后果。

（二）服务总体要求：

2.1、服务工作要求及内容

（1）采购人应提供功放、计算机、投影机、中控等主要设备各5台作为备用机，多媒体教室设备出现故障后用于应急更换，多媒体教室设备出现故障应及时处理。

（2）在合同期内，成交供应商提供学校191间多媒体教室教学设备、2间多媒体控制中心、31间标准化考场、实验综合楼信息发布系统及会议室进行驻点运维服务工作，运维其间因设备故障需进行维修、零配件更换、投影机清洗及投影灯泡更换等，由此产生的费用由成交供应商自行承担。

(4) 合同期内，成交供应商工作人员薪酬待遇、日常办公费用、办公器材均由成交供应商自行承担。

(5) 成交供应商在合同期内不能以任何理由（如国家汇率的变化、国家人员工资的增加、物价上涨、税收增加等）要求增加服务费用。

(6) 成交供应商在合同期内不得转包或者分包服务。

(7) 由采购人为成交供应商提供办公场所。成交供应商应遵守学校相关管理规定，办公用房内不得住家、做饭、饮酒等，保持美观整洁。

(8) 在合同期内，本项目涉及的所有资产包括由成交供应商维修更换的所有设备、配件和耗材等都归学校所有。

(9) 成交供应商应自觉遵守校方的各项管理规定。

2.2、外包服务需求

此次项目所涉及的网络中控产品有竞业达JYD-MNC9600-C、万讯IC1000、奕星YX3300、控捷KJ-2000为方便多媒体教室集中管理，要求成交供应商能够对以上所有设备进行统一管理，并能配备本地化部署的统一管理平台，实现与学校现有数据中台的数据对接（包含调停课表和教室预约表），能够根据学校教务课表进行数据联动，完成多媒体教室设备的自动开关机。

2.3、运维服务管理平台

2.3.1集中管控平台

（1）此次项目中驻点运维单位需提供集中控制管理平台软件一套，此平台需本地化部署于学校内部，不接受云平台。集中控制管理平台需支持对于安徽建筑大学北校区多媒体教室和智慧教室网络中控系统的集中化管理，能够兼容万讯、竞业达、控捷、奕星等多品牌中控设备的统一管理，实施过程中涉及到的相关费用由供应商自行承担；

（2）集中控制管理平台按学校要求对接学校数据中心的课表（包含调停课表和教室预约表）和一卡通数据，实时自动同步课表信息，实现根据课表提前自动开启教室内各系统设备，实现教室远程控制，教师能通过校园一卡通IC卡或是虚拟卡自助开启关闭教室设备，实施过程中涉及到的相关费用由供应商自行承担；

（3）集中控制管理平台实现安徽建筑大学北校区所有多媒体教室与智慧教室的督导巡课功能，实现教室视频画面和计算机桌面的远程监管功能，并实时自动同步课表信息，实现课程信息数据的自动同步，并可查看课程名称、课程编号、教师名称、教师所在学院、教室名称、上课班级及上课人数等课程信息，实施过程中涉及到的相关费用由供应商自行承担。

（4）数据备份与恢复：多媒体集中管控平台需要定期备份所有的数据，以便在发生故障或数据丢失时能够快速恢复数据。备份数据的频率和保存时间应该根据数据的重要程度和使用频率进行合理安排。

（5）数据迁移与升级：集中控制管理平台的数据需要在升级或迁移时进行顺利转移。这需要平台提供相应的工具和方便的操作界面，保证在数据迁移和升级过程中数据不会出现任何丢失或损坏。

（6）数据一致性：集中控制管理平台对媒体文件进行分类和管理，不同的文件之间需要保持一致性。当进行文件复制、移动、删除等操作时，要保证数据的一致性和完整性，尤其是在多个用户同时操作时更需要注意。

（7）数据安全性：集中控制管理平台的数据需要保证安全性，防止数据被攻击者窃取、篡改或破坏。平台需要提供安全的登录方式和访问控制，以及加密和权限控制等技术手段来保证数据安全。

2.3.2系统运维工具

利用学校现有的相关系统和视频监控设施，对多媒体教室进行全程监控，早于师生发现问题，并处理问题；推进运维工作的电子化流程管理，实现运维工作服务流程全面规范化和标准化，提高工作效率。

运维服务期内提供用于日常运维工作的管理工具，运维管理工具集服务管理、工单管理、资产管理、大屏管理、知识库管理、报表管理等功能模块，对接微信平台，实现故障报修的迅捷、高效以及网络运维的快速、主动。

（1）运维服务管理平台需支持与本校统一身份认证平台对接接口。

（2）系统架构：服务器应基于Linux平台；软件采用三层结构，要求采用开放架构及标准的“表现层－逻辑层－数据层”三层次结构，平台的后台系统架构应采用纯B/S模式。

（3）系统兼容性：移动端应采用H5技术开发，支持主流手机浏览器全兼容，可与其他系统对接。

中标供应商需在中标公示期内完成运维服务管理平台的部署，并实现运维服务管理平台的所有功能，满足采购人的使用需求，同时能够完成对于前期多媒体教室运维数据的迁移，保障采购人运维数据的安全性和完整性。

3.2.1系统运维工具具体功能

（1）资产管理：

①支持设备基本信息的维护管理功能；

②支持设备的分类统计功能，基于项目、设备类别、年份的基础统计分析功能；

③支持设备的二维码标签生成功能，支持Web端实现的标签批量生成与打印功能；

④支持设备维保信息管理功能；支持维保/质保期即将逾期的提醒功能；

⑤支持绘制设备与设备模块之间的连接关系图；

⑥支持设备生命周期（变更）记录功能；

⑦支持批量复制资产功能；

⑧支持IP池管理功能，包括IP及端口的使用情况；

⑨支持数字证书管理，实现数字证书到期提醒和延期功能。

⑩支持相关附件文档上传和文档管理功能,

⑪支持实景图导入与导出功能，支持在web端直接对实景图进行标记，

⑫支持项目，合同与资产之间关系的深度钻取。

工单管理：管理用户端的服务请求，从服务报修开始到解决问题的全部过程，提供服务台、运维人员、客户方的三方不同权限管理界面，支持报修、受理并创建单号、转派、接单、处理、跟踪、查询等功能流程，并可手动或自动生成工单、并按照紧急程度来处理。

①支持监测设备推送故障信息并自动创建工单以及二维码扫码报修；

②支持自定义表单功能；

③支持自定义流程功能，支持工单转派、挂起功能以及多人协作处理；

④支持服务工单事件的响应级别和处理时间的管理，对没有接单或者处理时间快要逾期的事件，在小程序、公众号、APP、手机语音等功能出要做出提示。

⑤支持工单处理通知用户进度，并在完成后通知用户评价功能，

⑥支持工单转化成知识库的功能。

⑦查询服务事件可以自动关联此事件所包含的设备信息、设备位置、处理人员等信息，设备信息包含曾经涉及的服务事件信息。

运维巡检管理：可以按照区域划分、楼层划分等方式，定期或自定义的方式分别派送服务单给到对应区域负责人的账号，可由手机APP、微信小程序、微信公众号、网页浏览器等方式查看。

①支持设定运维巡检内容，运维巡检相关参数，并依据设定派发运维巡检任务；

②提供微信，短信，语音等提醒方式；

③支持对运维状态的统计分析，运维任务结束提供报告。

（4）变更管理：支持不同的变更应用不同的流程模板，支持多人审核，预审核通过。

（5）报表管理：

①支持可自定义的对IT资产分类、使用年限、分布维保到期、过保预警统计分析、各类设备的使用阈值定义监测；

②支持对报修时间段、常见报修位置分布、报修故障/处理情况对比、故障设备品牌、厂商排名等统计分析；

③支持运维人员服务评估排名、运维人员接单量排名等统计分析。支持统计分析生成报表。

**（三）人员配备及服务要求**

1.投标人根据必须为本项目配备相关专业人员**（基本配备人员不少于 人）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职务** | **基本配备人数** | **注册证书** | **专业** | **等级** | **职称** |
| 1 |  |  |  |  |  | / |
| 2 |  |  |  |  |  | / |
| 3 |  |  |  |  |  | / |
| **注：**  **1.人员必须分别设置，不得交叉任职。**  **2.投标文件中须提供为本项目配备上述人员的证书及2024年1月1日以来，投标人为上述人员缴纳的任意连续3个月的社保证明材料（任意险种），否则作无效标处理。** | | | | | | |

**2.投标人必须书面承诺，所配备的人员，能到现场服务，否则作无效标处理。投标人应根据项目情况，配备相关专业人员（填写人员配备表）。**

**（四）考核要求**

按照招标文件中要求进行驻点运维服务项目考核。

**六、商务部分调研【各单位请根据本单位实际情况填写】**

1.投标人综合实力

（1）投标供应商具有具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发的有效期内的质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、售后服务相关体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系认证的资质 个。

（2）投标供应商具有信息技术服务运行维护标准（ITSS）资质二级资质 个。

（3）投标供应商具有具有信息系统建设和服务能力资质四级资质

个。

1. 投标供应商具有信息系统安全集成服务资质证书一级资质

个。

**注：调研文件中提供上述证书扫描件。**

2.服务团队成员资质

（1）投标供应商配备运维经理具有工业和信息化部电子工业标准化研究院、国家信息技术服务标准工作组颁发的IT服务项目经理认证证书 个。

（2）投标供应商其它运维人员具有中华人民共和国人力资源和社会保障部、工业和信息化部批准颁发的网络工程师认证证书证书 个

（3）投标供应商具有中华人民共和国人力资源和社会保障部、工业和信息化部批准颁发的信息系统项目管理师认证证书证书 个。

**注：同一人具有多个证书不可重复计分，调研文件中须同时提供：**

**1）人员证书扫描件；**

**2）供应商为上述人员缴纳的近6个月内（任意连续3个月，若投标人成立不足3个月，提供1个月社保证明）的社保证明材料，社保证明材料形式详见第二章投标人须知前附表（提供任意五险之一的社保缴纳证明即可）。**

3.投标人业绩

自2021年1月1日以来，供应商具有校园多媒体教室（智慧教室）安装业绩或运维业绩案例 个。

**注：调研文件中同时提供：**

**1）中标通知书或中标网站链接、业绩合同扫描件或影印件；**

**2）如提供的上述材料无法体现合同类别、合同签订时间等关键信息的，须另附业主单位提供的相关证明材料，否则不得分。**

**七、其他方面的建议**