

## 第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

### 3.1 采购项目概况

成都市生态环境数智治理中心拟采购成都市生态环境局信息化硬件运维服务项目一项，本项目分为3个包。本项目的运维服务内容包含机房安全设备运维服务，机房值守及网络设备运维服务和指挥大厅和机房基础环境及设备运维服务。采购包一：机房安全设备运维；采购包二：机房值守及网络设备运维；采购包三：指挥大厅和机房基础环境及设备运维。

### 3.2 服务内容及服务要求

#### 3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：650,000.00

采购包最高限价（元）：650,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是 否 涉 及 核 心 产 品	是 否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是 否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是 否 涉 及 采 购 环 境 标 志 产 品
1	机房安全设备运维	1.00	650,000.00	套	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

采购包 2:

采购包预算金额（元）：1,060,000.00

采购包最高限价（元）：1,060,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是 否 涉 及 核 心 产 品	是 否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是 否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是 否 涉 及 采 购 环 境 标 志 产 品
----	------	----	-------------	----------	----------	--------------------------------------	--	--	--

						及核心产品	进口产品	节能产品	志产品
1	机房值守及网络设备运维	1.00	1,060,000.00	套	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

采购包 3:

采购包预算金额 (元) : 1,300,000.00

采购包最高限价 (元) : 1,300,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	指挥大厅和机房基础环境及设备运维	1.00	1,300,000.00	套	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 机房安全设备运维

参数性质	序号	技术参数与性能指标						
	1	<p><b>(一) 项目概况</b> 成都市环境保护局重污染天气应急指挥大厅及机房于 2015 年建成投用, 为保障环境业务系统的正常运转和安全, 需要对相关的安全设备进行运维。</p> <p><b>(二) 运维服务内容</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>服务名</th> <th>内容概述</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务名	内容概述			
序号	服务名	内容概述						

	称	
1	机房安全设备运维	安全设备质保及软件升级（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中） 巡检服务、文档服务、培训服务 应急服务

**(三) 运维对象清单**

序号	设备名称	品牌型号	主要用途	数量
1	万兆安全网关（二级）	山石 SG-6000-M8860	网络入口防护	2
2	万兆入侵防御系统（二级）	绿盟 NIPS NX5-T9010A-C	网络入口防护	2
3	上网行为管理	深信服 AC-6000-EX	内网终端上网管理	1
4	绿盟入侵防护系统	绿盟 NIPS-NX3-N2000A-C	网络入口防护	2
5	VPN设备	深信服 AF-1520-EX	机动车环检加密传输（备）	1
6	VPN设备	深信服 AF-2020-EX	机动车环检加密传输（主）	1
7	日志审计系统	思福迪 LogBaseA3186	网络日志审计	1
8	内网态势	山石网科 BDS-I3850	内网态势监控	1

	感知系统			
9	亚信杀毒软件客户端	杀毒软件客户端(适配国产终端-统信)	终端杀毒	300

#### (四) 运维服务要求

##### 1. 机房安全设备运维包含：

1.1 安全设备质保及软件升级（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中）；

##### 1.2 巡检服务、培训服务；

##### 1.3 应急服务。

##### ★2. 巡检服务及要求

投标人的维护人员需对本包 1 范围内设备进行定期巡检每月 1 次。巡检内容应包括设备软硬件运行情况、网络运行情况、系统防护日志，并填写巡检记录(采购人提供模板，供应商完成填写)，每月须提供一次维护总结报告(总结报告至少简要汇总维护工作情况，至少包括设备运行情况、故障恢复情况统计)；巡检时需要对配置进行备份；投标人须按采购人管理人员针对维护工作提出的整改意见在 2 个工作日内响应并改进。对设备进行每月一次巡检，提供书面的《巡检记录表》。运维投标人应在合同签订后的【】个工作日内按照《成都市生态环境数智治理中心运行维护规范管理办法》等相关法规、制度编制《运维实施方案》，作为现场运维工作的指导性文件。运维实施方案中应包含投标人的服务工作流程、服务工作内容、运维安全保证、运维质量保证、故障报告机制。

##### 3. 文档服务及要求

投标人需要根据采购人维护工作实际需求，做好维护过程的所有文档的记录和归档工作，包括但不限于故障处理报告、服务报告、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件，每月汇总一次，提交采购人的管理人员书面审阅，

		<p>并按日期顺序装订成册归档。</p> <p>★4. 安全设备质保服务及要求</p> <p>安全设备维保服务包含升级及质保服务、专职项目组服务、优化服务、定期巡检服务、设备软件支持等服务内容；</p> <p>提供 7*24 小时热线响应服务；在设备故障发生时提供 7*24 小时上门的备件更换服务，并进行故障设备的维修或更换，保证在设备故障发生后 7*24 小时响应，并按照故障分级要求在规定的时间内恢复正常，投标人在进行故障处理时应按用户需求积极配合解决问题；提供专职服务项目组，专职服务人员需固定并提供专职服务人员联系方式；</p> <p>性能监控和优化：该项对设备性能情况进行监控，并及时对规则库和特征库、软件版本进行升级，所需费用由投标人承担；根据采购人的实际需要，对设备配置进行调整。</p> <p>故障分级及恢复时限要求：一级故障：影响网络运行、业务开展的安全设备故障，工作时间内（工作日 9：00-17：00）要求 4 小时内恢复，其他非工作时间 8 小时内恢复；二级故障，影响部分安全防护功能，但不会影响网络运行及业务开展的，24 小时内恢复；三级故障，设备报错、升级失败但不影响功能运行及网络运行及业务开展的，48 小时内恢复。</p> <p>网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定。</p> <p>★5. 安全管理及要求</p> <p>投标人应以提供服务为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等。合同期内，数智中心对投标人开展的运维服务工作每月进行评价，投标人须按数智中心管理人员针对运维工作提出的整改意见及时响应并改进。</p> <p>投标人必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因投标人工作人员的工作疏漏引起的网络与信息安全事故，投标人必须承</p>
--	--	---

		<p>担全部责任。</p> <p>★6. 运维工具及耗材 运维人员运维过程中所需运维工具及耗材（网线、清洁工具、文具耗材等）由投标人提供，其产生的相关费用由投标人承担。</p> <p>★7. 设备维修、更换费用： 涉及到设备维修更换零部件或更换设备时，投标人提供的设备或材料应经采购人验收合格后，方能使用，其产生的相关费用由投标人承担，所维修、更换的设备、零部件质保不少于 12 个月。</p> <p>★8. 运维制度： 8.1 运维单位需根据成都市生态环境局运维工作实际，制定信息化建设管理制度，至少包括计算机安全保密制度、计算机机房的管理制度、硬件管理制度和软件管理制度、网络管理制度。通过规章化形式，保障信息硬件、系统、数据和安全等运维管理工作，运维工程师需认真学习和遵守采购人所有有关外来人员管理的规章制度，且有义务不对外透露在采购人获得的一切信息。 8.2 运维工程师的一切工作都在得到数智中心管理人员的授权之后进行。 8.3 运维工程师一旦发生政治事件、泄密、盗用用户资料、擅自更改资料、故意隐瞒、超越授权操作或其行为给采购人带来不利影响，即视为发生安全事故。 8.4 投标人对其派驻工程师进行有效的监督和管理，遵守采购人要求的相关规章制度。 8.5 保证其运维工程师具备本项目运维的技术水平，采购人有权对不满足工作要求的项目组成员提出更换的要求，投标人应当无条件进行更换；工作中坚决杜绝弄虚作假的现象出现。 8.6 未经采购人书面同意，不将所接触到的采购人技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式泄露归第三方。</p> <p>★9. 培训要求：</p>
--	--	---

9.1 在确定了运维投标人后，投标人首先应建立运维组织机构、明确运维职责。

9.2 投标人应对其运维人员进行到岗前的合同交底、技术培训、岗位技能培训，并确保其运维服务人员符合运维岗位要求。

**★（五）运维管理要求**

**1. 运维管理**

投标人提供的技术服务人员应接受采购人的监督管理。

投标人应以提供服务为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等。合同期内，采购人对投标人开展的运维服务工作每季度进行评价，投标人须按采购人管理人员针对运维工作提出的整改意见及时响应并改进。

**2. 文档管理**

投标人需要根据采购人运维工作实际，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括但不限于服务报告、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每月汇总一次，提交采购人的管理人员审阅，并按照要求装订成册归档。

**3. 人员管理**

投标人根据采购人的有关工作制度，如作息时间、考勤制度、管理规范、工作规程、重大活动保障、应急事件管理规定等，制定有关规范对技术人员进行管理。

**4. 信息安全管理**

投标人必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因投标人运维服务不到位引起的网络与信息安全责任事故，投标人承担全部责任。**(提供承诺函原件加盖投标人公章)**

**5. 服务安全管理**

投标人承诺提供的技术服务人员具备相对应工作安全设备维护的知识和技能，遵循相应的国家规范和操作流程。对有特殊要求的维护操作，需要专业人员进行操作，若因不具资格或人员不当操作引起的事故，均由投标人自己

承担全部责任。（提供承诺函原件加盖投标人公章）。

**★（六）人员配备要求**

投标人组建技术支持团队，对本项目范围内设备进行定期巡检、升级、应急响应技术支持。

**（七）考核方案**

详见《绩效考核制度及考核细则》

**★（八）运维服务文档要求**

根据服务内容，应定期或持续提交相关交付物，并妥善保存相关内容，交付内容如下

序号	分类	运维文档名称	频率	备注
1	培训类	培训资料	不定期（至少一次）	1、培训记录 2、培训签到表 3、培训报告
2	运维服务合同文档	招标文件 投标文件 中标通知书 运维服务合同		合同资料
3	运维管理制度	《成都市生态环境数智治理		管理制度为参与运维的采购



				中心运行维护规范管理办法》		人方及投标人共同遵守的制度
				《事件管理制度》		
				《运维值班制度》		
				《运维工作职责》		
				《安全管理制度》		
				《运维考核制度》		
		4	运维文档	运维实施方案	驻场服务前	投标人在驻场服务前编制并通过采购人方审核。
				实施方案评审记录	驻场服务前	监理或采购人审批
				运维考勤	每天	驻场工程

			记录		师每天考勤
			日常巡检记录	每天	驻场工程师每天巡检后编制
			月报表	每月	按月编制报表
			季报表	每季	按季编制报表
			年报表	每年	按年编制报表
			故障处理记录	不定期	故障后的处理记录、恢复时间
			改进计划	不定期	对运维中发现的缺陷编制改进方案
			运维考评表	每月	每月对投标人服务质量进行考评。
			年度运维总结	年度总结	投标人编制年

			报告		度总 总结 报告	
			运维 服务 验收 报告	每年	每年 由采 购人 及监 理对 投标 人的 年度 工作 进行 验收 ，并 签发 验收 报告	
<p>运维服务文档应及时整理并归档，需要采购人验收签字的文档应及时履行签字手续。</p> <p>运维文档应及时归档，存放在安全的场所。应设置专用的场所存放运维文档，存放场所符合档案管理相关规定。</p> <p><b>注：本章中带“★”项为本项目实质性要求，未响应或有不满足，按无效响应处理。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>附件：《绩效考核制度及考核细则》</b></p> <p><b>绩效考核目的</b> 依据运维合同对各运维单位工作进行量化考评作为验收依据。</p> <p><b>绩效考核原则</b> 遵循公开化、客观化、制度化原则：考核指标和考核内容在项目建设初期予以公布；考核过程中以过程记录为依据避免带入主观因素；考核结果及时反馈予被考核对象，同时收集被考核对象意见并提交主管部门。</p>						

		<p><b>绩效考核范围</b> 招标文件、运维合同的运维工作。</p> <p><b>绩效考核周期</b> 按月度考核（每月结束后的【5】个工作日内）对运维工作执行情况进行考核。</p> <p><b>绩效考核主管单位</b> 成都市生态环境数智治理中心。</p> <p><b>绩效考核执行部门</b> 项目办。</p> <p><b>绩效考核对象</b> 各运维单位。</p> <p><b>绩效考核结果</b> 月度考核：每月按照项目月度考核表进行考核。培训不列入月度考核指标，由项目办在运维期满后对供应商培训服务进行整体考核即可。培训得分为提供培训记录得 2 分，未提供不得分，培训记录应包括培训内容（培训记录、培训报告）、签到表每少一项扣 1 分，扣完为止。</p> <p>整体考核：运维期满后，整体考核得分=培训分+月度考核平均分*98%。</p> <p><b>绩效考核奖惩措施</b> 绩效考核总分为 100 分。 绩效考核总分 ≥ 95 分，评价定义为：优 绩效考核总分 ≥ 85 分，同时绩效考核总分 &lt; 95 分，评价定义为：良 绩效考核总分 ≥ 80 分，同时绩效考核总分 &lt; 85 分，评价定义为：合格 绩效考核总分 &lt; 80 分，评价定义为：不合格 考核结果为优良给予投标人正向反馈意见，考核结果为不合格的，则相较于 80 分每少一分的，投标人应承担合同总价金额 1% 的违约金，采购人有权直接在尾款中予以扣除。</p> <p>成都市生态环境局      年硬件运维服务</p>
--	--	---

(机房安全设备运维)绩效考核表(月  
度)  
( 年 月)

分类	分值	检查项	考核指标	考核分值	备注
运维实施	80	例行巡检 (10分)	是否按照招标文件及合同要求进行巡检,是否形成记录;巡检记录缺失一份扣1分;月度缺三份及以上不得分。 (巡检记录包含照片及需方代表签字)		
		例行维护 (15分)	是否按照招标文件及合同和服务级别协议要求进行维护工作,是否形成记录;维护记		

					录缺失一份扣2分，缺三份及以上不得分。(升级后通知需方)		
				故障处理(40分)	响应时限和故障处理完成时限参考招标文件及合同要求，并形成故障处理报告；一级故障未处理故障扣40分，未在规定时间内处理完成扣20分；二级故障未处理扣15分，未在规定时间内处理完成扣10分；三级故障未处理故障		

					扣 10 分，未在规定时间内处理完成扣 5 分；未形成故障处理报告扣 5 分，扣完为止。		
				应急事件响应（参考需方的应急预案制度）（10 分）	发生应急事件时，是否及时响应，是否按应急预案组织保障；未在规定时间内响应但按照应急预案组织保障的扣 5 分，未按应急预案组织保障的扣 10 分，扣完为止。		
				技术支持（5 分）	根据需方提供远程技术支持服务，未提供		

				远程支持记录台账扣5分。			
		安全管理	10	信息安全（10分）	是否根据信息安全相关管理制度要求开展维护工作，发现一次违规扣5分，扣完为止；出现较大网络安全事件（网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定），当年度考核得分为0分；出现重大网络安全事件及以上（网络安全事件以《国家网络安全事件		



			应急预案》标准认定)，年度考核不合格。		
文档管理	10	文档管理（10分）	根据招投标及合同和服务级别协议要求每月提交运维记录文档及总结报告，包括协助甲方编写项目相关文档。文档缺失每份扣2分，文档质量不合格（内容缺失、内容与事实不符）每份扣1分，扣完为止。		
得分：					
考核结论：					
考核人	需方：	供方	时间：		
	监理方：	（代表）：			

采购包 2:

标的名称: 机房值守及网络设备运维

参数性质	序号	技术参数与性能指标																
	1	<p><b>(一) 项目概况</b></p> <p>成都市环境保护局重污染天气应急指挥大厅及机房于 2015 年建成投用, 为保障指挥大厅及机房的网络等设备的正常运转, 需要对相关软硬件进行运维。</p> <p><b>(二) 运维服务内容</b></p> <table border="1" data-bbox="810 647 1157 1357"> <thead> <tr> <th data-bbox="810 647 871 815">序号</th> <th data-bbox="871 647 932 815">服务名称</th> <th data-bbox="932 647 1157 815">内容概述</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="810 815 871 1357">1</td> <td data-bbox="871 815 932 1357">机房值守及网络设备运维</td> <td data-bbox="932 815 1157 1357">网络设备质保 (故障设备维修或更换, 相关费用包含在投标报价中) 5 人驻场包括 24 小时值守服务、巡检服务、状态监控、网络保障、培训服务、应急服务、文档服务等。</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>(三) 运维对象清单</b></p> <table border="1" data-bbox="810 1400 1353 2020"> <thead> <tr> <th data-bbox="810 1400 871 1568">类别</th> <th data-bbox="871 1400 932 1568">序号</th> <th data-bbox="932 1400 1294 1568">设备名称</th> <th data-bbox="1294 1400 1353 1568">品牌型号</th> <th data-bbox="1353 1400 1361 1568">数量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="810 1568 871 2020">网络设备</td> <td data-bbox="871 1568 932 2020">1</td> <td data-bbox="932 1568 1294 2020">核心多业务路由交换设备</td> <td data-bbox="1294 1568 1353 2020">华为 S12708</td> <td data-bbox="1353 1568 1361 2020">2</td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务名称	内容概述	1	机房值守及网络设备运维	网络设备质保 (故障设备维修或更换, 相关费用包含在投标报价中) 5 人驻场包括 24 小时值守服务、巡检服务、状态监控、网络保障、培训服务、应急服务、文档服务等。	类别	序号	设备名称	品牌型号	数量	网络设备	1	核心多业务路由交换设备	华为 S12708	2
序号	服务名称	内容概述																
1	机房值守及网络设备运维	网络设备质保 (故障设备维修或更换, 相关费用包含在投标报价中) 5 人驻场包括 24 小时值守服务、巡检服务、状态监控、网络保障、培训服务、应急服务、文档服务等。																
类别	序号	设备名称	品牌型号	数量														
网络设备	1	核心多业务路由交换设备	华为 S12708	2														

			2	出口 防火墙	华为 USG6650	2
			3	汇聚 交换机	华为 CE6850-48S6Q-HI	4
			4	48 口 万兆 上联 堆叠 接入 交换机	华 为 S5720-56C-EI-AC	35
			5	24 口 万兆 上联 堆叠 接入 交换机	华 为 S5710-108C-PWR-HI	10
			6	屏蔽 网核 心交 换机	华 为 CE6810-48S4Q-EI	2

	7	屏蔽网24口接入交换机	华为 S5700-28P-LI-AC	26
	8	安全网关	hillstone SG-6000-P926(区县派出机构)	22
	9	交换机	锐捷 RGS5750-28GT-L(区县派出机构)	22

#### (四) 运维服务要求

1. 机房值守及网络设备运维服务包含：  
 1.1. 网络设备质保（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中）；  
 1.2. 5人驻场，包括24小时值守服务、巡检服务、状态监控、网络保障、培训服务、应急服务、文档服务等。

#### ★2. 驻场运维工作及要求

2.1 运维经理统筹安排驻场工作，运维工程师承担巡检、值守、故障排查、监测、记录工作。机房为成都市生态环境局直属单位4个办公点城域网汇聚点，省厅、派出机构环保专网汇聚点，与政务云、其他委办局数据交换汇聚点，视频接入专网汇聚点，机动车环检专网汇聚点，如以上网络故障或电力中断会引起相关业务数据终端或办公网络中断，造成重大影响，故机房需7\*24小时值守。运维投标人应在驻场服务前按照《成都市生态环境数智治理中心运行维护规范管理办法》等相关法规、制度编制《运维实施方案》，报采购人审批，作为现场运维工作的指导性文件。运维实施方案中应包含投标人的服务工作

	<p>流程、服务工作内容、运维安全保证、运维质量保证、故障报告机制等。</p> <p>(1) 负责机房的全面管理，7*24 小时值守，严格遵守机房管理制度，监控监测机房设备及网络的运行状态，至少 3 小时巡检一次，保证机房 7*24 小时的正常运行。</p> <p>(2) 负责机房内设备及系统管理工作，建立设备统计表、维护台帐，完成设备及系统的日常巡检及维护。</p> <p>(3) 负责机房内设备及系统的故障处理，定位事件等级，及时联系相关人员处理故障。</p> <p>(4) 保持机房内环境清洁，做好防潮、防尘、防水、防热、防火、防盗等工作；定期（每周）对机房进行卫生清理。</p> <p>(5) 负责局域网、互联网、环保专网的正常运行，保证机房网络设备的正常运行，保证正常访问业务系统。</p> <p>(6) 记录机房运行情况，每月提交数据机房月运行维护报告，须包括当月机房使用、设备运行情况、故障统计等。</p> <p><b>★3. 硬件质保服务及要求</b></p> <p>提供设备的质保服务，7*24 小时热线响应服务；在设备故障发生时提供 7*24 小时上门的备件更换服务，并进行故障设备的更换或维修，费用包含在报价中。</p> <p>故障分级及恢复时限要求：一级故障：核心网络及交换设备故障，引起网络瘫痪、业务终端的，工作时间内要求 4 小时内恢复，非工作时间 8 小时内恢复；二级故障，影响部分网络功能，但不会影响网络运行及业务开展的，24 小时内恢复；三级故障，设备报错、升级失败但不影响功能运行及网络运行及业务开展的，48 小时内恢复。</p> <p>重大网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定。</p> <p><b>4. 安全管理及要求</b></p> <p>投标人必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因投标人工作人员的工作疏漏引起的网</p>
--	--

		<p>络与信息安全责任事故，投标人必须承担相应责任。</p> <p>★5. 运维工具及耗材</p> <p>运维人员运维过程中所需运维工具及耗材（网线、清洁工具、文具耗材等）由投标人提供，其产生的相关费用由投标人承担。</p> <p>★6. 设备维修、更换费用</p> <p>涉及到设备维修更换零部件或更换设备时，投标人提供的设备或材料应经采购人验收合格后，方能使用，其产生的相关费用由投标人承担，所维修、更换的设备、零部件质保不少于12个月。</p> <p>★7. 运维制度：</p> <p>7.1 运维单位需根据成都市生态环境局运维工作实际，制定完善的信息化建设管理制度，包括计算机安全保密制度、计算机机房的管理制度、硬件管理制度和软件管理制度、网络管理制度等。通过规章化形式，保障信息硬件、系统、数据和安全等运维管理工作、运维工程师认真学习和遵守采购人所有有关外来人员管理的规章制度，且有义务不对外透露在采购人获得的一切信息。</p> <p>7.2 运维工程师的一切工作都在得到数智中心管理人员的授权之后进行。</p> <p>7.3 运维工程师一旦发生政治事件、泄密、盗用用户资料、擅自更改资料、故意隐瞒、超越授权操作导致恶性事件或给采购人带来影响重大的事件等事件，即视为安全事故。</p> <p>7.4 投标人对其派驻工程师进行有效的监督和管理，遵守甲方要求的相关规章制度。</p> <p>7.5 保证其运维工程师符合一定的技术水平，采购人有权对不满足工作要求的项目组成员提出更换的要求；工作中坚决杜绝弄虚作假的现象出现。</p> <p>7.6 未经采购人同意，不将所接触到的采购人技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式泄露归第三方。</p> <p>8. 培训要求：</p>
--	--	---

		<p>8.1 在确定了运维投标人后，首先应建立运维组织机构、明确运维职责。</p> <p>8.2 投标人应对其运维人员进行到岗前的合同交底、技术培训、岗位技能培训，并确保其驻场人员符合运维岗位要求。</p> <p>8.3 在人员正式上岗之前，由采购人和投标人对驻场人员进行集中培训。培训主要内容为现场管理制度、运维工作的职责、运维管理流程、运维行为准则等。</p> <p><b>（五）运维管理要求</b></p> <p>1. 运维管理</p> <p>投标人提供的驻场员应接受采购人的监督管理。</p> <p>投标人应以提供服务为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等。合同期内，采购人对投标人开展的运维服务工作每月进行评价，投标人须按采购人管理人员针对运维工作提出的整改意见及时响应并改进。</p> <p>2. 文档管理</p> <p>投标人需要根据采购人运维工作实际，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括但不限于服务报告、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每月汇总一次，提交采购人的管理人员审阅，并按照时间顺序装订成册归档。</p> <p>3. 人员管理</p> <p>投标人根据采购人的有关工作制度，如作息时间、考勤制度、管理规范、工作规程、重大活动保障、应急事件管理规定等，制定有关规范对驻场技术人员进行管理。</p> <p>4. 信息安全管理</p> <p>投标人必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因投标人运维服务不到位引起的网络与信息安全责任事故，投标人承担全部责任。<b>（提供承诺函原件加盖投标人公章）</b></p> <p>5. 服务安全管理</p> <p>投标人应承诺提供的驻场人员或服务人员具备相对应工作的知识和技</p>
--	--	--

能，遵循相应的国家规范和操作流程。对有特殊要求的维护操作，需要专业人员进行操作，若因不具资格或人员不当操作引起的事故，均由投标人自己承担全部责任。（提供承诺函原件加盖投标人公章）

**★（六）人员配备要求**

人员要求 5 人，驻场经理 1 名，运维工程师 4 名，工作日工作时间 9:00-17:00 内至少 2 人在岗，其他时间至少 1 人在岗。为保障全年 24 小时值守，最少配备 5 人轮班方可保证全年 24 小时值守。投标人针对本项目设置有运维服务团队，明确团队人员分工、职责。投标人为本项目组建技术支持团队，提供技术支持。驻场人员到岗前，应核查人员资质是否满足运维条件。投标人更换驻场人员应提前 3 天以书面形式通知采购人，并将拟驻场人员相关资质报送采购人审查，经采购人同意后方可更换驻场人员。所有驻场人员均应按照相关规定签订保密安全协议。驻场人员在到岗前，均应经过投标人、采购人两级培训，并经考核合格后才能上岗。

**（七）考核方案**

详见《绩效考核制度及考核细则》

**★（八）运维服务文档要求**

根据服务内容，应定期或持续提交相关交付物，并妥善保存相关内容，交付内容如下

序号	分类	运维文档名称	频率	备注
1	培训类	培训资料	不定期（至少一次）此培训为招标人和	1、培训记录 2、培训签到表 3、培训报告



				投标人对驻场人员培训。	
2	运维服务合同文档	招标文件 投标文件 中标通知书 运维服务合同			合同资料
3	运维管理制度	《成都市生态环境数智治理中心运行维护规范管理办法》 《事件管理制度》 《运维值班制度》 《运维工作职责》 《安全管理制			管理制度为参与运维的采购人方及投标人共同遵守的制度

			度》		
			《运维考核制度》		
		4	运维文档	驻场服务前	投标人在驻场服务前编制并通过采购人方审核。
			实施方案评审记录	驻场服务前	监理或采购人审批
			运维考勤记录	每天	驻场工程师每天考勤
			日常巡检记录	每天	驻场工程师每天巡检后编制
			月报表	每月	按月编制报表
			季报表	每季	按季编制报表
			年报表	每年	按年编制报表
			故障处理记录	不定期	故障后的处理记

					录、恢复时间
				改进计划	不定期 对运维中发现的缺陷编制改进方案
				运维考评表	每月 每月对投标人服务质量进行考评。
				年度运维总结报告	年度总结 投标人编制年度总结报告
				运维服务验收报告	每年 每年由采购人及监理对投标人的年度工作进行验收，并签发验收报告
<p>运维服务文档应及时整理并归档，需要采购人验收签字的文档应及时签字手续。</p>					

		<p>运维文档应及时归档，存放在安全的场所。应设置专用的场所存放运维文档，存放场所符合档案管理相关规定。</p> <p><b>注：本章中带“★”项为本项目实质性要求，未响应或有不满足，按无效响应处理。</b></p> <p><b>附件：《绩效考核制度及考核细则》</b></p> <p><b>绩效考核目的</b> 依据运维合同对各运维单位工作进行量化考评作为验收依据。</p> <p><b>绩效考核原则</b> 遵循公开化、客观化、制度化原则：考核指标和考核内容在项目建设初期予以公布；考核过程中以过程记录为依据避免带入主观因素；考核结果及时反馈予被考核对象，同时收集被考核对象意见并提交主管部门。</p> <p><b>绩效考核范围</b> 招标文件、运维合同的运维工作。</p> <p><b>绩效考核周期</b> 按月度考核（每月结束后的【5】个工作日内）对运维工作执行情况进行考核。</p> <p><b>绩效考核主管单位</b> 成都市生态环境数智治理中心。</p> <p><b>绩效考核执行部门</b> 项目办。</p> <p><b>绩效考核对象</b> 各运维单位。</p> <p><b>绩效考核结果</b> 月度考核：每月按照项目月度考核表进行考核。培训不列入月度考核。培训得分为提供培训记录得2分，未提供不得分，培训记录应包括培训内容、签到表每少一项扣1分，扣完为止。</p> <p>整体考核：运维期满后，整体考核得分=培训分+月度考核平均分*98%。</p> <p><b>绩效考核奖惩措施</b> 绩效考核总分100分，绩效考核总分<math>\geq 95</math>分，评价定义为：优</p>
--	--	--

绩效考核总分 $\geq 85$ 分，同时绩效考核总分 $< 95$ 分，分评价定义为：良

绩效考核总分 $\geq 80$ 分，同时绩效考核总分 $< 85$ 分，评价定义为：合格  
绩效考核总分 $< 80$ 分，评价定义为：不合格

考核结果为优良给予投标人正向反馈意见，考核结果为不合格的，则相较于80分每少一分的，扣除投标人1%合同总价金额。

成都市生态环境局 年硬件运维服务  
机房值守及网络设备运维考核表（月  
度）  
（ 年 月）

分类	分值	检查项	考核指标	考核分值	备注
服务态度考核	5	驻场人员的工作态度，沟通能力。	通过对现场用户人员进行访谈，随机抽取2人对驻场人员服务态度进行打分（满分为5分），取2人打分的平均分作为本项得分。		
人员考	5	驻场人员考勤	运维人员是否按时进		

			勤			行考勤，迟到或早退一人次扣1分，旷工扣5分，扣完为止。		
			运维实施	75	例行巡检（10分）	是否按照招标文件及合同和服务级别协议要求进行维护工作，是否形成记录；维护记录缺失一份扣2分，缺三份及以上不得分。（升级后通知需方）		
					例行维护（10分）	是否按照招标文件及合同要求进行维护工作，是否形成记录；维护记录		

					缺失一份每次扣 1 分，扣完为止；缺三份以上不得分。		
				故障处理（40分）	响应时限和故障处理完成时限参考招标文件及合同要求，并形成故障处理报告；一级故障未处理故障扣 40 分，未在规定时间内处理完成扣 20 分；二级故障未处理扣 15 分，未在规定时间内处理完成扣 10 分；三级故障未处理故障扣 10		

					分，未在规定时间内处理完成扣 5 分；未形成故障处理报告扣 5 分，扣完为止。		
				应急响应（10 分）	发生应急事件时，是否及时响应，是否按应急方案组织保障；未在规定时间内响应但按照应急方案组织保障的扣 5 分，未按应急方案组织保障的扣 10 分，扣完为止。		
				技术支持（5 分）	根据需求提供远程技术支持服务，未提供远程支		



				持记录台账扣5分。		
		安全管理	10	信息安全管理	是否根据信息安全相关管理制度要求开展维护工作，发现一次违规扣5分，扣完为止；出现较大网络安全事件（网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定），月度考核得分为0分；出现重大网络安全事件及以上（网络安全事件以《国家网络安全事件应急预	

				案》标准认定)，年度考核不合格。		
		文档管理	5	文档管理	根据招投标及合同每月提交运维记录文档及总结报告，包括协助甲方编写项目相关文档。文档缺失每份扣 1 分，文档质量不合格（内容缺失、内容与事实不符）每份扣 1 分，扣完为止。	
		得分：				
		考核结论：				
		考核人	需方： 监理方：	供方（代表）：	时间：	

采购包 3:

标的名称：指挥大厅和机房基础环境及设备运维

	技术参数与性能指标
--	-----------

参数性质	序号																																			
	1	<p><b>(一) 项目概况</b></p> <p>成都市环境保护局重污染天气应急指挥大厅及机房于 2015 年建成投用，为保障指挥大厅及机房的设备的正常运转，需要对相关软硬件进行运维。</p> <p><b>(二) 运维服务内容</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>服务名称</th> <th>内容概述</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>指挥大厅和机房基础环境及设备运维</td> <td>支撑设备（精密空调、UPS、音视频系统、环控系统、电力设备、新风系统、防雷、消防系统等） 质保服务（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中） 2 人驻场服务包括设备巡检服务、消防巡检服务、会议、活动保障服务、故障恢复、应急服务等。</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>(三) 运维对象清单</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>类别</th> <th>设备/系统名称</th> <th>品牌</th> <th>型号</th> <th>单位</th> <th>数量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>一、空调及 UPS 维保服务</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>主机房</td> <td>主机房 UPS</td> <td>施耐德</td> <td>0M-G7TM200CS/Galaxy7000</td> <td>台</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>UPS 电源系</td> <td>蓄电池设备</td> <td>/</td> <td>M2AL 12-230/APC(46 节), 12V250Ah (46 节) (UPS 电池已使用 9 年, 本次须更换 92 节电池)</td> <td>节</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table>	序号	服务名称	内容概述	1	指挥大厅和机房基础环境及设备运维	支撑设备（精密空调、UPS、音视频系统、环控系统、电力设备、新风系统、防雷、消防系统等） 质保服务（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中） 2 人驻场服务包括设备巡检服务、消防巡检服务、会议、活动保障服务、故障恢复、应急服务等。	序号	类别	设备/系统名称	品牌	型号	单位	数量	<b>一、空调及 UPS 维保服务</b>							1	主机房	主机房 UPS	施耐德	0M-G7TM200CS/Galaxy7000	台	2		UPS 电源系	蓄电池设备	/	M2AL 12-230/APC(46 节), 12V250Ah (46 节) (UPS 电池已使用 9 年, 本次须更换 92 节电池)	节	92
序号	服务名称	内容概述																																		
1	指挥大厅和机房基础环境及设备运维	支撑设备（精密空调、UPS、音视频系统、环控系统、电力设备、新风系统、防雷、消防系统等） 质保服务（故障设备维修或更换，相关费用包含在投标报价中） 2 人驻场服务包括设备巡检服务、消防巡检服务、会议、活动保障服务、故障恢复、应急服务等。																																		
序号	类别	设备/系统名称	品牌	型号	单位	数量																														
<b>一、空调及 UPS 维保服务</b>																																				
1	主机房	主机房 UPS	施耐德	0M-G7TM200CS/Galaxy7000	台	2																														
	UPS 电源系	蓄电池设备	/	M2AL 12-230/APC(46 节), 12V250Ah (46 节) (UPS 电池已使用 9 年, 本次须更换 92 节电池)	节	92																														

	统	电池开关箱	施耐德		台	1
2	辅助机房UPS系统	辅助机房UPS设备保	施耐德	G55TUPSM100HS/Galaxy5500	台	2
		蓄电池	/	M2AL 12-120/APC	节	72
		电池开关箱	施耐德		台	1
3	空调系统	主机房精密空调	施耐德	TDAR1622/雷纳多系列/总冷量: 60.3KW	台	3
		辅助用房精密空调	施耐德	SUA0351/阿米哥系列、总制冷量 12KW	台	5
		指挥中心设备间精密空调	施耐德	SUA0351/阿米哥系列、总制冷量 12KW	台	2
<b>二、显示设备运维</b>						
1	指挥大厅大屏幕显示系统	投影单元	巴可	OVL-715	台	32
		计算机信号编码卡	巴可	NGS-D200	张	22
		视频信号编码卡	巴可	TFN 4CH AV INPUT	张	1
		信号显示单元	巴可	NGP-200	台	14
		管理服务	巴可	Central Server X3550	台	1
2		无线会议协作系统	巴可	CSC1	台	2
<b>三、指挥中心音视频系统</b>						
1	会议发言系统	数字会议主机	AMART	AM-9100	台	2
		嵌入式主席发言单元	AMART	AM-9200DSC	台	3
		嵌入式代表发言单元	AMART	AM-9200DSD	台	57

			桌面式 代表发 言单元	AMART	AM-9100DSD	台	1
			无线领 夹话筒	BARDL	UK-542	台	2
			无线手 持话筒	BARDL	UK-542	台	3
			无线手 持话筒	beyerdynamic(拜亚动力)	OPUS 669	支	1
2	会议 扩声 系统		机架式 调音台	AMART	MU10FX	台	3
			数字音 频矩阵	AMART	D-1208SP	台	2
			反馈抑 制器	ENP	EP-2802	台	2
			混音器	ARTCK	AK-4810	台	7
			会议主 音箱 (指挥 大厅)	ESWN	A10	台	6
			会议音 箱(会 商室)	ESWN	502A	台	2
			吸顶会 议音箱	T&T	CS-8PP	台	18
			数字主 功放	AMART	DT-2550	台	3
			数字辅 助功放	AMART	DX4350	台	4
			监听音 箱	惠威	M100MKII	台	2
			数字音 频处理 器	BIAMP(百安普)	Tesira FORTE A	台	1
			数字主 功放	AUDAC(奥达克)	EPA254	台	2
3	视讯 跟踪 系统		高清跟 踪矩阵	AMART	AM-8200K	台	1
			高清跟 踪摄像 机(指 挥大 厅)	AMART	AM-EV02	台	3
			跟踪摄	AMART	AM-V1	台	2

		像机 (会商室)				
4	显示系统	LED 电视机	长虹	55Q1F/全高清	台	3
		液晶屏 翻转器 (超薄)	/	定制 (19 寸)	台	28
		混合矩阵	AMART	AM-HD64V44	台	1
		高清混合矩阵	KEDI (科迪)	kd-MF-72	台	1
		桌面信息盒	LEEMC	铝拉丝面板, 带底盒, 面焊线 VGA+AUDIO+CAT5+AC220	台	60
5	中控系统	指挥中心插卡式中控主机	AMART	AM-MC10	台	1
		会商室中控主机	AMART	AM-MC8	台	1
		无线触摸屏	AMART	AM-TPMC70	台	2
		无线接收器	AMART	AM-TPRF	台	2
		红外发射棒	AMART	AM-IR	台	8
		继电器箱	AMART	AM-P8	台	6
		RS232 串口控制卡	AMART	AM-COM4	台	1
		IR 红外控制卡	AMART	AM-IR8	台	1
		音量控制器	AMART	AM-VID3	台	2
6	辅助系统	VGA 矩阵	AMART	VGA-1608	台	1
		电源时序器	AMART	1208B	台	2
		HDMI	绿联	1 路 HDMI 输入, 4 路 HDMI 输出	台	1

		分配器				
		HDMI 转 RGB 转换器	国产	HDMI 信号转换为 RGB (VGA) 信号	台	1
		设备机 柜	威诺	42U/钢化玻璃机柜	台	2
		话筒增 容机	HTDZ	HT-MK08	台	1
		工业级 VGA 分 配器	ATNE	VGA0108	台	5
		数字录 音机	TASCAM	MD-02B	台	1
		电话会 议终端 机	COSITON	DF-18C	台	3
		音视频线路			项	1
		投影机 固定吊 架	华源	定制/1.5 米电动吊架	套	1
		投影幕	红叶	150 寸电动幕布	套	1
<b>四、消防系统运维服务</b>						
1	机 房 消 防	气体灭 火系统	-	-	m2	227
		水灭火 系统	-	-	m2	173
		灭火气 体更换	-	-	公 斤	356
2	指 挥 中 心 消 防	气体灭 火系统	-	-	m2	28
		水灭火 系统	-	-	m2	444
		灭火气 体更换	-	-	公 斤	212
<b>五、机房基础设施运维服务费用</b>						
1	机 房 新 风 排 风 系 统	预处理 新风机	天方	K-25GA	台	1
		新风机	天方	X-04D	台	1
		排风机	天方	PY3.5	台	1
		通风管 路			项	1
2	机	防雷接			项	1

		房 防 雷 接 地	地系统				
	3	动 力 环 境 监 控 系 统	智能电 量测试 仪	格瑞	GR100-LCD+485+0ES	台	10
			转换模 块	共发	BDAM8520/GFKJ8065/BDAM805 2	个	32
			温湿度 传感器	共发	GF-801TH	个	6
			漏水报 警控制 器	BOTRON	HW58	台	9
			漏水感 应线缆 (10 米)	BOTRON	10M	条	9
			IC卡 读卡器	共发	GF1200	台	7
			门禁控 制器	共发	GF2002/GF2001	台	4
			磁力锁	共发	GF-600S-2/GF-600S	台	4
			枪型摄 像机	海康威视	DS-2CE16A2P-I	台	15
			16路 硬盘录 像机	海康威视	DS-8116HWS/2T 硬盘 5 块	台	1
			监控管 理主机	共发	GF-818 (视频版)	台	1
			液晶显 示器	三星	19 寸	台	1
			机架式 智能采 集服务 器	共发	GFCK908-8B/机架	台	1
			配电监 控软件 模块	共发	GF2000-PD	套	1
			UPS监 控软件 模块	共发	GF2000-UPS	套	1
			精密空	共发	GF2000-KT	套	1



			调监控 软件模 块				
			温湿度 接口软 件 V2.0	共发	GF2000-WSD	套	1
			漏水监 测软件 模块	共发	GF2000-LS	套	1
			门禁接 口软件 V2.0	共发	GF2000-MJ	套	1
			图像接 口软件	共发	GF2000-SP	套	1
			手机短 信报警 系统	共发	GF2000-GSM	套	1
			平台软 件：机 房监控 管理系 统软件 V1.0	共发	GF2000	套	1
			WEB远 程浏览	共发	GF2000-WEB	套	1
4	机 房 网 络 设 备	汇聚交 换机	juniper (瞻博)	EX4550-32F-AFO	台	4	
		48口 万兆上 联堆叠 接入交 换机	juniper (瞻博)	EX4300-48T	台	6	
		24口 万兆上 联堆叠 接入交 换机	juniper (瞻博)	EX3300-24T	台	32	
5	机 房 KVM 控 制 系	KVM控 制主机	AVOCNET	MPU2032DAC	台	4	
		USB接 口模块	AVOCNET	MPUIQ-VMCHS	套	128	

	统					
6	机房综合	机房装修环境、综合布线、屏蔽机房、机房配电、机柜系统、综合，清单以原工程竣工结算单为准。			m2	400
<b>六、指挥大厅基础设施维保服务</b>						
1	多联空调系统	多联空调室外机	日立	RAS-250FSNY9AQ	套	1
		风管式室内机	日立	RPI-50FSN9AQL	台	1
		风管式室内机	日立	RPI-45FSN9AQL	台	1
		风管式室内机	日立	RPI-56FSN9AQL	台	1
		风管式室内机	日立	RPI-80FSN9AQL	台	1
		风管式室内机	日立	RPI-80FSN9AQL	台	1
		多联空调管路			套	1
		接入精密空调	大金		台	1
		辅助机房金米空调	依米康	SDA121U	台	1
2	指挥中心及	配电线路、综合布线、装修，设			m2	472

	会 商 室 装 修 环 境	备清单 以原工 程竣工 验收单 为准				
--	---------------------------------	--------------------------------	--	--	--	--

**★（四）运维服务要求**

- 1、负责指挥大厅及机房基础环境和设备运维维保工作及日常巡检及记录。
- 2、会议、活动前一天完成设备调试，负责指挥大厅的会议召开、活动使用时，大屏、中控等系统和设备的操作，配合会议和活动的正常进行。并做好会议活动主要记录，包括主题、参会人员、会议时长。
- 3、负责指挥大厅内设备及系统的管理工作，按照运维对象清单建立设备统计表，对设备及系统进行日常巡检及维护。
- 4、负责大厅内设备及系统的故障处理，定位事件等级，及时联系相关人员处理故障。
- 5、保持大厅内环境清洁，做好防潮、防尘、防水、防热、防火、防盗等工作。
- 6、负责大厅有线及无线网络的正常工作。
- 7、记录大厅运行情况，每月提交指挥大厅月运行维护报告，须包括当月大厅使用、设备运行情况、故障统计等。
- 8、运维投标人应在驻场服务前按照《成都市生态环境数智治理中心运行维护规范管理办法》等相关法规、制度编制《运维实施方案》，报采购人审批，作为现场运维工作的指导性文件。运维实施方案中应包含投标人的服务工作流程、服务工作内容、运维安全保证、运维质量保证、故障报告机制等。

**9. 运维制度：**

9.1 运维单位需根据运维工作实际，制定完善的信息化建设管理制度，包括计算机安全保密制度、计算机机房的管理制度、硬件管理制度和软件管理制度、网络管理制度等。通过规章化形式，保障信息硬件、系统、数据和安全等运维管理工作、运维工程师认真学习和遵守采购人所有有关外来人员管理的规章制度，且有义务不对外透露在采购人获得的一切信息。

9.2 运维工程师的一切工作都在得到数智中心管理人员的授权之后进行。

9.3 运维工程师一旦发生政治事件、泄密、盗用用户资料、擅自更改资料、故意隐瞒、超越授权操作导致恶性事件或给采购人带来影响重大的事件等事件，即视为安全事故。

9.4 投标人对其派驻工程师进行有效的监督和管理，遵守甲方要求的相关规章制度。

9.5 保证其运维工程师符合一定的技术水平，采购人有权对不满足工作要求的项目组成员提出更换的要求；工作中坚决杜绝弄虚作假的现象出现。

9.6 未经采购人同意，不将所接触到的采购人技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式泄露归第三方。

#### **10. 培训要求：**

10.1 在确定了运维投标人后，首先应建立运维组织机构、明确运维职责。

10.2 投标人应对其运维人员进行到岗前的合同交底、技术培训、岗位技能培训，并确保其驻场人员符合运维岗位要求。

10.3 在人员正式上岗之前，由采购人和投标人对驻场人员进行集中培训。培训主要内容为现场管理制度、运维工作的职责、运维管理流程、运维行为准则等。

#### **★（五）质保服务及要求**

具备设备服务实力，7\*24 小时热线响应服务；在设备故障发生时提供 7\*24 小时上门的备件更换服务，并进行故障设备的维修或更换，相关费用包含在投标报价中。

故障分级及恢复时限要求：一级故障：UPS、空调故障、消防故障、紧急停电，引起机房断电、业务中断的，紧急停电，应在 20 分钟内完成备用电源（发电机）切换，其他一级故障工作时间内要求 4 小时内恢复，非工作时间 8 小时内恢复；二级故障，部分设备功能故障，但不会影响机房、指挥大厅正常运行的，24 小时内恢复；三级故障，设备报错、部分功能受限，指挥大厅音视频设备故障，但不会影响机房、指挥大厅正常运行的，48 小时内恢复。

网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定。

#### **★（六）运维工具及耗材**

运维人员运维过程中所需运维工具及耗材（网线、清洁工具、文具耗材等）由投标人提供，其产生的相关费用由投标人承担。

#### **★（七）设备维修、更换费用**

涉及到设备维修更换零部件或更换设备时，投标人提供的设备或材料应经采购人验收合格后，方能使用，其产生的相关费用由投标人承担，所维修、更换的设备、零部件质保不少于 12 个月。

#### **★（八）运维管理要求**

##### **1. 运维管理**

投标人提供的驻场员应接受采购人的监督管理。

投标人应以提供服务为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等。合同期内，采购人对投标人开展的运维服务工作每月进行评价，投标人须按采购人管理人员针对运维工作提出的整改意见及时响应并改进。

##### **2. 文档管理**

投标人需要根据采购人运维工作实际，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括但不限于服务报告、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，每月汇总一次，提交采购人的管理人员审阅，并按照要求装订成册归档。

##### **3. 人员管理**

投标人根据采购人的有关工作制度，如作息时间、考勤制度、管理规范、

工作规程、重大活动保障、应急事件管理规定等，制定有关规范对驻场技术人员进行管理。

#### 4. 信息安全管理

投标人必须服从采购人对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因投标人运维服务不到位引起的网络与信息安全责任事故，投标人承担全部责任。（提供承诺函原件加盖投标人公章）

#### 5. 服务安全管理

投标人应承诺提供的驻场人员或服务人员具备相对应工作的知识和技能，遵循相应的国家规范和操作流程。对有特殊要求的维护操作，需要专业人员进行操作，包括但不限于网络安全、计算存储、云平台等，若因不具资格或人员不当操作引起的事故，均由投标人自己承担全部责任。（提供承诺函原件加盖投标人公章）

#### ★（九）运维服务团队要求

1. 投标人承诺为本项目配备驻场服务人员 2 人。（提供承诺函原件加盖投标人公章）

2. 投标人针对本项目设置有明确、可行的运维服务组织机构，人员有明确的分工，职责明确。驻场人员到岗前，应核查人员资质是否满足运维条件。投标人更换驻场人员应提前 3 天以书面形式通知采购人，并将拟驻场人员相关资质报送采购人审查，经采购人同意后方可更换驻场人员。所有驻场人员均应按照相关规定签订保密安全协议。驻场人员在到岗前，均应经过投标人、采购人两级培训，并经考核合格后才能上岗。

#### （十）考核方案

详见《绩效考核制度及考核细则》

#### ★（十一）运维服务文档要求

根据服务内容，应定期或持续提交相关交付物，并妥善保存相关内容，交付内容如下

序号	分类	运维文档名称	频率	备注
1	培训类	培训资料	不定期（至少一次）此培训为招标人和投标人对驻场运维	1、培训记录 2、培训签到表 3、培训报告

			人员 培 训。	
2	运 维 服 务 合 同 文 档	招 标 文 件 投 标 文 件 中 标 通 知 书 运 维 服 务 合 同		合 同 资 料
3	运 维 管 理 制 度	《成 都 市 生 态 环 境 数 智 治 理 中 心 运 行 维 护 规 范 管 理 办 法》 《事 件 管 理 制 度》 《运 维 值 班 制 度》 《运 维 工 作 职 责》 《安 全 管 理 制 度》 《运 维考		管 理 制 度 为 参 与 运 维 的 采 购 人 方 及 投 标 人 共 同 遵 守 的 制 度

		核制度》		
4	运维文档	运维实施方案	驻场服务前	投标人在驻场服务前编制并通过采购人方审核。
		实施方案评审记录	驻场服务前	监理或采购人审批
		运维考勤记录	每天	驻场工程师每天考勤
		日常巡检记录	每天	驻场工程师每天巡检后编制
		月报表	每月	按月编制报表
		季报	每季	按季编制报表
		年报	每年	按年编制报表
		故障处理记录	不定期	故障后的处理记录、恢复时间

			改进计划	不定期	对运维中发现的缺陷编制改进方案
			运维考评表	每季	每季对投标人服务质量进行考评。
			年度运维总结报告	年度总结	投标人编制年度总结报告
			运维服务验收报告	每年	每年由采购人及监理对投标人的年度工作进行验收，并签发验收报告
<p>运维服务文档应及时整理并归档，需要采购人验收签字的文档应及时履行签字手续。运维文档应及时归档，存放在安全的场所。应设置专用的场所存放运维文档，存放场所符合档案管理相关规定。</p> <p><b>注：本章中带“★”项为本项目实质性要求，未响应或有不满足，按无效响应处理。</b></p>					



## 《绩效考核制度及考核细则》

### 绩效考核目的

依据运维合同对各运维单位工作进行量化考评作为验收依据。

### 绩效考核原则

遵循公开化、客观化、制度化原则；考核指标和考核内容在项目建设初期予以公布；考核过程中以过程记录为依据避免带入主观因素；考核结果及时反馈予被考核对象，同时收集被考核对象意见并提交主管部门。

### 绩效考核范围

招投标文件、运维合同的运维工作。

### 绩效考核周期

按月度考核（每月结束后的【5】个工作日内）对运维工作执行情况进行考核。

### 绩效考核主管单位

成都市生态环境数智治理中心。

### 绩效考核执行部门

项目办。

### 绩效考核对象

各运维单位。

### 绩效考核结果

月度考核：每月按照项目月度考核表进行考核。培训不列入月度考核。培训得分为提供培训记录得 2 分，未提供不得分，培训记录应包括培训内容、签到表每少一项扣 1 分，扣完为止。

整体考核：运维期满后，整体考核得分=培训分+月度考核平均分\*98%。

### 绩效考核奖惩措施

绩效考核总分 100 分，绩效考核总分  $\geq 95$  分，评价定义为：优  
绩效考核总分  $\geq 85$  分，同时绩效考核总分  $< 95$  分，分评价定义为：

良

绩效考核总分  $\geq 80$  分，同时绩效考核总分  $< 85$  分，评价定义为：合

格

绩效考核总分  $< 80$  分，评价定义为：不合格

考核结果为优良给予投标人正向反馈意见，考核结果为不合格的，则相较于 80 分每少一分的，扣除投标人 1%合同总价金额。

成都市生态环境局 年硬件运维服务  
指挥大厅和机房基础环境及设备运维绩效考核表  
(月度)

( 年 月)

分类	分值	检查项	考核指标	考核分值	备注
服务态度考核	5	驻场人员的工作态度，沟通能力。	通过对现场用户人员进行访谈，随机抽取2人对驻场人员服务态度进行打分（满分为5分），取2人打分的平均分作为本项得分。		
人员考勤	5	驻场人员考勤	运维人员是否按时进行考勤，迟到或早退一人次扣1分，旷工扣5分，扣完为止。		
运维实施	75	例行巡检（10分）	是否按照招投标文件及合同		

				和服务级别协议要求进行维护工作，是否形成记录；维护记录缺失一份扣2分，缺三份及以上不得分。(升级后通知需方)		
			例行维护（10分）	是否按照招标文件及合同要求进行维护工作，是否形成记录；维护记录缺失一份每次扣1分，扣完为止；缺三份以上不得分。		
			故障处理（40分）	响应时间和故障处理完成时限参考		

				<p>招标文件及合同要求，并形成故障处理报告；一级故障未处理故障扣 40 分，未在规定时间内处理完成扣 20 分；二级故障未处理扣 15 分，未在规定时间内处理完成扣 10 分；三级故障未处理故障扣 10 分，未在规定时间内处理完成扣 5 分；未形成故障处理报告扣 5 分，扣完为止。</p>		
			应急事件	发生应急事件		

			响应 (10分)	时, 是否及时响应, 是否按应急预案组织保障; 未在规定时间内响应但按照应急预案组织保障的扣 5 分, 未按应急预案组织保障的扣 10 分, 扣完为止。		
			技术支持 (5分)	根据需方提供远程技术支持服务, 未提供远程支持记录台账扣 5 分。		
	安全管理	10	信息安全管理	是否根据信息安全相关管理制度要求开展维护工作, 发现一次违规扣 5 分,		

				扣完为止；出现较大网络安全事件（网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定），月度考核得分为0分；出现重大网络安全事件及以上（网络安全事件以《国家网络安全事件应急预案》标准认定），年度考核不合格。		
		文档管理	5	文档管理	根据招投标及合同每月提交运维记录文档及总结报告，	

				包括协助甲方编写项目相关文档。文档缺失每份扣 1 分，文档质量不合格（内容缺失、内容与事实不符）每份扣 1 分，扣完为止。		
			得分：			
			考核结论：			
		考核人	需方： 监理方：	供方 (代表)：	时间：	

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

按采购文件要求配置

采购包 2:

按采购文件要求配置

采购包 3:

按采购文件要求配置

### 3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

按采购文件要求配置

采购包 2:  
按采购文件要求配置

采购包 3:  
按采购文件要求配置

### 3.2.5 其他要求

采购包 1:

1.投标人应针对本项目提供运维服务方案，包括①针对采购需求分析本次运维重点难点，并提出把控与应对措施，②运维服务内容，③运维保障体系，④应急方案。 2、投标人应针对本项目提供风险管控方案，包括①设备损坏风险；②应急响应风险；③业务中断风险；④数据丢失风险；⑤病毒和攻击风险。3、投标人为本项目拟派持有 CISP 或 CISSP 或 CISAW 或 CISA 的运维人员。4、投标人具有信息安全服务资质认证及 ITSS（信息技术服务标准）认证—运行维护类证书。 5、投标人具有运维内容相关的运维系统或运维平台或运维工具（类型包括网络或安全）。 6、投标人承诺设立备件库。 7、投标人具有类似项目业绩的实施案例。

采购包 2:

1.投标人应针对本项目提供现状及需求分析，包括①设施设备现状分析，②运维服务现状分析，③运维服务需求，④运维重点难点的把控与应对措施针对采购需求分析本次运维重点难点，并提出把控与应对措施。 2、投标人应针对本项目提供运维服务方案，包括①值守服务，②巡检服务，③资源管理，④状态监控，⑤网络保障，⑥培训服务，⑦应急服务，⑧文档服务。 3、投标人应针对本项目提供运维实施方案，包括①运行监控服务，②日常维护服务，③故障处理，④评估优化，⑤网络及安全运行管理服务。4、投标人针对本项目提供运维服务管理制度，制度包括但不限于：①运维资料管理制度；②设施设备管理制度；③运维人员管理制度；④运维服务考核制度等； 5、投标人为本项目拟派驻场经理具有有效的信息系统项目管理师、IT 服务项目经理证书；服务人员（除驻场经理外）具有有效的网络工程师、信息安全管理工程师、高级网络运维工程师、数据库系统工程师、IT 服务工程师证书。6、投标人具有类似项目业绩的实施案例。

采购包 3:

1.投标人应针对本项目提供运维服务方案，包括①针对采购需求分析本次运维重点难点，并提出把控与应对措施。②运维服务内容，③运维保障体系，④应急方案。 2、投标人具有类似项目业绩的实施案例。 3、投标人为本项目组建服务团队。本项目配备的人员具有二级（含）以上注册建造师资格证书（机电安装专业）、具有有效的安全生产考核合格证书，具有 CISP 证书。 4、投标人具有信息安全管理体系认证或信息技术服务管理体系认证证书。

## 3.3 商务要求

### 3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日



采购包 2:

自合同签订之日起 365 日

采购包 3:

自合同签订之日起 365 日

### **3.3.2 服务地点**

采购包 1:

采购人指定地点（成都市范围内）

采购包 2:

采购人指定地点（成都市范围内）

采购包 3:

采购人指定地点（成都市范围内）

### **3.3.3 考核（验收）标准和方法**

采购包 1:

按国家有关规定以及采购文件的要求、投标人的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。其他未尽事宜将参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016) 205 号)、《政府采购需求管理办法》(财库(2021) 22 号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

采购包 2:

按国家有关规定以及采购文件的要求、投标人的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。其他未尽事宜将参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016) 205 号)、《政府采购需求管理办法》(财库(2021) 22 号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

采购包 3:

按国家有关规定以及采购文件的要求、投标人的响应文件及承诺与本项目合同约定标准进行验收。其他未尽事宜将参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016) 205 号)、《政府采购需求管理办法》(财库(2021) 22 号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

### **3.3.4 支付方式**

采购包 1:

分期付款

采购包 2:  
分期付款

采购包 3:  
分期付款

### 3.3.5.支付约定

采购包 1: 付款条件说明: 合同签订后, 采购人在收到中标人 80%合同金额的发票, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 80.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 项目验收合格后, 采购人在收到中标人 20%合同金额发票, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

采购包 2: 付款条件说明: 合同签订后, 采购人在收到中标人 80%合同金额的发票, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 80.00%。

采购包 2: 付款条件说明: 项目验收合格后, 采购人在收到中标人 20%合同金额发票的 10 日, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

采购包 3: 付款条件说明: 合同签订后, 采购人在收到中标人 80%合同金额的发票, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 80.00%。

采购包 3: 付款条件说明: 项目验收合格后, 采购人在收到中标人 20%合同金额发票, 达到付款条件起 10 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

### 3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1:

1、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定, 保证本合同的正常履行。 2、甲方无正当理由逾期付款的, 除应及时补足款项外, 应向乙方偿付应付而未付款总额万分之五/天的违约金; 但累计违约金不得超过应付而未付款总额的 5%。 3、除考核办法约定的情形外, 供应商提供的服务不符合本合同规定的, 每出现一次违约(合同涉及“日期”和“天数”的, 每逾期一天或少一天, 视为一次违约), 供应商须向采购人支付本合同总金额 5%的违约金并且按甲方要求进行整改, 出现违约\_\_3\_\_次及以上或未按采购人要求整改的, 采购人有权无条件解除本合同并根据实际情况要求供应商退还已收取的费用。 4、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害, 包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等, 乙方应支付合同总价 5%的违约金, 并承担全部的赔偿责任。 5、任何一方不得擅自变更、中止或者终止合同。若合同发生变更、中止或终止的, 有过错的一方应当承担赔偿责任, 双方都有过错的, 各自承担相应的责任。 6、供应商保证本合同所涉产品的权利无瑕疵, 包括所有权和知识产权等权利无瑕疵, 不侵犯任何第三方的合法权益。如任何第三方经法院(或仲裁机构)裁决有权对上述产品主张权利, 由供应商承担经济责任的, 供应商除应向采购人返还已收款项及利息外, 还应另按合同总价的 5%向采购人支付违约金并赔偿因

此给采购人造成的一切损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。 7、如果供应商违反保密义务的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额 5%的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。 8、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。 9、合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已经支付但尚未产生的费用。 10、如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方首先应当采取协商的方式解决该争议，如果协商不成，双方同意选择向甲方所在地仲裁委员会提起仲裁。 11、对任何争议进行仲裁，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

#### 采购包 2:

1、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 2、甲方无正当理由逾期付款的，除应及时付足款项外，应向乙方偿付应付而未付款总额万分之五/天的违约金；但累计违约金不得超过应付而未付款总额的 5%。 3、除考核办法约定的情形外，供应商提供的服务不符合本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付本合同总金额 5%的违约金并且按甲方要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并根据实际情况要求供应商退还已收取的费用。 4、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方应支付合同总价 5%的违约金，并承担全部的赔偿责任。 5、任何一方不得擅自变更、中止或者终止合同。若合同发生变更、中止或终止的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。 6、供应商保证本合同所涉产品的权利无瑕疵，包括所有权和知识产权等权利无瑕疵，不侵犯任何第三方的合法权益。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，供应商除应向采购人返还已收款项及利息外，还应另按合同总价的 5%向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。 7、如果供应商违反保密义务的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额 5%的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。 8、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。 9、合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已经支付但尚未产生的费用。 10、如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方首先应当采取协商的方式解决该争议，如果协商不成，双方同意选择向甲方所在地仲裁委员会提起仲裁。 11、对任何争议进行仲裁，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

#### 采购包 3:

1、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 2、甲方无正当理由逾期付款的，除应及时付足款项外，应向乙方偿付应付而未付款总额万分之五/天的违约金；但累计违约金不得超过应付而未付款总额的 5%。 3、除考核办法约定的情形外，供应商提供的服务不符合本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），供应商须向采购人支付本合同总金额 5%的违约金并且按甲方要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并根据实际情况要求供应商退还已收取的费用。 4、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致

的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方应支付合同总价 5%的违约金，并承担全部的赔偿责任。

5、任何一方不得擅自变更、中止或者终止合同。若合同发生变更、中止或终止的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

6、供应商保证本合同所涉产品的权利无瑕疵，包括所有权和知识产权等权利无瑕疵，不侵犯任何第三方的合法权益。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，供应商除应向采购人返还已收款项及利息外，还应另按合同总价的 5%向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。

7、如果供应商违反保密义务的，采购人有权解除本合同并要求供应商赔偿合同总金额 5%的违约金，供应商还应退还采购人已支付的全部款项。供应商及涉事人员还需承担相关的法律责任。

8、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

9、合同签订后，若供应商存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求供应商退还已经支付但尚未产生的费用。

10、如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方首先应当采取协商的方式解决该争议，如果协商不成，双方同意选择向甲方所在地仲裁委员会提起仲裁。

11、对任何争议进行仲裁，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

### **3.4 其他要求**

本项目全部商务要求为实质性要求，供应商必须响应并满足所有要求，若不满足，投标文件做无效处理。