**广州市花都区国土资源和规划局网络及终端设备运维服务采购项目采购需求**

|  |
| --- |
| 本项目最高限价：人民币 40 万元 |
| 资格要求： |
| 1 | 符合《政府采购法》第二十二条供应商资格条件；分公司投标的，必须由具有法人资格的总公司授权。在中华人民共和国注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织，具有相关业务经营资质，具备相关的项目工作经验和在花都区持续跟进服务的能力。成交供应商需承诺按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，对本项目运维驻场人员支付国家规定必须购买的社会保险费用（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和缴存住房公积金。 |
| 采购范围 |
| 1 | 采购内容 | 广州市花都区国土资源和规划局网络及终端设备运维服务采购项目需求如下：网络设备维护及安全服务、会议系统、桌面及终端设备、排队叫号系统及其它办事终端，进行一年维护以及提供备品备件先行服务。 |
| 项目工期要求 |
| □从合同签订之日起 12 个月。 |
| 项目背景 |
| 随着政府机关业务信息化程度的提高，对信息化系统的稳定运行要求越来越高，政府单位内部、外部用户都对信息部门的技术支持服务提出了很高的要求。花都区国规局桌面终端数量多，网络复杂，终端分布广、使用人员类别复杂，桌面计算机事件和问题日益增多，依靠花都区国规局自有技术力量无法应付，信息化运维承受巨大的压力，每天面对大量的技术问题，为了全面提升IT服务水平，整合IT管理流程，优化IT资源配置，使国规局人员可以集中精力进行规划、管理和辅助决策等建设重点工作。 |
| 运维目标需求 |
| **项目具体的维护目标预定如下：**本期运维项目的总体目标是在现有维护体系的基础上，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，维护广州市花都区国土资源和规划局及各镇街国土所信息化系统的正常运行，确保日常办公及对外办事窗口等业务的稳定运行。

|  |
| --- |
| 运维服务的范围 |
| ☑信息化基础设备设施维护（审批管理科统筹） | ☑服务器与相关设备维护☑办公自动化设备维护☑网络和信息安全设备维护☑机房环境维护 |
| ☑大楼基础设施维护（办公室统筹） | ☑会议室设备维护☑视频会议系统维护☑视频监控系统维护 |
| ☑窗口服务信息化（交登中心统筹） | ☑排队叫号系统维护 |
| ☑软件及信息资源维护 | ☑业务系统终端应用维护☑工具软件维护 |
| □其他运维服务 |  |

**项目具体的维护需求如下：**1.网络设备维护及安全服务1. **八楼中心机房设备**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **品牌** | **型号** | **操作系统** | **数量** | **使用年限** |
| **1** | **DELL** | **PowerEdge 2850** | **Windows2003** | **1** | **12** |
| **2** | **DELL** | **PowerEdge 2850** | **Windows2003** | **1** | **12** |
| **3** | **DELL** | **PowerEdge 2950** | **Windows2003** | **1** | **10** |
| **4** | **DELL** | **PowerEdge R710** | **Windows2003** | **1** | **5** |
| **5** | **DELL** | **PowerEdge R710** | **Windows2008** | **1** | **4** |
| **6** | **DELL** | **PowerEdge R720** | **Windows2012** | **1** | **3** |
| **7** | **HP** | **ProLiant DL580 G7** | **Windows2008** | **1** | **4** |
| **8** | **DELL** | **PowerEdge R720** | **VMware vSphere 6** | **4** | **2** |
| **9** | **DELL** | **MD3820f** |  | **1** | **2** |
| **10** | **IBM** | **P550** | **AIX6.0** | **1** | **5** |
| **11** | **IBM** | **V7000** |  | **1** | **4** |
| **12** | **IBM** | **DS5020** |  | **2** | **4** |

**（2）八楼机房环境动力设备**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 型号 | 位置 | 数量 | 使用年限 | 备注 |
| 精密空调 | AIRSYS | 中心机房 |   | 5年 |  |
| UPS(不间断[电源](http://baike.baidu.com/view/13542.htm%22%20%5Ct%20%22_blank)) | CHAMPION | 中心机房 |   | 5年 |  |
| 气体自动灭火器 |  | 中心机房 |   | 2年 |  |
| 手提干粉灭火器 |  | 中心机房 |   | 1年 |  |
| 新风机 |  | 中心机房 | 1 | 5年 |  |
| 电话总线配线架 |  | 中心机房 | 3 |  |  |
| 电话线路配线架 |  | 中心机房 | 8 |  | 楼层配线架接入层 |

**（3）网络交换机**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备名称 | 型号 | 位置 | 数量 | 使用年限 | 备注 |
| 交换机 | H3C S7506E | 中心机房 |  1 | 5年 |  |
| 交换机 | H3C S5120-48P-EI | 楼层配线间 |  14 | 5年 |  |
| 交换机 | H3C S5120-24P-EI | 楼层配线间 | 3 | 5年 |  |
| 电话线路配线架 |  | 楼层配线间 | 12 |  |  |

**补充：电话线路设备**1、范围花都区国土资源和规划局机房动力设备、网络交换机、电话语音网络设备及其他应用、安全系统。2、内容1. 负责AIX/Linux/Unix/Windows平台下服务器及网络设备的规划、使用、维护；
2. 负责系统稳定运行、安全体系搭建、维护和优化；
3. 全方位的系统、网络性能监控、优化针对花都区国规局自有管理权限的服务器，定期对服务器系统的运行状态和性能进行巡检，形成报告并附带优化建议；
4. 各类故障及事务的应急响应、处理，协调，保证业务连续性；
5. 配合其他岗位完成系统升级、架构调优等测试或实施工作。
6. 定期进行运行环境检测、平台安全检测、操作系统、数据库、网络设备漏洞补丁升级及配置优化、安全产品审计和升级等；
7. 协助花都区国规局制订应急响应流程、业务持续性计划，提供7X24小时现场应急响应支持服务及电话咨询等；
8. 通过安全通告、电话咨询、技术交流等方式，为花都区国规局内部信息管理人员提供及时的安全信息和解决办法。实时通报新出现或可能出现的网络威胁进攻、病毒和漏洞，出现用户无法处理的病毒或网络攻击时，立即到现场给与支持。
9. 每日监控中心机房服务器的运行状态和健康状况。运行状态与监控包括公众网站监控，内部网站监控，服务器运行状态及网络流量等。内部业务系统工作日内12小时监控，发现异常，立即报告并采取适当措施。服务器状态及网络流量等在工作日内每4小时监测一次，形成监测报告。
10. 对发生的故障进行已经授权的预处理；
11. 对所做处理作详细记录；
12. 按规定完成数据整理和备份。
13. 针对花都区国规局自有管理权限的服务器，完成有计划的系统升级、补丁升级地址变更、服务配置等工作；
14. 对局内的电话网络进行维护，主动配合电信运营商的工作。

3、安全评估服务每年至少提供四次对花都区国规局网络中心机房及网络及服务器系统全面安全评估检测，进行漏洞扫描，硬件的巡检，结合常见的问题，确定系统漏洞与安全风险，提交安全评估报告，双方开会明确评估成果，方便花都区国规局管理人员根据报告了解当前信息系统的状态。4、安全加固服务根据安全评估工作得出的报告，对采购人自有管理权限的全部服务器进行安全加固，增强系统的抗攻击性。**2. 会议系统**现状：（1）区局大楼会议室

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 会议室 | 投影仪 | 投影幕 | 会议常用设备 |
| 三楼 | 304会议室 | 1 | 1 | 手提电脑，吸顶音箱，投影仪，无线麦克风 |
| 六楼 | 党组会议室 | 1 | 1 | 微型电脑，投影仪，插板，吸顶音箱 |
| 605会议室 | 0 | 0 | 电视机，插板，微型电脑 |
| 9楼 | 901会议室 | 1 | 1 | 微型电脑，投影仪，无线麦克风，吸顶音箱 |
| 902会议室 | 1 | 1 | 微型电脑，投影仪，插板，吸顶音箱，无线麦克风 |
| 903会议室 | 1 | 1 | 微型电脑，投影仪，插板，吸顶音箱，无线麦克风 |

**（2）视频会议设备：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **设备型号** | **数量** |
| **1** | **宝利通** | **HDX8000** | **1** |
| **2** | **华为** | **View 8036** | **1** |
| **3** | **海康威视** | **DS-6101HF-12V** | **1** |
| **4** | **华为** | **HUAWEI TE30** | **1** |

 **补充：会议录像设备，区的视频会议设备**（1）服务范围主要包括省、市、国土规划系统的电视电话会议和视频会议、局内会议以及其他部门需要广州市花都区国规局协助的会议签到及接待投影设备的搬运、安装、调试、维护及幻灯片的播放等，并对范围内所有会场会议设备进行统一资产管理和巡检服务，并建立高效、规范的运维服务体系，记录过程和提交阶段性报告。视频会议系统包括电视电话会议系统、市视频会议系统和区视频会议系统。（2）服务内容1. 按照局办公室要求提前安装、调试好设备。
2. 由局办公室安排相关的会议、接待、活动，维护人员在指定地点对设备进行现场维护，保证设备的正常运行，并遵守相关的工作和保密方面的管理制度。维护人员需要具有良好的思想和职业道德，具有高度的工作责任感。
3. 定期做好终端的清洁工作，防止出现积尘现象；每周上电检查一次，确认图像、声音正常；每月检查一次输入、输出接线端是否有松动、接触不良现象；每月检查一次输入、输出导线是否完好无损，如果有损坏应该及时更换。
4. 保持会议室设备清洁，注意防尘

（3）测试维护工作如果设备长时间处于非会议状态（超过一个季度），在每周一次的上电检查的基础上，于会议的前3天，做环回测试，检测之后不要急于断电，让设备连续工作3小时以上，确认图像稳定、声音清晰；如果设备经常使用，在会议开始前一天进行自环测试，并于会前两个小时进行联调检测。（4）保养维护定期对会议室环境的例行检查和对终端功能的例行检查，要求最迟在会议召开前2小时-3小时进行。提供设备维护、维修记录和报告。（5）会议保障为保证花都区国土资源和规划局视频会议的顺利召开，制定《花都区国土资源和规划局视频会议保障及应急措施》，提供视频会议设备的常见故障及解决方法，指导视频会议技术保障人员进行应急处理工作。（6）视频会议设备维修服务系统故障诊断及检修：当系统出现问题时，及时对问题进行诊断、分析，并解决问题。如果是紧急故障，导致系统无法工作，业务停止运行的情况下，且现场维护人员（一线工程师）无法解决时，要求二线技术人员到故障现场处理故障。当设备或系统出现故障时，及时进行检查、免费维修或更换故障部件。**3. 桌面及终端设备**1、现状 花都区国规局正常使用的电子设备情况：台式电脑384台，打印机248台，笔记本64台，扫描仪16台，移动平板127台，投影仪16台，复印机20台，碎纸机45台，数码相机及摄像机78台，以及其他未说明的电子办公设备。（设备总量变化在20%左右，不得增加费用）维护内容：对上述产品进行维护，维护要求如下：2、内容(1)硬件维护所有指定维护范围内的计算机及其外设的搬运、安装、调试、组装与移位等。(2)系统安装：电脑操作系统的安装、调试及升级；外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试；经用户授权进行应用软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障；计算机标配的软件备份，包括随机恢复光盘，附带赠送软件、驱动程序等；负责清除计算机电脑病毒；计算机外设的软件备份和管理。包括操作系统、办公软件、防病毒软件、打印机驱动及其它应用软件的安装、卸载与修复。(3)系统状态维护及优化：保持计算机系统处于经优化的良好运行状态，并能正常连接办公网络，避免系统受病毒及其它不良代码影响而导致影响办公。(4)故障检测与修复：包括软件故障检测与修复，硬件故障检测。配件的更换、维修由服务公司与区国规局自行协商解决。(5)打印机的定期清洗和保养。(6)会议投影设备：主要包括花都区国规局内重大会议以及其他部门需要花都区国规局协助的会议中，投影设备的搬运、安装、调试、维护。(7)巡检：维护方应每季度为用户方软硬件设备作一次巡检，主动维护好计算机及外设设备，检查硬件实际配置是否和设备登记表相符，保障用户正常办公。在巡检过程中，要根据区国规局办公室要求做好有关工作。(8)培训：对单位信息人员非定期地作相关维护知识培训。3、要求(1)工程师到达时间要求：分以下五种情况：局领导：在接到服务要求后，5分钟内应达现场并经领导同意后方可排障，原则上半小时内解决并完成服务需求。服务时要尊重领导、有礼貌，注重细节，严禁移动领导办公桌面的物品及翻阅、查看领导桌面及电脑的任何资料。服务完后要迅速离开领导办公室。普通工作人员：在接到服务要求后，10分钟内到达现场，原则上1小时内解决并完成服务需求。紧急、特殊的服务要求应立即提供服务至解决问题为止。各镇街国土所：在接到服务要求后，120分钟内到达现场，原则上1小时内解决并完成服务需求。会议：按照采购人要求提前安装、调试好设备，布置好会场。(2)质量要求：要求在10分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。对于软件故障，应达到以下要求：* 保证用户数据的安全。
* 软件故障修改后系统至少保持2周不出现同样故障。
* 系统尽可能恢复至故障前使用时最优状态。

对于硬件故障，应达到以下要求：* 非更换硬件的故障修复至少保持1月不出现同样故障。
* 如要更换硬件或移机维修的，须向最终用户解释，并明确维护所需的时间及费用，在征得用户同意后才操作。
* 对于维修时间较长的故障，应达到以下要求：
1. 如果设备送修，需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送修改。整个过程要根据用户保密方面的要求做好文件数据资料的安全与保密。
2. 需要提供备机服务，以保证用户工作得以正常开展。
3. 桌面终端需要维护人员在指定地点对设备进行现场维护，保证设备的正常运行，并遵守相关的工作和保密方面的管理制度。维护人员需要具有良好的思想和职业道德，具有高度的工作责任感。
4. 对局内的终端设备，每年进行一次登记检查

**4.排队叫号系统及其它办事终端**1、范围：花都区国规局现有的排队叫号系统及其它办事终端（集中显示屏、窗口显示屏、取号主机、系统正常运行的软件）。设备清单：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品名称 | 规格/型号 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 多媒体发布系统播放终端  | SGS-ZD945H19 | 4 | 台 | 　 |
| 2 | 取号机 | 　 | 3 | 台 | 　 |
| 3 | 呼叫器 | RJ21 | 29 | 个 | 　 |
| 4 | 评价器 | SJ50-4 | 29 | 个 | 　 |
| 5 | 控制卡 | RT30 | 29 | 个 | 　 |
| 6 | 通讯控制器 | RS232-485 | 1 | 个 | 　 |
| 7 | 中继器 | 5V | 4 | 个 | 　 |
| 8 | 集中显示屏 | 　 | 2 | 台 | 　 |
| 9 | 窗口显示屏 | 　 | 29 | 台 | 　 |
| 10 | 其它办事终端 | 　 | 3 | 台 | 　 |

2、内容：（1）窗口屏显示信息的修改及取号机取号内容的编辑修改等。（2）取号机及办事终端的移位等工作。(3)取号机及办事终端内部配件的保养、除尘等工作。(4)巡检：维护方应每月为用户方软硬件设备作一次巡检，主动维护好叫号系统及办事终端设备，保障设备的正常运作。在巡检过程中，要根据区国规局办公室要求做好有关工作。3、要求：工程师到达时间要求：在取号机及办事终端设备发生故障等容易引起大规模事件的问题时，服务人员在5分钟内到达现场提供服务，原则上要求10分钟内确认问题所在，20分钟内解决问题，在自行无法处理、解决问题及时向生产厂家取得联系，获取解决方案，在远程无法解决问题时应该及时向窗口负责人汇报工作，敦促生产厂家尽快解决问题。在个别窗口呼叫及窗口屏出现异常时，服务人员应在20分钟内到达现场处理，原则上要求30分钟确认问题所在，40分钟内解决问题。**5. 视频监控系统****注：该项目运维期间增加的视频监控设备，原则上由设备供应方负责保修，本项目运维方负责日常管理及协调供应方进行相关维保工作。**1、现状 1）DVSONE16路硬盘录像机7台。2）共计有110支摄像机接入硬盘录像机（固定摄像机98路和球机12路）。3）DVSONE112路视频监控矩阵1套。4）电视墙一套（50寸显示器1台和17寸显示器8台）。5） 红外报警系统1套，含9对红外对射。维护内容：对上述产品进行维护，维护要求如下：2、内容一、按国家有关规范和要求派专业人员对系统定期检查，测试，保养，维修，确保设备正常运行。（1）对维保项目每15天不低于1次进行检测。并填写巡查记录，发现故障及时排除或修复，并作为考核维保工作的依据。（2）每月1次系统状态进行检查，每年12次。（3）每季度不低于1次对维保项目进检测。如出现故障或问题，要及时排除修复。　　二、提供24小时维保电话，24\*365天随时接受局办公室的服务请求；接到办公室服务请求后，维保人员及时现场维护，若仍未解决，将会派专业工程师8小时内到达现场。（1）维保技术人员对故障进行诊断后，按紧急程度不同划分，最迟在8小时内提交解决方案。（2）维保技术人员到达现场后需持续工作直到设备正常运行，一般故障应当在24小时内修复；如需等待购买配件或因设备本身等原因不能及时修复的，要立即向业主报告，并采取相应的应急措施，在此期间，系统中断运行不得超过48小时。（3）系统或设备修复后必须由局办公室相关人员确认。（4）每个季度（日期定为每个季度初）对前端摄像机、监控中心主要设备（存储设备、服务器、监视器、媒体服务器、解码器设备）、编码器进行一次巡检、除尘；对前端摄像机到交换机端的网络线路和从前端摄像机到楼内配电开关的电源线路进行一次检测，保证线路畅通，排除安全隐患。每次巡检、除尘和线路检测完成后需要有巡检和检测报告。（5）对安防监控系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障，半年向客户提交一份系统运行状态及维保记录。三、设备更换：维护保养过程中设备正常使用的必要耗材，公司负责免费维修和更换，前端设备损坏无法修复的应事先向局办公室报告，由局办公室代表签字确认后，由办公室负责购买或委托公司购买，维保单位负责安装。四、维保单位应向局办公室提交详细的工作计划与工作安排，对每次检修、保养工作要认真做好记录，并交办公室相关人员签字。五、甲方会切实加强现场管理，确保安全生产，在检修保修中发生人身、设备及第三者事故，乙方不承担任何责任。六、甲方不得对相关信息进行查询、下载，不得泄露乙方工作秘密。维保单位工作人员进入业主单位展开维保工作，必须遵守业主的相关规章制度，服从业主单位的管理。　　**6. 备品备件先行服务**1、范围：花都区国规局及各镇街国土所台式及笔记本电脑、光收发器交换机等。2、内容：在台式电脑及笔记本电脑、交换机和光收发器发生故障（硬件）影响设备正常运作时，维护期内提供备品备件先行服务，更换为同等或优于性能级别的设备，以恢复设备的正常工作。所更换设备的报价不高于市场零售价。3、要求：根据花都区国规局设备应用特点，建立有针对性的设备备件库 (包括所用同类型的计算机配件、交换机、收发器、各种连接线，至少能满足一个月故障更换量)。同时在方案中必须提供报修硬件设备的修复时间和流程，并最多不超过4小时完成服务。 |
| 运维服务工作要求 |
| **（一）服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务范围 | 服务级别 | 备注 |
| 网络设备维护及安全服务 | A | 　 |
| 会议系统　 | 　 | 按照采购人要求 |
| 桌面及终端运维 | 局领导 | A | 　 |
| 普通工作人员 | B | 　 |
| 各镇街国土所 | D | 　 |
| 排队叫号系统及其它办事终端运维服务 | A | 　 |

服务级别说明：A级服务级别故障响应时间 5分钟故障恢复时间 10分钟备件支持响应 7\*24\*2客户满意度 ≥95%提交报告时间 一月一报B级服务级别故障响应时间 10分钟 故障恢复时间 1小时 备件支持响应 7\*12\*4 客户满意度 ≥90% 提交报告时间 一月一报 C级服务级别故障响应时间 30分钟故障恢复时间 2小时备件支持响应 5\*8\*12客户满意度 ≥90%提交报告时间 一季一报D级服务级别故障响应时间 60分钟故障恢复时间 6小时备件支持响应 5\*8\*12客户满意度 ≥90%提交报告时间 一季一报**（二）服务方式****1）热线电话**提供一个运维服务专线电话。**2）现场服务**提供5\*8小时（星期一 -- 星期五，每天8小时）以及紧急情况的现场服务，并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。**3）远程服务**提供7\*24小时（星期一 -- 星期日，每天24小时）的远程服务，可以通过专线电话、网上报修、电子邮件得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对客户请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。3.工程师技术支持服务要求至少提供1名中级工程师、2名普通工程师；接障后技术支持人员必须在相应时间内作出响应，详细记录故障现象。**（三）项目整体设计，组织及实施方案的总体把关**由项目采购人负责该项目的具体实施和把关。**（四）质量控制**本项目实行三级质量控制，第一级由投标人对运维质量进行控制，确保工程师严格按照相关运维标准和要求对合同范围内的信息系统进行运维保障，同时确保技术支持服务到位，定期考核运维绩效；第二级由采购人的具体负责部门对投标人提供的服务定期进行绩效评定，做好运维服务的协调和管理工作；第三级由采购人单位对投标人进行质量控制，把服务绩效与合同支付条件互相挂钩，同时预留质量保证金，在合同完成后邀请第三方进行符合性验收，验收通过并提交工信委备案后再支付质保金，促使投标人提供优良的运维服务。**(五) 进度控制**本项目为信息系统日常性维护性项目，进度控制主要针对日常性运维服务进度、一次性服务工作进度、原厂服务合同签订和执行进度等，具体控制方式可参考“质量控制”，也分为三级控制，与绩效考核及合同支付相互挂钩。**(六)合同管理**本项目所签订合同按广州市政府采购合同模板拟订，一式六份，由双方共同管理，各份合同必须一致并签名盖公章，具有同等效力。**(七)项目信息管理**本项目信息按照项目具体建设方案以及招标文件所定,投标人对项目信息具有保密义务，驻场人员需要签订保密协议，未经采购人允许不能随意拷贝或传播项目信息，如造成严重后果需要追求其责任。**(八) 项目文件的管理**本项目的文件分为一般性文件，过程文件和验收文件，所有项目文件必须真实有效，部分文件需要留存纸质版本并由采购人归档保管，留存查验和审计。**（九）项目安全的管理**本项目安全分为合同执行安全、工程师安全和运维安全，项目安全管理由双方共同负责。**（十）知识产权的管理**1.投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任应由投标人承担。2.投标报价应包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。 3.系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。 |
| 对运维单位的要求 |
| **（一）对运维机构的管理架构要求**运维机构管理架构需要由1名中级工程师、2名普通工程师（包括日常支持和重大活动技术支持）及服务质量管理监控组组成。采购人有权对运维人员进行为期1~2周的考核，如考核不通过，运维单位必须无条件更换运维人员。 |
| （二）对运维单位的人员要求 |
| 人员类别 | 数量 | 人员要求 | 服务范围 |
| 项目经理 | 1 | 本科及以上学历，计算机相关专业，四年以上IT系统运维或集成项目经验，熟悉项目运维模式及流程，熟悉网络交换机、服务器及计算机终端的日常维护，具有cisco、CCNP、CCSP等认证证书。 | 花都区国规局办公大楼、各国土所、局驻政务大厅的政务窗口 |
| 技术工程师 |  2 | 在本岗位上至少有二年以上工作经验，大专以上学历，计算机相关专业。熟悉PC技术原理和整体架构、常用操作系统及软件，具有一定的网络维护服务能力，提供相应的资质证明。 | 花都区国规局办公大楼、各国土所、局驻政务大厅的政务窗口 |
| 1. 对运维单位的设备投入要求

按照招标内容和运维需求，运维单位需要提供相对应的相关运维工具设备，如工程师日常使用笔记本电脑、常用检测工具、信息设备配件备件等。 |
| 服务响应要求 |
| 1. 影响到业务正常开展的故障， 20 分钟内到达现场， 30 分钟内报告采购方主管负责人， 1 小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在 2 小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每 0.5 小时内1次与客户进行情况汇报。
2. 不影响业务正常开展的故障， 30 分钟内到达现场， 1 小时内报告采购方主管负责人， 2 个工作日内解决。
3. 各镇街国土所故障, 3 小时内到达现场， 4 小时内报告采购方主管负责人， 2 个工作日内解决。
 |
| 项目考核要求 |
| 1. 总体要求

项目考核由采购人负责进行，考核必须公开公正，考核内容和标准必须按照合同要求，对合同内规定的运维内容进行逐一考核并打分，考核结果由双方共同签字盖章确认。1. 绩效评估

绩效评估主要指标：考核总分=常规服务评分×60% + 非常规服务评分×40%；质量评价：优（120分）、良（100分）、中（80分）、可（60分）、差（40分）。从以下方面考察，评价分为：特别满足（符合处理时限且响应速度快，120分）满足（符合关于处理时限的要求，100分）不满足（不符合处理时限，但延迟时间还在用户方认定的忍受范围内，60分）严重延迟（延迟60分钟以上，30分）绩效评估评分结果与合同款支付挂钩。 |
| 测试与验收 |
| 项目验收主要指标：本项目验收属于项目的合同验收，应符合广州市信息化项目相关验收管理办法的要求。同时应遵循下列标准：1.满足合同和招标文件中列举的全部要求；2.实现合同和招标文件中列举的全部功能；3.达到合同和招标文件中列举的全部指标；4.由采购人和投标人双方共同成立项目测试组，对系统实际运行情况进行测试，项目验收由专家组负责；5.验收项目包括按照合同和招标文件中所标明的服务内容，及相关的技术维护文档、培训教材、使用说明书等。 |
| 培训要求 |
| 1. 目的

使之能够顺利地实施项目咨询、体系建设和更好地配合和理解运维体系和流程；使采购人掌握对信息化系统的使用及维护。1. 培训要求

对系统管理员进行充分的技术培训，保证管理人员掌握必要的技术、管理工具，通晓管理规范。1. 培训师资

成交供应商派出具有相应专业资格和实际工作经验的教师和相应的辅导人才，主要的培训教员均获得相应的资格认证并且具有 2 年的实际教学经验。培训使用的语言和教材均为中文。1. 个人应用培训

成交供应商在运维服务过程中将根据采购人终端用户服务申请情况予以分类，进行个人应用培训，培训周期：至少每 6 个月一次。1. 费用

供应商应将所有培训费用（含培训教材费）及各项支出费用分别报价并计入响应总价。 |
| 付款方式 |
| 1．本合同签订后15个工作日内，采购人办理财政集中支付手续，向供应商支付合同总额的 40 %；2．服务期每满 6 个月后，由采购人组织服务验收，在10个工作日内根据绩效评估等级确定的付款比例申请财政支付合同金额的 30 %；3. 项目完成绩效评估并评估合格后，收到中标人开具的发票后15个工作日内，支付合同总额 25 ％；4．当服务期满并通过项目终验后，收到中标人开具的发票后15个工作日内，根据验收情况支付合同余额（合同总额的 5 ％）。。5．达到支付条件后，供应商须在采购人办理付款手续之前7个工作日内，提供等额的正式发票给采购人，以便采购人办理付款手续。 |