

项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求

（一）项目概述

成都市人力资源社会保障信息系统经过多年的建设，已经构建了市本级、区（市）县、街道（乡镇）、社区（村）的金保网络体系，在全市范围内建立了统一、高效、简便、实用的人力资源社会保障信息系统，覆盖人力资源社会保障领域主要业务。

（二）服务范围

成都市人力资源社会保障信息系统覆盖市本级及锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、简阳市、金堂县、双流区、郫都区、大邑县、蒲江县、新津县、高新区、天府新区、东部新区社保经办机构。

全市劳动就业和社会保障服务中心（站），每个社区网点设有若干网络接入设备；全市10000余家定点医疗机构和定点零售药店通过不同方式接入。

本次提供网络运行维护涉及到设备种类如下：

广域网汇聚交换机、核心路由器、应用服务器汇聚交换机、Hadoop/mpp 汇聚交换机、数据库汇聚交换机、负载均衡、核心交换机、汇聚交换机、SAN 光纤交换机、负载均衡、路由器设备以及网络监控软件。

（三）服务内容

1、运维值守服务

（1）值守地点

成都市二环路北一段4号成都市就业社保大厦。

(2) 值守人数及方式

供应商须承诺指派2名工程师，采用 AB 角色可替换驻场服务，A 与 B 工程师必须有一名常驻现场，提供工作日内5×10小时驻场服务、工作日外7×24小时电话、远程、现场技术支持服务。

(3) 服务规范

驻场工程师在接到故障反应后，工作日响应时间不超过10分钟，如因其他维护工作未完成而不能及时处理的，应及时告知采购人具体的故障情况及处理时间。

(4) 主要内容

①对整个信息系统的网络故障进行及时的排查和处理；

②对于突发性事件派驻采购人的工程师在确保工作日5×10小时服务时间的前提下还须提供工作日外7×24小时各种有效形式（电话、远程、现场技术支持等服务）的应急响应处理；

③做好整个信息系统的网络运维保障、指导及具体的实施工作；

④每天须结合专业分析和检查工具对重要网络设备进行日志分析和设备运行状况检查工作，以做到能够及时处理和预防设备可预见性故障的发生；

⑤结合采购人已有的网络监控软件和成交供应商提供的专业网络监控工具，并保障网络监控数据正常采集数据，同时派驻工程师须做好日常的网络监控工作，及时发现网络异常状况并作出相应的处理，派驻工程师须根据采购人的需求，每周提交相应的监控报告供采购人审核和存档；

⑥成交供应商在维护过程中产生维修费用须向采购人提交申请，

经采购人审核同意后维修；

⑦配合采购人完成日常网络设备的日常管理工作，以及采购人安排的其他临时性工作；

⑧运维值守服务应配备储备技术人员。储备人员定期（每月至少1次）前往项目服务单位了解日常运维情况和网络架构，具备运维值守服务所需的各种能力要求，以保障2名运维值守人员调休期间和临时工作任务中，项目服务单位对运维值守服务的人员人数和能力需求。

（6）服务要求

①指派一名专职项目经理全面负责本项目管理工作的，该项目经理应具有项目经理资质。且有不少于5年的IT服务项目管理经验（需提供相关证书复印件及工作年限的证明材料）。

②指派本项目专职团队人员应不少于5人，服务人员要求专人专岗，同时要求成交供应商在投标文件中提供的服务人员及资质证明与现场提供服务人员必须一致，如果不一致，采购人即可终止合同，同时由成交供应商承担由此带来的一切后果。

③应详细说明本项目团队的组织架构、岗位职责和人员简历（包含学历、认证、技能水平及项目经验）。

④所派遣的工程师在提供服务期间，必须遵守《信息中心日常管理暂行办法》，与信息中心签署《保密协议》，严格尊重采购人的隐私权及数据的保密性，严禁对外泄密。

2、网络设备运维

（1）服务内容

主要服务内容是保障数据中心核心网络设备硬件全包件质保服

务，对运维服务范围内的网络设备提供硬件全包件质保服务，在服务有效期内，提供免费更换任意坏件的服务。对运维服务范围内的网络设备的软件进行版本升级、补丁升级、漏洞修复，定期对网络提供维护服务。其中网络交换机和路由器需提供原厂维保服务（供应商在中标后5个工作日内需提供生产厂商出具的原厂服务承诺函）。提供设备巡检、故障处理、策略部署、应急响应、应急演练、重点保障、流程优化、后备技术支持等服务，提升系统可靠性。

(3) 运维设备清单

产品名称	品牌型号	数量 (台/套)	服务周期	备注
广域网汇聚交换机	华为 S5720-36C-EI-28S-AC	2	2021年9月27日—合同服务期结束	由于相关产品原有质保到2021年9月26日到期，所以采购的质保服务期从2021年9月27日开始至合同服务期结束为止。
核心路由器	华为 NE20E-S8	2		
应用服务器汇聚交换机	华为 S6720-30C-EI-24S-AC	4		
Hadoop/mpp 汇聚交换机	华为 S6720-54C-EI-48S-AC	2		
数据库汇聚交换机	华为 CE8860-4C-EI	2		
负载均衡	深信服 AD-12000	4		
核心交换机	华为 CE12808	2	2021年11月17日—合同服务期结束	由于相关产品原有质保到2021年11月16日到期，所以采购的质保服务期从
汇聚交换机	华为 CE8860-4C-EI	2		
SAN 光纤交换机	IBM System Storage SAN48B-5	2		

				2021年11月17日开始至合同服务期结束为止。
负载均衡	深信服 AD-12000	3	2021年9月27日—合同服务期结束	由于相关产品原有质保到2021年9月26日到期，所以采购的质保服务期从2021年9月27日开始至合同服务期结束为止。
路由器	华为 NE40E-X8	2		

3、网络监控软件维护

(1) 服务内容

成都市人力资源社会保障信息中心现有网络监控软件为“北塔”BTIM网络监控系统，所采购维护服务用于实现网络监控系统的运行状况跟踪、巡检、故障排除等。

(2) 服务要求

①日常服务：供应商须定期跟踪BTIM综合管理系统运行状况；如果综合监控管理平台发生故障，供应商须尽快检查出现故障的原因并及时排除；供应商须对综合监控管理平台的管理数据和运行维护数据定期进行备份，以便对整个IT基础平台进行分析评估；供应商须根据用户方需求出具运行维护的周报、月报、季报等运行维护报表；供应商须自行提供网络监控平台短信报警系统正常报警所需的资费。

②巡检服务：供应商须向市人力资源社会保障信息中心提供每季度一次的现场巡检服务，对综合监控管理平台的设置和运行状态进行检查，并提交相应的巡检报告。

③故障排除服务：供应商须向市人力资源社会保障信息中心提供7X24小时的电话支持服务，解决综合监控管理平台运行过程中出现的错误或问题。若系统存在严重问题，导致综合监控管理平台无法正常运行，供应商须在2小时内到达现场排除故障；系统出现一般性问题，但不影响综合监控管理平台的正常运行，供应商须在4小时内到达现场排除故障。

④软件升级服务：

供应商须把综合管理平台版本从现有的版本升级到最新版本，并提供软件升级后技术培训服务。

（四）商务要求

1、服务期限：服务期限为一年，具体起始时间以合同约定为准。

2、供应商应遵守《成都市人力资源和社会保障局运维项目管理办法（试行）》。

3、付款方式：履约保证金到达采购人账户，采购人收到发票后5个工作日内向成交供应商支付合同总金额30%的合同款；2021年12月份收到发票后5个工作日内，支付合同总金额40%的合同款；合同期满、通过验收且收到发票后5个工作日内，支付合同总金额30%的合同款。服务期限结束采购方无异议后5个工作日内无息退履约保证金。

4、验收方式及时间：服务完成后30日内，按照政府采购相关法

律法规以及《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）的要求进行验收。

5、违约责任：采购人违约责任，采购人延迟支付中标款项或逾期退还履约保证金的应当支付逾期利息，利率为 3.85%（利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率）。或按每日利率万分之五支付逾期利率。中标人违约责任，供应商不能按时交货而违约的，除应及时完成服务内容外，应向采购人支付合同金额千分之一/天的违约金。