

项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求

一、项目概况

为保障成都大熊猫繁育研究基地1500多台桌面终端（主要包含计算机、打印机、传真机、扫描仪等办公设备）以及景区17个弱电子系统（主要包含综合布线系统、智能会议室系统、计算机网络系统、视频安防系统、信息发布系统、人脸识别门禁及通道闸机系统、无线巡更系统、公共广播系统、应急报警系统、智慧物联杆系统、无线对讲系统、数据中心机房、指挥中心、智慧停车场系统、私有云平台、信息安全系统、综合管控平台）的稳定正常运行，供应商须派遣驻场工程师进行日常巡检、维护保养、故障应急处理以及协助设备生产厂商维修等相关技术支撑和运维服务工作。

二、服务内容及要求

★（一）服务方式：要求供应商须派驻不少于6名技术人员组成运维团队，驻场在采购人指定的办公场地进行办公。配备的6名技术人员至少包含项目经理1名，技术主管1名，桌面终端运维工程师2名，网络运维工程师1名，软件系统运维工程师1名。

要求所有运维团队技术人员全年（含节假日在内，轮休）8:10至17:30（自行排班）驻守于成都大熊猫繁育研究基地提供7×8小时现场保障，7×24小时电话应急响应。（提供承诺函,格式自拟）

（二）主要工作内容：

1、桌面终端及外设的软硬件维护

①硬件的日常护理：对桌面设备硬件进行专业的保养维护；

②硬件的检测和诊断：对发生故障的设备进行检测，诊断问题的所在；

③硬件的维修：桌面设备在使用过程中若出现硬件故障，对于保内桌面设备，供应商负责联系设备生产厂商进行免费保修；对于保外桌面设备，经采购人管理部门审批，供应商进行配件更换，费用据实结算；

④计算机系统的故障解决、安装及调试等；

⑤常用系统的安装及更新：Windows 系列等；

⑥常用的软件安装及防、杀病毒软件等；

⑦协助处理专业性较强的其他软件。

2、网络设备（含办公区域设备、游客区域设备）的维护，现有设备品牌涉及华为、华三、锐捷。

①设备维保：完成对网络设备硬件故障检测与维护工作；

②日常巡检：完成对网络设备的日常巡检工作；

③系统升级：完成对网络设备的软件升级工作；

④硬件故障检修配合：联系和配合设备生产厂商完成对网络设备的故障处理，包括恢复系统、故障（缺陷）定位、原因分析、故障（缺陷）排障等；

⑤软件问题处理：对网络设备软件故障进行处理；

⑥运行分析：完成对路由器、交换机进行运行及性能分析，并提交季度运行分析报告；

⑦设备运行状态监测：完成对路由器、交换机设备运行状态的重要指标进行监测预警。

3、视频安防系统的维护

①负责视频信号线路、摄像机供电线路的检测、故障排除、隐患排查。监控系统前端摄像机的维护、位置调整、设备维修及更换、故障排除；

②对监控设备进行除尘、清理服务，所有接口、线路接口的焊点的检测、视频头的更换；

③监控系统主机设备进行定期检测，矩阵、监视器画面的切换、轮巡等；

④联系和配合设备生产厂商完成对视频监控设备的软硬件故障处理；

⑤对监控软件进行检测、软件升级、软件维护、数据备份等；

4、其它弱电电子系统的维护

（1）弱电布线类：综合布线系统

①日常管理：对综合布线跳线的位置调整和标签变更；

②日常维护：综合布线系统在正常运行期间，定期进行保养和检查；

③故障排除：在网络管理系统、电子配线架软件报警或接到故障投诉后，驻场工程师应立即进行故障确认并将故障对机房运行的影响降至最低。

（2）弱电设备类：信息发布系统、人脸识别门禁及通道闸机系统、无线巡更系统、公共广播系统、应急报警系统、智慧物联杆系统、无线对讲系统、数据中心机房、指挥中心、智慧停车场系统、安全防护体系、私有云平台、游客休息区、智能会议室系统、综合管控平台。

①信息发布系统的维护：对设备硬件进行专业的保养维护，硬件设备在使用过程中若出现故障，驻场工程师应立即进行故障处理。对于保内硬件设备损坏，供应商负责联系原厂商进行免费保修。

②人脸识别门禁及通道闸机系统：定期对摄像机镜头镜片，外观进行清洁除尘；对摄像机，云台各供电连接点，定期维护，维护时检查是否有松动，保护绝缘层是否高温有损坏脱落现象；定期备份存储器资料。

③无线巡更系统的维护：对设备硬件进行专业的保养维护，硬件设备在使用过程中若出现故障，驻场工程师应立即进行故障处理。对于保内硬件设备损坏，供应商负责联系原厂商进行免费保修。

④公共广播系统的维护：对设备硬件进行专业的保养维护。各寻呼终端在寻呼完毕后，要将寻呼功能关闭。确保系统安全、可靠。

⑤**应急报警系统的维护**：协助相关部门对火灾自动报警系统技术档案资料的管理；触发装置在使用中常出现的问题及排除；

⑥**智慧物联杆系统的维护**：对物联杆承载的各种应用功能的统计数据，进行及时的备份处理。对智慧物联杆搭载的信息发布设备硬件进行专业的保养维护；

⑦**无线对讲系统**：协助相关部门进行必要的维护，防止按键、控制旋钮和机壳变脏甚至损坏，防止键帽、键盘之间积满灰尘。

⑧**数据中心机房的维护**：**日常机房环境巡检**：确认机房电源供电、UPS 输入与输出、空调运行是否正常，机房温、湿度是否符合标准，消防设施是否部署，机房环境清洁状况、设备是否结尘等。**网络设备状态巡检**：确认路由器指示灯、路由器 CPU\内存资源占用率、交换机指示灯、交换机 CPU\内存资源占用率、网络线缆连接是否正常等。**安全设备状态巡检**：主要是针对防火墙、入侵防御系统、数据库审计系统、运维审计系统、WAF 等安全设备的运行情况进行巡检，其巡检内容包括确认设备指示灯、设备 CPU\内存资源占用率是否正常，设备配置策略是否改变，设备系统日志是否有异常记录，网络连接是否存在异常，网络线缆连接是否正常等。**应用系统状态巡检**：确认主机设备指示灯、电缆和线缆连接是否正常；确认操作系统 CPU\内存\磁盘资源占用率是否正常，系统进程是否存在异常，系统安全补丁是否更新到最新，系统日志是否有异常记录，系统账户是否存在异常，是否安装有非授权软件；业务系统进程运行是否正常，使用是否正常，输入、输出是否正常；中间件进程、服务运行是否正常；数据库进程、服务运行是否正常，连接是否正常，日志是否有异常记录，数据库管理账号是否存在异常等；

⑨**指挥中心的维护**：大屏幕出现故障时，应立即进行故障确认并将故障影响降至最低，及时恢复屏幕使用；熟练掌握系统软件的安装及操作方法，进行数据恢复、备份，定期检查病毒，删除无关数据等工作；

⑩智慧停车场系统的维护：读卡器和控制器外壳进行内部除尘；对道闸主机的电源线和信号线、地线的接线端子进行检查，对松动的接头进行紧固；对道闸主机的机械转动部分加适量的润滑油，保证转动灵活；

⑪安全防护体系的维护：联系和协助专业工程师进行安全防护相关工作；

⑫私有云平台的维护：联系和协助专业工程师对服务器进行硬件维护，对云平台服务器进行、服务器硬件检查、操作系统检查、CPU、内存性能检查、安全基线检查。定期查杀木马、定期清理插件、定期漏洞修复、定期检查病毒库版本更新情况，并根据需要升级等；

⑬游客休息区的维护：定期巡视，查看休息区设施是否有损坏，进行及时的更换；休息设施如有损坏且没有维修价值时，要及时上报给采购人管理部门进行报废处理，并及时拆除重建或购置；

⑭智能会议室系统的维护：保证日常会议室系统设备运行正常的日常维护工作，以及日常会议设备的布置、调试准备等技术保障工作；

⑮综合管控平台的维护：平台软件系统的日常巡检；协助操作系统配置、优化、加固等日常管理；协助对数据库系统进行日常维护；创建和维护存储过程，程序及触发器，对出现错误的可编程对象进行排错，并解决问题；协助进行数据库数据备份，当数据库出现灾难性问题时可进行灾后的数据恢复；进行数据库性能监控、优化，发现异常情况或系统性能瓶颈并解决；负责日常运维相关报告的编写。

5、培训服务

根据成都大熊猫繁育研究基地要求，组织对桌面终端计算机、操作系统、办公软件、打印机等管理及日常维护知识进行培训。

（三）驻场值守纪律

供应商驻场值守人员须遵守国家的法律和法规，同时认真学习和遵守采购人单位的各项规章制度。不得无故迟到、早退、擅自离岗以及从事与工作无关的活

动，日常工作安排和管理由采购人指定部门负责。

未经采购人信息设备管理人员同意，严禁供应商驻场值守人员私自将采购人物品带离基地，如若发生，采购人有权追究供应商法律责任和经济赔偿责任。

若供应商驻场值守人员存在不遵守采购人各项规章制度、不服从采购人管理以及不能胜任相关维护工作等情况，采购人有权要求供应商进行更换。

周末及国家法定节假日须服从采购人管理部门统一布置的值班安排及调休时间。工作时间以外提供维护服务的按实际加班时间安排调休。调休时间由供应商驻场值守人员向采购人指定部门提出申请，获得批准后方可调休。

三、商务要求

（一）服务期限：合同签订并接到采购人驻场通知之日起，一年。

（二）服务地点：成都大熊猫繁育研究基地（成华区外北熊猫大道 1375 号）。

（三）付款方式：签订合同后分三次支付。本合同签订后 10 个工作日内，由采购人支付给供应商当年合同金额的 40%；实际运维服务时间已满 6 个月且考核评分 80 分及以上，由采购人支付供应商当年合同金额的 40%（考核评分在 80 分以下的，经整改后仍然无法保障服务质量的，则终止合同）；服务到期并通过采购人验收合格后 7 个工作日内，由采购人支付给供应商合同剩余款项。

若供应商在维护期内有违约行为且按本合同约定需向采购人承担相关损失赔偿责任时，采购人有权在年度验收应付款中直接予以扣除。

（四）验收标准：严格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。

（五）违约责任

采购人违约责任

1. 采购人无正当理由导致变更、中止或者终止政府采购合同的，采购人应对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿；

2. 采购人偿付的违约金不足以弥补成交供应商损失的，还应按成交供应商损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给成交供应商。

成交供应商违约责任

1. 成交供应商所提供的服务有不符合招投标文件约定及本项目合同约定的，

成交供应商应向采购人支付合同约定的违约金,并须在采购人规定的整改期限内改正,否则视作成交供应商不能履约而违约。

2. 成交供应商不能履约而违约的,采购人有权终止合同,并须全额退还采购人已经付给成交供应商的款项及其利息。

3. 成交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。

(六) 考核标准: 服务期满半年后采购人将对供应商的服务质量进行考核评分,考核评分 80 分及以上(满分 100)的继续执行合同,考核评分在 80 分以下的,经整改后仍然无法保障服务质量的,则终止合同。

考核标准		
考核内容	考核分值	备注
日常巡检	5	定量指标以合同为准
制度遵守	10	定量指标以合同为准
应急支撑服务	5	定量指标以合同为准
人员培训	5	定量指标以合同为准
驻场人员工作质量考核	30	定量指标以合同为准
服务响应速度	5	定量指标以合同为准
维护记录及报告	5	定量指标以合同为准
服务满意度	5	定量指标以合同为准
是否符合相关规范和标准	5	定量指标以合同为准
巡查清单	5	定量指标以合同为准
安全事故	20	定量指标以合同为准

四、方案编制

(一) 供应商需编制总体服务运维方案, 主要包含:

- 1. 总体服务方案;
- 2. 培训方案。

（二）供应商根据项目的实际需求和具体情况实事求是地编制方案，能具体量化，具有可行性及便于监督考核，不得违反法律、法规规定，不得夸大其词和空口许诺。

注、磋商内容、磋商过程中可实质性变动的内容

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。
