

宁波经济技术开发区化工产业安全生产管理服务中心  
应急指挥中心运维服务外包服务项目服务合同

甲方：宁波经济技术开发区化工产业安全生产管理服务中心（以下简称甲方）

乙方：浙江艾凯普计算机系统服务有限公司（以下简称乙方）

就宁波经济技术开发区化工产业安全生产管理服务中心应急指挥中心运维服务外包服务项目（项目编号：CBNB-20235401-BL080G），甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关办法，同意按照下述的条款和条件，签署本合同。

## 一、合作的内容

甲方自愿将应急指挥中心的信息化软件、硬件设备等交给乙方维护，乙方提供技术服务。乙方提供相应的技术团队为甲方做好技术运维保障工作，若发生驻点技术人员个人无法解决的问题或甲方碰到疑难技术问题，乙方应安排资深技术工程师来上门协助用户解决。本项目服务自2023年12月1日至2024年11月30日止，服务期限为壹年（甲方有权提前终止合同，如若合同提前终止，乙方有义务配合甲方完成技术、资料、资产等交接工作）。

服务范围及内容：数据安全服务、主机系统防护与监测服务、信息资产统计服务、远程技术支撑与现场支援服务、7\*24 小时应急响应服务、备品备件服务、视频会议设备巡检及会议调试与保障服务、可视化装备操作服务、网络系统及机房运维服务、应急指挥管理系统运维服务、数据库运维、桌面终端及办公设备维护服务、文件处理与资料整理服务及甲方交办的其他工作。

## 二、收费标准与付款方式

甲方在合同期内支付（壹年）服务费¥688000.00元/（RMB），大写人民币陆拾捌万捌仟元整。

付款方式：签订合同后 30 日内支付合同金额的 30%，即人民币¥206400.00元/（RMB）大写人民币贰拾万零陆仟肆佰元整。

余下部分费用平均分成两笔，在六个月服务期和一年服务期结束后根据考核等次按对应比例支付，考核分数（服务期内每季度考核分数的算术平均值）与支付比例详见附件二：考核细则。如提前终止合同，经考核后，按实际服务时间结算费用。

### 三、履约保证金

#### 1) 履约保证金金额：

合同签订后，由乙方向甲方交纳合同金额的 5%作为履约保证金，在履行完合同后返还给乙方（不计利息）。

#### 2) 履约保证金形式：银行保函；

3) 履约保证金的退还：在履行完合同条款后一次性无息退还（若在服务期限内，乙方未按要求进行服务的，甲方有权从履约保证金中得到补偿）。

### 四、服务项目

#### 1. 服务内容要点说明

##### 1.1 服务范围

数据安全服务、主机系统防护与监测服务、信息资产统计服务、远程技术支撑与现场支援服务、7\*24 小时应急响应服务、备品备件服务、视频会议设备巡检及会议调试与保障服务、可视化装备操作服务、网络系统及机房运维服务、应急指挥管理系统运维服务、数据库运维、桌面终端及办公设备维护服务、文件处理与资料整理服务及甲方交办的其他工作。

##### 1.2 具体服务内容

###### (1) 7\*24 小时应急响应服务

需要提供 7\*24 小时的驻点技术运维服务，完成每周、节假日例行点检以及突击点检，以及保障应急调试（呼叫）等紧急情况，在突击点检等紧急情况时要做到“五分钟到岗、十分钟就位”的要求。点检：例行向上级单位汇报近期工作情况。

## (2) 远程技术支撑与现场支援服务

一般情况时，可以提供电话、微信等远程方式的技术支撑服务，指导、协助驻点工程师解决问题；在重大问题、应急状态或其他需要的情况下，派出的支援力量应在 2 小时内到达用户现场，协助驻点工程师处理问题。这一服务需要 7\*24 小时都可以随时响应。

## (3) 应急指挥管理系统的运维服务

应急指挥系统和平台的调试、优化，以及内容修改、系统升级和平台的视频资源整合。需要更新整个应急指挥系统和平台的基础数据，包括视频点位、地图信息、企业信息等，负责与其他部门、企业之间对接信息。

更新、调整应急指挥系统软件的模块，针对应急指挥系统的日常实际需求进行定制化的版面修改、功能更新与拓展。提供应急系统软件的日常应用、bug 修复、数据更新、新系统对接等服务。

负责定期检查视频资源，不正常的资源及时查明原因并报送甲方。

针对应急指挥管理系统的使用经验，提出改进、拓展开发的建议。

负责应急指挥中心管理系统的维护，包括门禁等系统。

## (4) 视频会议设备巡检及会议调试与保障服务

提供视频会议设备的日常巡检调试及保障服务，同时对于视频会议应提前一天对使用的视频会议设备进行调试工作。

在会议期间应提供现场会议保障服务，以确保视频会议的顺利开展。

日常维护停机每日不得超过 2 次，每次不得超过 5 分钟，停机时间不得安排在 8:00 到 18:00 之间，特殊情况向甲方提前报备。

## (5) 数据安全服务

协助数据安全检查（涉密信息、敏感信息等数据等安全检查）。进行各类数据安全专项检查的工作，每季度 1 次利用专业工具现场对甲方相关业务系统和终端进行数据检查，及时发现非敏感网中是否包含敏感文件，防止敏感文件泄露，一旦在非敏感网的数据库及文件有敏感数据违规存储时，及时告警通知，并提供解决建议，协助管理员作出相关处理措施。服务

工具要求如下：具备公安部颁发的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》；应具有国家版权局颁发的《计算机软件著作权登记证书》；需提供服务工具原厂证明或第三方采购证明。

(6) 主机系统防护与监测服务

对于甲方核心系统提供主机系统防护与监测软件服务，具体参数要求如下：

主机防护与监测	
序号	指标项
1	主机系统防护与监测软件符合等级保护三级的功能要求
2	主机系统防护与监测软件的 CP 模块经过国产化自主改造，增加了基于智能卡的认证机制，支持本地和远程的强身份认证（提供截图证明）
3	通过修改了操作系统 FS，增加了基于 DTE 的权限控制机制，支持对用户、进程进行细粒度的权限控制（提供截图证明）
4	通过修改了操作系统的 CreateProcess 系统调用，增加了对程序的启动校验，只有符合安全策略的程序才能启动（提供截图证明）
5	通过改造了操作系统的设备 DiskPerf 机制，只允许符合安全策略的外设挂载（提供截图证明）
6	基于 TC 技术，增加了对操作系统内核、动态库、静态度、执行体校验机制，校验机制支持系统的 PreFetch（提供截图证明）
7	对操作系统的账户管理机制进行改造，能够锁定账户，能够阻止针对账户的暴力破解攻击（提供截图证明）
8	系统自带对安全配置的校验机制，能够及时发现安全配置被修改的行为（提供截图证明）
9	系统支持集中管理，集中管理平台能够监控系统的安全状态，能够汇聚系统的软硬件资产信息，能够集中对系统的安全功能进行开关（提供截图证明）

## (7) 网络系统及机房运维服务

### a 网络系统运维服务内容

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。

网络系统基本服务内容：

保  
证  
网  
络  
的  
实  
时  
连

序号	服务模块	内容描述
1	现场备件安装	配合用户进行备件安装
2	现场软件升级	配合用户进行软件升级
3	现场故障诊断	对出现的故障及时查找原因，并解决
4	远程技术支持	7×24 小时连线
5	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布

通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机等网络设备的正常运转。现场值守的技术人员记录交换机等设备的端口是否可以正常使用，网络的转发和路由是否正常进行，交换机等设备的性能检测，进行整体网络性能评估，针对网络的利用率进行优化并提出网络扩容和优化的建议。

技术人员同时还进行安全设备的日常运行状态的监控，对各种安全设备的日志检查，对重点事件进行记录，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

要求能够对设备的运行数据进行记录，形成报表进行统计分析，做好台账归档管理，便于进行网络系统的分析和故障的提前预知。具体记录的数据包括：配置数据、性能数据、故障数据。

### b 机房主机和存储系统运维服务内容

提供的主机、存储系统的运维服务包括：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理，操作系统维护，补丁升级等内容。

主机及存储系统基本服务内容：

序号	服务模块	内容描述
1	现场备件安装	配合用户进行。按备件到达现场时间工程师到达现场
2	补丁服务	消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。
3	服务器管理服务	驻场工程师将协助用户管理相关服务器，主要工作有协助用户对服务器虚拟化软件进行配置管理，创建更改及维护虚机。
4	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。
5	现场故障诊断	对出现的故障及时查找原因
6	远程技术支持	7×24 小时连线
7	问题管理系统	对遇到的问题进行汇总和发布
8	系统优化	对客户系统的括主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。

维护人员进行监控管理的内容应包括：

- CPU 性能管理；
- 内存使用情况管理；
- 硬盘利用情况管理；
- 系统进程管理；
- 主机性能管理；
- 实时监控主机电源、风扇的使用情况及主机机箱内部温度；
- 监控主机硬盘运行状态；
- 监控主机网卡、阵列卡等硬件状态；
- 监控主机 HA 运行状况；
- 主机系统文件系统管理；
- 监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；

- 监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；
- 监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；
- 对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

### c 定期现场巡检服务

现场巡检服务是对设备及网络进行全面检查的服务项目，通过该服务可获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，将有针对性地提出预警及解决建议，能够提早预防，最大限度降低运营风险。并建立巡检档案。

巡检包括的内容如下：

设备	每周巡检	每月巡检	每季度巡检
机房环境	检查机房环境	机房卫生打扫	
服务器	检查系统运行状态灯、面板信息	检查双机系统工作状态是否正常	密码定期修改
	检查 CPU、内存、硬盘的使用状况	检查计划任务是否正常执行	设备表面清洁
	检查服务运行状况是否正常	检查系统和数据备份状态	
存储	检查设备故障灯	存储系统配置参数检查	设备表面清洁
交换机	检查系统运行状态灯	配置文件备份	设备表面清洁
	检查系统各模块工作状况		
	检查 CPU、内存利用率		
防火墙	检查设备工作状态灯和连接情况	配置文件备份	设备表面清洁
	防火墙流量监控		
UPS	检查 UPS 供电状况，各模块电压		设备表面清洁
精密空调	温湿度检查	报警记录检查	更换过滤网



			外机清洗
大屏幕系统	检查图像是否正常显示		设备表面清洁
安防监控	检查每个摄像头图像清晰无干扰	统计设备在线率	监控镜头清洁

#### d 机房其它设备服务

机房后备电源运行状况监测；机房电源运行状况监测；机房空调运行状况监测；机房环境运行监测；弱电线路巡检和楼层弱电间巡检；机房安全管理。并建立相应的管理档案。

#### (8) 数据库运维服务

对应急数据从各单位进行数据采集、整理、对接。同时对数据库进行日常维护、备份。

提供 IT 运维一体机，实现数据中心运行状态的一体化监控，包括数据库、中间件、操作系统、虚拟机、物理服务器、存储设备、网络设备等软硬件节点。支持大屏监控展示，并预装数据库、中间件、操作系统等各类展示模板，满足用户的个性需求。整体 IT 运维一体机技术参数要求如下：

指标项	指标要求
一、总体架构	
系统架构	采用 B/S 架构，支持中文管理界面。
部署方式	支持集中式和分布式部署方式，实现跨机房的数据中心运维监控。
	监控对象采用无代理方式部署，支持 SNMP、SSH、JMX 等采集模式，采集过程要求不影响监控对象的性能。
	可以作为数据中心服务平台单独使用，也可以作为运维云的线下服务终端使用。
权限	按不同用户角色，分配监控对象和视图查看权限，实现用户角色和监控对象、视图的查看权限关联
二、功能	

	<p>支持 Oracle、SQL Server、MySQL、DB2 等数据库。</p>
<p>数据库 监控</p>	<p>支持数据库运行健康状态监控，包括：</p> <p>可用性监控：监听、实例、表空间的可用性；</p> <p>错误监控：数据库运行过程中的错误数量；</p> <p>性能监控：数据块逻辑读指标直观反映数据库性能；</p> <p>变化监控：对象（表、索引、视图等）、权限（用户、表）、空间（对象、表空间、归档）的变化量；</p> <p>可靠性监控：备份及容灾系统的运行状态。</p> <p>提供功能截图</p>
	<p>支持 SQL 执行生命周期完整监控，包括：登录、解析、执行、提交。</p> <p>通过 SQL 执行次数、SQL 执行时间，主观展示 SQL 执行性能瓶颈。</p> <p>提供功能截图</p>
	<p>支持数据库关联资源监控，包括：</p> <p>数据库资源监控：processes、session、DB files、jobs。</p> <p>三大资源锁监控：Mutex、Latch、Lock。</p> <p>主机资源监控，包括：CPU、内存、存储、网络。</p> <p>提供功能截图</p>
<p>数据库 巡检</p>	<p>支持 2 个对象的业务系统、数据库类型、实例名、操作系统、IP 地址、巡检完成时间等信息进行全面巡检</p> <p>支持巡检对象的异常信息数量统计，运维人员可及时掌控各系统数据库的健康状况</p> <p>整合资深数据库专家的多年运维经验，形成专家智能系统，根据数据库的健康状态，给出专业的分析，对数据库可能存在的故障和问题进行快速定位，对每个异常指标提供专业解读和排错建议</p> <p>支持一键操作实现全面巡检</p> <p>全面巡检的报告内容至少包括：数据库可用性、空间管理、安全性、可靠性、性能、错误、主机资源、数据库资源、数据库软件、数据</p>

	<p>库参数、系统参数等信息</p> <p>支持在线和以 PDF 文档导出两种方式查看巡检报告</p> <p>提供功能截图</p>
数据中心监控	<p>支持 WebLogic、Tomcat 等主流业务中间件监控。采用 JMX 直接监控 Java 应用程序服务器的功能，无需第三方模块或集成层。使用高效的 Java 网关监视 Tomcat 等应用服务器，包括：JVM 可用内存、JVM 最大内存、JVM 总的内存、线程等。</p> <p>提供功能截图</p>
	<p>支持 Linux、Windows、AIX、HP-UX、Solaris 等操作系统监控。监控操作系统的运行状态，包括：主机状态、CPU 利用率、内存利用率、磁盘 I/O 读写速率、磁盘 I/O 读写速率，网络 I/O 等。</p>
	<p>支持 VMware 虚拟机状态监控，包括：VMware 物理主机硬件状态、虚拟机在线状态、CPU 利用率、内存大小及利用率、磁盘空间大小及利用率等。</p>
	<p>提供功能截图</p>
	<p>支持 IBM、HP、DELL、联想、曙光、浪潮等主流物理服务器监控，包括对服务器的硬件状态进行自动告警，包括：CPU、硬盘、电源、风扇、RAID 卡等。</p>
	<p>支持 EMC、NetApp、IBM、华为等主流存储设备监控，包括：存储系统的磁盘、存储控制器、电源、风扇等运行状态。</p>
	<p>支持华为、H3C、思科、锐捷等主流网络设备监控，包括监控网络设备的在线状态。对网络线路运行状态监控，包括线路连通性、线路响应时间、线路流量、线路带宽利用率、线路错包率、线路丢包率等信息。对网络设备接口状态进行监管，包括接口状态、接口流量性能等信息。</p>
触发模式	<p>支持人工阈值模式，可自由设置告警触发阈值库。</p> <p>支持智能诊断模式，采用大数据技术和机器学习技术，智能识别异常，</p>

	并发送警告。
监控视图	<p>预先封装不同监控对象的大屏展示模版，包括：中间件、数据库、操作系统、虚拟机、物理服务器等。实现常见运维故障（80%以上）及隐患能从大屏中直观展示及告警。</p> <p>支持按照业务角度进行关联视图定制。</p> <p>支持按照资源种类进行分类和关联视图定制。</p> <p>支持机柜图、系统拓扑图、网络拓扑图等视图定制。</p> <p>其中数据库监控模版，要求实现：</p> <p>一张大屏可以直观显示监控对象的健康指数，并根据阈值自动告警。</p> <p>从流程及时间模型的角度联动展示各项指标，清晰定位问题环节。</p> <p>提供功能截图</p>
	<p>提供和运维一体机配套的线上运维云服务，实现告警订阅、告警推送、工单流转、数据库专家在线服务等功能</p>
	<p>运维云服务采用多租户方式交付，不同租户之间安全隔离。</p> <p>运维一体机采用加密通道方式和运维云单向连接。</p>
	<p>可定义告警推送和服务人员接收的对应关系，包括：告警站点、告警级别、通知方式等。</p>
运维云服务	<p>按运维对象的重要性和故障级别，可定义不同的告警通知级别。</p> <p>告警通知方式支持：邮件、微信、APP。</p> <p>支持告警通知升级机制。</p> <p>提供功能截图</p>
	<p>提供待处理告警列表，服务人员快速查阅需要处理但还未处理的告警。</p> <p>采用大数据结构的集中管理模式，支持告警日志的高效查询、分析。</p> <p>告警日志保存时间要求至少 13 个月以上。</p>
	<p>提供新建工单、工单流转、工单升级、工单统计报表等功能。</p> <p>与告警订阅和服务授权紧耦合。</p>

	针对“待处理告警”，支持一键发起服务工单。
	提供数据库巡检和 AWR 报告解读工具，支持离线上传采集包和 AWR 原生报告，自动生成巡检报告和 AWR 解读报告。
	提供功能截图
	可单独订购远程数据库专家服务。 通过把数据库告警同步推送给线上数据库专家，并上传诊断资料包，数据库专家结合告警内容和诊断资料包进行分析，给出解决方案和交付服务。
三、产品规格与授权	
产品形态	软硬件一体机方式
硬件指标	1U 机架式 内存 ≥ 8G 存储空间 ≥ 500G 至少提供 4 个网口
授权数量	支持 8 个数据库实例，100 个监控节点
产品资质	具有自主知识产权，非 OEM 产品，投标时提供产品著作权登记证书

#### (9) 可视化装备操作服务

经过培训后可操作无人机、单兵、对讲机等设备，能使用可视化操作管理系统，并定期组织演练，在必要时刻操作可视化设备和系统执行任务。日常做好可视化设备的维护工作，并形成档案。

#### (10) 备品备件服务

需提供如下备件：

备件类型	备件名称	配置要求	数量
大屏	室内全彩显	室内全彩显示屏，物理点间距：≤1.25mm	4

及网 络设 备	示屏显示模 块	物理密度：≥640000 点/m2 发光点颜色： 1R1G1B 控制方式：恒流控制 扫描方式：1/32 扫描	
	核心交换机	双引擎，配置 24 口千兆电口业务板 2 块， 配置 48 口千兆电口业务板 1 块，12 口 以上千兆 sfp 光口业务板 1 块。	1
	多模模块	万兆 SFP 多模模块	4
	单模模块	光模块-SFP-GE-单模模块，1310nm, 10km, LC	4
服 务 器	硬盘	300G SAS 3.5 寸 15K	2
	电源	495W 服务器专用电源，适配：H3C UniServer R6900 G3	2
	电源	750W 电源，服务器专用电源，适配：H3C UniServer R6900 G3	2

#### (11) 信息资产统计服务

提供此项服务应为基础服务，帮助对现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务。定期统计更新，做好台账档案管理。

服务内容包括：

- 硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录
- 软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录
- 网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录
- 综合布线系统结构图的绘制
- 其它附属设备的统计记录

#### (12) 桌面终端及办公设备维护服务

主要对甲方的 PC 电脑打印机及桌面周边 IT 设备进行维护。

桌面类服务内容：

服务项目	具体内容
电脑故障 维修	电脑无法启动、不能进入系统、运行速度减慢、经常死机、电子邮件设置等
外设维护	打印机、扫描仪、刻录机、数码相机等
重装操作 系统	主流操作系统的安装及调试，如 WIN7、WIN8、WIN10 等
应用软件 安装	应用软件的安装及调试；如 Office 等常用办公软件
硬件安装	CPU、主板、内存、显卡、声卡、电源
查杀电脑 病毒	查杀与防护
数据备份	光盘或硬盘备份，所需的备份介质由客户提供
外设类故 障排除	解决打印机、复印机卡纸，更换硒鼓等等。联络、协助打印机、复印机的维修保养公司处理日常维护工作。
电脑升级 方案	给客户id提供最佳的升级方案，性价比最高
办公电脑 方案	帮助客户设计办公设备方案，包括电脑、电话、网络等所有项目

### (13) 文件资料处理等服务

需要完成甲方文件处理、资料整理、数据处理、信息报送以及交办的其他一些相关工作。

其他服务内容详见附件：

附件一：技术服务要求

附件二：考核细则

## 五、保密责任

乙方承诺严格遵守国家关于隐私方面的所有法律法规，绝对保密任何有关甲

方的资料。

为了明确乙方的保密义务，有效保护甲方的数据信息，防止该数据信息被公开披露或以任何形式泄漏，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》及国务院有关部委的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则，约定如下：

#### 第一条：数据保密信息

本约定所称数据保密信息包括：计算机等信息化设备存储的数据信息和甲方单位文件信息。乙方对此数据信息承担保密义务。

#### 第二条：保密义务人

乙方为本约定所称的保密义务人。保密义务人是指为甲方提供相关服务而知悉甲方保密信息的人员。

保密义务人同意为在履行义务期间不组织、参加或计划组织、或从事任何不正当使用甲方保密信息的行为。

#### 第三条：保密义务人的保密义务

1. 保密义务人对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

2. 在服务关系存续期间，保密义务人未经授权，不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利、或为故意加害于甲方等任何理由，擅自披露、使用保密信息；不得直接或间接地向甲方单位内部、外部的无关人员泄露；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的保密信息；对因工作所保管、接触的有关客户的文件应妥善对待，未经许可不得超出工作范围使用。

3. 如果保密信息被泄露或者自己过失泄露保密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方报告。

4. 服务关系结束后，保密义务人应将与工作有关的技术资料、试验设备、试验材料、客户名单等交还甲方。

#### 第四条：保密义务的终止

1. 甲方授权同意披露或使用保密信息。
2. 有关的信息已进入公共领域。



#### 第五条：违约责任

1. 保密义务人违反约定中的保密义务，应承担违约责任。
2. 乙方如将保密信息泄露给第三人或甲方单位遭受损失的，乙方应对甲方进行赔偿，其赔偿数额不少于由于其违反义务所给甲方带来的损失。
3. 因乙方恶意泄露保密给甲方造成严重后果的，甲方将通过法律手段追究其侵权责任，直至追究其刑事责任。

#### 六、 知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

#### 七、 税

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

#### 八、 其他

本合同一式陆份，由甲方持叁份，乙方持贰份，招标代理壹份，自双方签字盖章之日起生效。

其它未尽事宜双方友好协商解决。协商不成，诉讼至甲方所在地人民法院。

甲方：宁波经济技术开发区  
化工产业安全生产管  
理服务中心

代表人：



乙方：浙江艾凯普计算机系  
统服务有限公司

代表人：



地址：大榭开发区滨海南路  
111 号中信广场东楼  
11 楼

联系电话：0574-89283209

日期：2023 年 12 月 1 日

地址：宁波市鄞州区湖下路  
217 号宁波保险科技产  
业园 1 号楼 20 层

联系电话：0574-83001555

日期：2023 年 12 月 1 日

附件一：

### 技术服务要求

以下服务要求必须满足：

\*1. 具体运维的设备型号和数量如下表所示，可能有一些出入，服务期间设备增减不再调整服务费用。

类型	型号	品牌	数量
大厅环境空调（外机）	RNCQ205ABY5 匹	大金	4
大厅环境空调（内机）	FNCQ205AB	大金	4
一拖三多联风管机（外机）	KFR-115W4/BP 5 匹	大金	1
一拖三多联风管机（内机）	KFR-50F/BP	大金	3
高清会议摄像机	SRG-301SE	索尼	1
高清视频会议终端	group550	宝利通	1
网管终端	Surface	微软	2
铅酸电池	12V200AH	安耐威	40
机柜系统	MD3030G2-5R6	德塔森特	1
LED 显示屏	DS-D4012FI-GW	海康	84
综合平台机箱系统	DS-B20-S07-A	海康	1
高清输出解码板	DS-6916UD-B20DL	海康	2
HDMI 输入编码板	DS-6408HFH-B20H	海康	2
VGA 输入编码板	DS-6408HFH-B20V	海康	2
图形工作站	Z240	HP	1
视频监控平台接入网关	DS-68NCG000	海康	3
电视机	43M1	长虹	2
大屏配电箱	DS-D40D40	海康	1
主扩音响	HV12	ARCTIC	2
辅助音响	CH-809	ARCTIC	4
功放	PAD650	ARCTIC	2
数字音频处理器	DS214E	DINLI	1
反馈抑制器	DS212A	DINLI	1
主席话单元	DKN730-CN	LATN	1
客席话单元	DKN730-CM	LATN	14
手持无线话筒	UP69A	BRINK	1
调音台	M1524BUUBT	ARCTIC	1
时序电源	PC830	ARCTIC	1
数字会议中控单元	DKN730M	LATN	1
中控主机	CP-U3000	HVX	1
音量控制模块	CK20	HVX	1
显示器	E2216H	DELL	10
主机	OptiPlex 7060	Dell	8
平台和流媒体服务器	DS-VE22S-B	海康	4

POE 交换机	S1224-PWR	H3C	1
无线 AP	MINI A51 750M	H3C	6
200 万红外枪机	DS-2CD2T27ZS-JDVG	海康	4
半球机	DS-2CD2135ZS-GRYU	海康	2
服务器	UniServer R6900 G3	H3C	2
硬盘录像机	DS-7716N-K4/RTC	海康	1
硬盘	WD40PURX	海康	3
视频监控平台接入网关	DS-68NCG000	海康	3
接入交换机（办公内网）	LS-5130S-52P-EI	H3C	1
接入交换机（办公外网）	LS-5130S-28P-EI	H3C	1
平板电脑（中控）	iPad air 3	苹果	2
打印复印一体机	MP C2011SP	理光	1
高速传真机	FAX-L418SG	佳能	1
防火墙	AF-100-FA40	深信服	1
应用服务器操作系统	Windows server 2012 标准版	微软	10
数据库服务器操作系统	Redhat 6 企业版 64 位	Redhat	2
统一视频平台	IVMS-8200E	海康	1
防病毒系统	360 天擎 V6.0	360	1
可视化资源管理操作平台	VROP 可视化资源管理操作平台	浙江山丘	1
控制软件	iVMS-4200	海康	1
Vmeet 会议系统	CS-1950H	华平	1
应急指挥网络	PTN910-3/1	华为	1
单兵	DS-MDT001	海康	3
无人机	雄鹰系列 UAV-MX4060B	海康	1
对讲机		海能达	16

2. 本项目运维方式为驻点服务，乙方需于中标后两个月内在大树设立固定服务场所，确保应急调试（呼叫）5 分钟人员到位，10 分钟完成设备启动、就位；协助完成应急管理部门例行点检。当值工程师必须保证手机、微信等联系方式 24 小时畅通；机房维护、设备巡检、维修维护服务需出具详细服务报告。

3. 乙方将负责招标范围内设备所有故障的解决，需配合甲方做好应急指挥中心的日常工作。乙方不可将此项目通过转包、分包等方式全部或部分转给任何其他公司。

4. 驻点人员为五人，含项目经理 1 名，网络技术工程师 1 名，虚拟化技术工程师 1 名，网络安全工程师 1 名，存储备份工程师 1 名，均需有三年以上运维经验，驻点人员需经甲方考核确认后才能上岗，合同期内未经甲方允许不得更换驻点人员，若驻点人员工作不合格，甲方有权随时要求更换。

5. 乙方应急服务级别要求 7\*24，在接到用户通知后 10 分钟响应，2 小时内到达用户现场，

故障应在 4 小时内解决，用到备品备件的故障在 24 小时内解决。

6. 备件库服务：甲方要求的备件为此次项目专用，并存放于用户的备件仓库。

备件清单如下：

备件类型	备件名称	配置要求	数量
大屏及网络设备	室内全彩显示屏显示模块	室内全彩显示屏，物理点间距： $\leq 1.25\text{mm}$ 物理密度： $\geq 640000$ 点/ $\text{m}^2$ 发光点颜色： 1R1G1B 控制方式：恒流控制 扫描方式：1/32 扫描	4
	核心交换机	双引擎，配置 24 口千兆电口业务板 2 块，配置 48 口千兆电口业务板 1 块，12 口以上千兆 sfp 光口业务板 1 块。	1
	多模模块	万兆 SFP 多模模块	4
	单模模块	光模块-SFP-GE-单模模块，1310nm, 10km, LC	4
服务器	硬盘	300G SAS 3.5 寸 15K	2
	电源	495W 服务器专用电源，适配：H3C UniServer R6900 G3	2
	电源	750W 电源，服务器专用电源，适配：H3C UniServer R6900 G3	2

附件二：

考核细则

1、考核办法

- 1、考核主体：宁波经济技术开发区化工产业安全生产管理服务中心。
- 2、考核时间：每季度1次，分别为3月份、6月份、9月份、12月份各组织1次。
- 3、考核方式：由考核主体对技术服务进行考评，核对服务情况。
- 4、说明：签订合同后第一个季度为试用期，分数作为参考；连续两次考核结果80分以下，采购方有权考虑终止合同；最终考核结果取四个季度考核结果的算术平均值。若驻点工程师工作不合格，甲方随时有权要求更换。

2、细则

日期：

序号	考核内容	扣分情况	备注
(一) 日常工作			
1	每日值班签到打卡，不可无故迟到早退，请销假及时，未做到则每次扣0.5分；		
2	各项台账、档案、预案等录入、更新及时，归档整齐，未做到则每次扣0.5分；		
3	视频、各部门相关业务系统接入校对及时，每月反馈一次接入情况，未做到则每次扣1分；		
4	领导交办任务及时响应并报告进展情况，未做到每次扣0.5分。		
(二) 会议保障			
1	保持会场整洁，桌椅摆放有序，会议期间提供会务服务，未做到则每次扣0.5分；		
2	会议调试到位，会议期间全程保障，及时反映问题，未做到则每次扣1分。		
(三) 应急响应			
1	应急响应“五分钟到位，十分钟就绪”，未做到则每次扣1分。		
2	被上级通报，每次扣1.5分。		
(四) 技术支撑			
1	电话连续三通未接，微信等信息十分钟未回复，每次扣0.5分；		
2	赶往现场时间超出规定时间半小时，扣0.5分；超出1小时扣1分；超出2小时以上，扣1.5分；		
3	发生故障以后，应在3小时内解决；超过3小时扣0.5分；超过6小时扣1分；超过12小时扣1.5分。		
(五) 软件系统、网络维护			

1	例行排查软件系统故障，升级软件系统，维护数据库，未做到则每次扣 0.5 分；		
2	按要求开展数据安全服务，每月进行数据安全检查 and 数据库维护，未做到则每次扣 1 分；		
3	常态化监测网络和主机状态，及时修复网络故障，以及配合新设备接入，每月反馈工作情况，未做到则每次扣 1 分。		
(六) 设备维护			
1	备品备件到位，能第一时间替换，未做到每次扣 0.5 分；		
2	接到通知后及时维修桌面终端和办公设备；		
3	按要求例行巡检设备，保持设备状态良好，故障情况每月不得多于 2 次，未做到每次扣 1 分。		
(七) 系统、设备操作			
1	熟练掌握应急指挥中心各系统操作方法、设备使用等技能，未做到每次扣 0.5 分；		
2	每月一次进行可视化装备、系统操作演练，未做到每次扣 1 分。		

### 3、考核结果

签订合同后 15 日内支付合同金额的 30%，余下部分费用平均分成两笔，在六个月服务期和一年服务期结束后根据考核分数按对应比例支付。考核分数（为服务期内每季度考核分数的算术平均值）与支付比例如下表所示。

考核分数	支付应支付金额	等次
90 分以上（含 90 分）	100%	优
80-90 分（含 80 分）	85%	合格
80 分以下	75%	不合格