中山市市政府大院内及中山市政务服务中心2025年低端信息化设备维护服务项目用户需求书

**一、项目概述**

随着中山市政务信息化建设的稳步推进，中山市市政府大院内及中山市政务服务中心网络的覆盖范围和系统应用不断深化。为保障市政府大院内各部门和市四套班子领导及中山市政务服务中心的正常办公设备运维需求，提高运维服务的工作效率和专业化水平，对中山市市政府大院内及中山市政务服务中心内低端信息化设备统一运维服务管理。

**二、项目要求**

1. **运维服务外包期限**

运维服务合同期2025年1月1日-2025年12月31日止，成交供应商应在运维工作交接期内做好各项运维工作和按照采购人的要求做好运维服务的全部交接工作。

1. **运维范围**

运维范围为除骨干光纤线路和机房内网络核心设备以外的市政府大院内网络和接入的所有终端设备，包括市委、市政府（含“二办”）、人大、政协大院内各单位的网络、终端及相关设备；中山市政务服务中心指定范围，包括但不限于各进驻部门前后台、便民服务自助区、24小时自助服务区、监控室、智慧指挥调度中心等（公共资源交易中心除外）具体如下：

* 1. **网络及硬件设备**

A.市委、市政府（含“二办”）和人大、政协机关大院内各单位的低端网络设备和综合布线系统。（包括：1、含服务器0台，低端交换机约150台，路由器0台，安全设备0台。2、市政府大院内各单位接入的相关设备，电脑约8000台，打印机2000台，复印机200台，扫描仪200台。）

B.市政府大院内各单位接入网络的相关设备的网络故障排查，各单位与市政务外网相连的局域网故障排查及线路运维。

C.负责中山市政务服务中心桌面终端设备产品（包括但不限于台式机、笔记本电脑、打印机、复印机、扫描仪、碎纸机、电话机等相关设备）的运维、巡查、以及故障处理等工作，确保大厅工作人员日常工作正常开展。掌握中心的设备种类、使用环境等状况，保障系统的硬件、软件正常运作，结合智慧指挥调度中心优化运维管理，及时提出改善方案。

中山市政务服务中心设备明细：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 品牌、规格型号、主要技术参数 | 单位 | 数量 |
| 1 | PC主机（Windows） | 组装机/联想/惠普/戴尔等 | 台 | 901 |
| 2 | PC主机（统信） | 长城/华为 | 台 | 49 |
| 3 | 显示器 | noc /联想/惠普/戴尔/长城/华为等 | 台 | 950 |
| 4 | 打印机 | HP/兄弟/理光等 | 台 | 500 |
| 5 | 竖式宣传屏 |  | 台 | 24 |
| 6 | 平板电脑 | M5 | 台 | 39 |
| 7 | 其他桌面信息化设备 |  | 台 | 200 |

(备注：如因工作需要，市政府大院内及中山市政务服务中心增加终端信息点，也纳入本项目的运维服务范围。）

* 1. **市政府大院内及中山市政务服务中心网络的相关软件**
1. 市政务外网用户电脑上的办公配套软件、操作系统、网内的信息系统和上互联网必备的的系统支持软件(如IE等)、安全保障软件（防病毒、防木马相关软件）。
2. 省电子政务外网用户电脑上的办公配套软件、操作系统、网内的信息系统和上互联网必备的的系统支持软件(如IE等)、安全保障软件（防病毒、防木马相关软件）。
3. 打印机、复印机、一体机等办公设备的驱动安装程序。

**附注**：

1、对于接入市政府大院内及中山市政务服务中心的已纳入其它项目范围的设备（例如高端交换路由设备等），成交供应商均有责任协助进行故障排查。

2、涉及本项目运维所需超五类以上、长度为10米以下的网线，由成交供应商提供。

1. **运维要求**

运维服务的内容主要有三个方面，一是市政府大院内及中山市政务服务中心网络及硬件设备的安装和维护；二是市政府大院内及中山市政务服务中心相关软件的安装维护和升级；三是维护文档整理和提供各项技术支持和培训；实施维护任务的所有费用已包含在运维服务总价中。具体要求如下：

* 1. **网络及硬件设备运维要求**

主要工作内容包括市政府大院内及中山市政务服务中心的网络和硬件设备的安装、调试、故障排除，各网络设备间的巡检，具体如下:

（1）市委、市政府（含“二办”）和人大、政协机关大院内及中山市政务服务中心各网络设备间的网络设备设施及其配套设施的检测与维护、故障排查、信息点接入、性能优化综合布线系统的日常维护（含信息点接入迁移）。

（2）各单位接入市政府大院内及中山市政务服务中心网络的相关设备的故障排查等工作。

（3）安排采购人认可的专业人员对大院内共31个网络设备间（其中市委4个、市政府一办5个、市政府二办14个、人大3个、政协5个）的网络设备进行清洁卫生和设备除尘（每月一次），操作期间成交供应商必须有相关技术人员现场监督，并做好保密工作。

（4）每月完成31个网络设备间的巡检1次。

（5）成交供应商须在每月、每季度结束后的3个工作日内提交上一月、上一季度的月报和季度报告。相关报告应简洁清晰、重点突出、规范完整。

* 1. **市政府大院内及中山市政务服务中心网络的相关软件运维要求**

（1）市政府大院内及中山市政务服务中心接入设备软件故障排查及协助处置，一个工作日内完成。

（2）协助保障市政府大院内及中山市政务服务中心运行的其它应用软件系统的正常运行。

（3）正版系统软件和正版应用软件的定期升级，接到安全运维中心提醒后一个工作日内完成打补丁修复漏洞。

（4）每季度至少到各接入单位进行1次现场检测维护和技术辅导，指导和协助用户查杀计算机病毒和及时更新防病毒软件。

* 1. **技术培训**

为保障中山市市政府大院内及中山市政务服务中心低端信息化设备安全稳定运行，成交供应商须对各用户进行长期的、多种形式的技术辅导和培训，让用户对市政府大院内及中山市政务服务中心网络有一个较为全面的了解和认识，做到可以简单维护、熟练操作，通过培训促进应用，为中山市政务信息化建设发展打好基础。

* 1. **其它任务**

（1）规范整理和更新所有与维护有关的网络、客户端等的详细文档资料，特别是网络设备配置和客户端的网络配置、IP地址分配、综合布线等的相关文档资料，按采购人的要求提交。

（2）工作日、非工作日和节假日期间，按照采购人的要求，协助各政府部门交办的其他工作和其他信息化项目的实施，涉及的加班费由成交供应商承担。

（3） 保密义务：保证保密内容的使用仅限中山市市政府大院内及中山市政务服务中心低端信息化设备维护服务项目，未经书面同意，不得直接或间接地透露或提供给任何第三方（包括按照保密制度的规定不得知悉该项内容的其他员工），或将其使用在其它项目中，也不得在履行合同之外以任何方式使用或传播保密内容；保证对保密内容予以保密，在维护过和中相关工作人员若泄露本项目相关技术资料的，承担所有法律与经济责任；成交供应商保证对保密内容不进行与本项目无关的一切复制工作。

（4）协助市政府大院内及中山市政务服务中心各部门低端信息化设备资产梳理，收集设备IP地址并形成台账。

* 1. **运维响应**

成交供应商要求提供7\*24小时电话技术支持，7\*24小时E-mail技术咨询服务，按采购人要求，在特殊时间或重大节假日提供人员现场应急值守。

成交供应商接到用户维护服务请求后，应告知用户拟定的维护措施和预计处理所需要的时间，若使用电话、电子邮件、传真等远程方式不能及时解决的，应及时安排维护人员到现场服务。

**到达现场时间：**

（1）工作日的办公时间期间：

运维请求点位于市委、市政府（含“二办”）、人大、政协大院及中山市政务服务中心内，从接到请求电话到成交供应商工作人员抵达现场时间不超过0.5小时；

（2）工作日的非办公时间和节假日期间：

运维请求点位于市委、市政府（含“二办”）、人大、政协大院及中山市政务服务中心内，从接到请求电话到成交供应商工作人员抵达现场时间不超过1小时；

（3）有特殊情况时，成交供应商应主动与用户协商解决。无法协商一致的，报采购人协调处理。

**事件处理时间要求：**

1. 项目内设备的软硬件故障排查及处理须一个工作日内完成。
2. 配合市政大院内及中山市政务服务中心各部门在相关文件规定时间内完成保密检查、软件正版化检查及其他应对国家省市的相关信息检查。
3. 按部门要求时间完成因办公室装修、大规模人员轮岗、新增工作专班等出现的综合布线、终端设备迁移及调试等工作。
	1. **协调服务**

（1）成交供应商接到用户服务请求后，首先由成交供应商提供运维服务，经检查不属于运维范围内的，报采购人协调处理；

（2）成交供应商接到用户服务请求后，无法通过远程方式解决的，应在规定时间内安排维护人员到现场进行解决。

（3）故障设备和软件在保修期内和保修期外的处理方式

设备和软件在保修期内且不属于成交供应商提供的：原则上仍由设备供应商提供服务，成交供应商有责任协助用户进行故障诊断及其定位，并协调设备供应商及时解决相关故障。

设备和软件在保修期外的：由成交供应商进行故障诊断后，根据实际情况将相关的解决办法提交用户选择。如果用户要求而且成交供应商能够修复的设备，由成交供应商负责修复；如用户方需要专业公司修复或更换设备，成交供应商负责请有关专业公司修复设备或购买新设备，修复设备或购买新设备的资金，由用户方负责。用户软件在保修期内且不属于成交供应商开发或提供的，原则上仍由软件供应商提供服务，成交供应商提供协助。

* 1. **服务实施**

要求根据本项目建立相关的运维工作流程和运维检查要点。

* 1. **服务保障**

要求根据本项目建立相关的实施组织保障和项目质量保障措施。

* 1. **人员配备**

市政府大院内及中山市政务服务中心运维涉及多项计算机技术，包括信息化网络技术、各种服务器维护操作等，成交供应商应对此熟悉并配备相应的维护技术人员。具体人员要求：

1. 要求具备8名或以上熟悉信息化网络和相关设备维护的专职技术人员；
2. 项目投入人员中至少有3名计算机本科毕业或中级以上计算机网络类工程师证书；至少有1名具备电工作业类别的特种作业操作证；

（3）签订合同后，未经采购人同意，不得更换网络运维的主要技术人员；

（4）签订合同后，成交供应商必须派驻8名或以上人员常驻采购人指定的地点。

成交供应商要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排，并提交采购人备案。

成交供应商须保证维护实施人员充足，队伍稳定，并提交专职技术人员的身份证件和相关专业、资格证书给采购人备案。

* 1. **工作场所**

为适应市政府大院内及中山市政务服务中心运维响应高时效性和运维监督的需要，要求成交供应商常驻采购人指定的地点。相关工作人员的日常工作时间应比采购人规定上班时间提前10分钟，在节假日需提供电话服务值班。

* 1. **运维工具**

（1）配备2台以上运维专用车辆作交通支持，保证定期巡检任务正常开展和运维响应及时到场；

（2）配备2台以上笔记本电脑作运维专用。

（3）配备网络检测和维护工具（专用检测软件、测线仪、铰线钳等设备和工具）、数据备份工具（备份软件、设备和各种存储介质）、查杀病毒工具（病毒、木马查杀软件）。

（4）配备专用电话、传真机、复印机、打印机和其它必备的运维工具。

* 1. **备品备件**

成交供应商需提供符合采购人同型号的网络交换设备整机备机和其它运维必需的各种配件，以保证损坏的设备能及时得到临时替换，如属交换机故障而不能在报障当日排除故障的，运维服务应于24小时内提供性能相当的临时代用设备。另外，成交供应商须备有平台运维应具备的软硬件技术资料和系统应用操作手册，随时为各单位提供咨询服务。

**三、考核要求**

1、采购人分别在每一期付款前对乙方的服务质量进行考核，并根据服务质量考核结果付款。

2、服务质考核采用综合评分法，采购人通过服务人员考核、日常维护、运行质量、运维工作产出物质量、运维专项活动质量、响应型服务质量、服务评价考核，扣款系数按考核表的综合得分，按5个档次设置扣除款项，扣款系数具体如下：

 （1）90分及以上，无需扣除；

 （2）80分（含）-90分（不含），扣除当期应支付款的10%；

 （3）70分（含）-80分（不含），扣除当期应支付款的20%；

 （4）60分（含）-70分（不含），扣除当期应支付款的30%；

 （5）60分以下，扣除当期应支付款的40%；且采购人可视情况有权单方解除合同，除按上述标准扣除款项后支付费用外，因此给采购人造成的损失由供应商负责赔偿。

3、中山市市政府大院内低端信息化设备维护服务项目质量考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核类别** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **得分** |
| 1 | 服务人员考核 | 人员岗位设置 | 符合实际驻场人数/合同要求人数，不满足要求人数，每人次扣1分； | 20 |  |
| 2 | 人员稳定性 | 服务期间未经采购人许可擅自更换服务团队人员，在季度考核结果中每人次扣1分。 |
| 3 | 人员工作满意度 | 客户口头、电话等非正式投诉每次扣1分，客户以文件形式发到采购人的投诉每次扣2分； |
| 考勤管理 | 一个月内出现5人/次以上未打卡或者迟到、早退的，扣1分；出现10人/次未打卡或者迟到、早退的，扣3分；出现共15人/次未打卡或者迟到、早退，扣5分。 |
| 4 | 人员业务水平 | 运维人员在运维过程中出现误操作事件每人次扣2分； |
| 5 | 人员着装形象 | 正常上班时间内不按规定着装，每人次扣2分；男运维人员留长头发或留长胡子扣2分/次。 |
| 6 | 日常维护 | 巡检和应急支持 | 未按时进行巡检的，扣1分/次；未配合特殊时间或重大节假日的应急值守工作的，扣2分/次； | 16 |  |
| 7 | 报告提交情况 | 未按要求准时提交月报、季度报告、故障报告等相关报告。超时一次扣2分； |
| 8 | 软硬件升级 | 软硬件升级前没有事先向采购人申请或沟通而造成不良影响的，扣1分/次； |
| 9 | 故障处理 | 出现故障后没按故障正确的处理流程操作导致重大损失和造成恶劣影响的，扣5分/次； |
| 10 | 安全管理 | 定期对相关运维设备进行升级或打补丁等工作，没有及时安排升级或者打补丁，导致出现安全事件的，每次扣10分。 |
| 11 | 任务管理 | 接到运维任务起30分钟内未到达维护现场的，扣1分/次； |
| 12 | 运维质量 | 事件处理质量 | 运维工单记录不规范不完整，运维情况说明不清晰的，扣2分/次。 | 12 |  |
| 13 | 运维实施质量 | 考核期内同一设备同一故障问题复现3次的扣1分/次。 |
| 14 | 运维工作产出物质量 | 周期性报告质量 | 包括季报、月报等应简洁清晰、重点突出、分析深入、建议或解决措施科学、合理，不符合或不满足的视情况扣分。 | 16 |  |
| 15 | 非周期性产出物质量 | 事件解决方案、评估报告、专题报告等应简洁清晰、重点突出、分析深入、建议或解决措施科学、合理，不符合或不满足的视情况扣分。 |
| 16 | 运维专项活动质量 | 运维专项活动质量 | 未配合部门完成各级别的保密检查、软件正版化检查等专项工作的，每次扣2分。 | 10 |  |
| 17 | 漏洞修复质量 | 在接到安全运维中心漏洞修复提醒后，未在1个工作日内联系相关部门并配合完成漏洞修复的，扣2分/次。 |
| 18 | 服务质量 | 事件响应时间达标率 | 根据运维工单数据，统计事件响应时间达标率，达标率低于70%（扣5分）；低于80%（扣4分）；低于90%（扣2分）；低于100%（扣0.5分）； | 16 |  |
| 19 | 事件处理时间达标率（按时完成工单数/考核时间段内总单数） | 达标率低于70%（扣5分）；低于80%（扣4分）；低于90%（扣2分）；低于100%（扣0.5分）； |
| 20 | 事件完成率（已经完成的事件数/事件总数） | 完成的事件数除以事件总数，低于70%（扣5分）；低于80%（扣4分）；低于90%（扣2分）；低于100%（扣0.5分）； |
| 21 | 服务评价 | 服务过程 | 运维过程完整、全面。（2分） | 10 |  |
| 22 | 服务态度 | 服务态度主动、耐心、谦虚。（2分） |
| 23 | 服务水平 | 运维工作专业、中肯。（2分） |
| 24 | 服务标准 | 遵守国家有关信息安全标准规范。（2分） |
| 25 | 服务认知 | 运维人员思想品德端正。（2分） |
| 26 | 总分 | 100 |  |
| 27 | 加分项 | 中标供应商配合采购人工作，获得采购人表扬，采购人可酌情加分 |  |  |