

服务合同

合同编号: .

合同名称: 生态环境局信息化基础设施及网络安全运维
项目

甲方（接受服务方）: 北京市生态环境局综合事务中心

乙方（服务方）: 北京润成恒信科技有限公司

/方（服务方）: /

/方（服务方）: /

签订地点: 北京市通州区

签订日期: 2025 年 5 月



根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和招标文件的规定，本着诚实信用、互惠互利的原则，各方通过友好协商，就服务方为甲方提供信息化基础设施运维服务工作达成一致，签订本合同，以兹共同遵守：

一、服务内容及要求

服务方为甲方提供信息化基础设施运维服务工作，主要工作内容包括：网络及基础设施运维运维协助服务、网络日常运行保障服务、设备维护与故障处置服务、质保设备技术咨询与支持、车公庄机房基础设施运维服务、重大活动和重要节日应急处置服务、政务云资源使用评估与优化服务、政务云资源的使用协调与调整服务、政务云资源统筹服务、政务云资源监控服务、政务云服务质量监督支持服务、密码服务器专项保障服务等。

二、履行期限

本合同履行期限自2025年6月1日起至2026年5月31日止。本合同期限不影响各方附随义务的遵守和履行。

三、各方权利与义务

3.1 甲方权利与义务

- 3.1.1 要求服务方按时、按质、按量完成本项目服务工作。
- 3.1.2 接受本项目工作成果，并享有成果的知识产权。
- 3.1.3 提供与本项目有关的信息资料，配合服务方完成服务工作。
- 3.1.4 按本合同的规定支付服务费用。

3.2 服务方权利与义务

- 3.2.1 按时、按质、按量完成本项目服务工作并提交工作成果。
- 3.2.2 按时向甲方提供发票并收取服务费。
- 3.2.3 按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排开展服务工作。如果工作安排有变化，需经甲方和服务方共同认可。
- 3.2.4 为甲方提供采购需求任务书相关服务，确保本项目工作成果的落实。
- 3.2.5 按照相关规定及甲方要求完成本项目资料的归档工作。
- 3.2.6 按照本合同第十条的规定，严格保守秘密。

四、服务费用及支付方式

4.1 服务费用

4.1.1 本合同服务费用采取以下第①种方式:

①服务费用为固定总价, 总额为人民币壹佰叁拾肆万玖仟伍佰元(小写¥ 1349500 元);

②服务费用为不固定总价, 以_____ / _____的方式和标准进行结算。

4.1.2 上述费用包括服务方为履行本合同所需的全部费用, 除此之外, 甲方无需再向服务方支付任何费用。

4.1.3 履约保证金。各方签署本合同后, /方、 /方、 /方分别向甲方提交合同总额的 %、 %、 %作为履约保证金。其中:

 /方提交人民币_____ / _____元(小写¥ / 元);

 /方提交人民币_____ / _____元(小写¥ / 元);

 /方提交人民币_____ / _____元(小写¥ / 元)。

 /方、 /方、 /方的履约保证金应于本合同签订之日起 个工作日内以银行履约保函(有效期至 / 年 / 月 / 日)的形式向甲方提交。本项目工作全部完成且工作成果全部通过验收后, 甲方退还银行履约保函。

4.2 支付方式

4.2.1 本合同生效后 / 个工作日内, 甲方向 / 方支付合同总额的 / %, 即人民币_____ / _____元(小写¥ / 元)。 方指定账户及联系方式情况如下:

 方名称:

开户银行:

银行账号:

银行行号:

联系人和电话:

本合同生效后 / 个工作日内, 甲方向 方支付合同总额的 / %, 即人民币_____ / _____元(小写¥ / 元)。 方指定账户及联系方式情况如下:

 方名称:

开户银行:

银行账号:

银行行号:

联系人和电话:

本合同生效后 / 个工作日内,甲方向 / 方支付合同总额的 / %, 即人民币 / 元(小写¥ / 元)。 / 方指定账户及联系方式情况如下:

 方名称:

开户银行:

银行账号:

银行行号:

联系人和电话:

4.2.2 工作成果全部验收合格后 / 个工作日内,甲方向 / 方支付合同总额的 / %, 即人民币 / 元(小写¥ / 元)。

工作成果全部验收合格后 / 个工作日内,甲方向 / 方支付合同总额的 / %, 即人民币 / 元(小写¥ / 元)。

工作成果全部验收合格后 / 个工作日内,甲方向 / 方支付合同总额的 / %, 即人民币 / 元(小写¥ / 元)。

4.3 甲方支付上述服务费用前,服务方应开具等额、合规的增值税发票并送至甲方。否则,甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款的违约责任。

4.4 因财政支付受限等合理原因,造成支付相应顺延的,甲方不因此承担违约责任,但应当及时通知服务方。障碍消除后,甲方应当及时恢复支付。服务方应当在顺延期间正常履行本合同,不得因此延迟、暂停、拒绝、终止义务的履行。

五、工作安排及提交成果

5.1 2026 年 5 月 31 日前, 乙 方完成 生态环境局信息化基础设施及网络安全运维项目-信息化基础设施运维工作 , 提交 附件 4: 验收标准 验收文档清单内容, 加盖运维单位公章 版本 叁 份。

5.2 / 年 / 月 / 日前, / 方完成 / 工作, 提交 / , / 版本 / 份。

5.3 / 年 / 月 / 日前, / 方完成 / 工作, 提交 / , / 版本 / 份。

5.4 / 年 / 月 / 日前, / 方完成 / 工作, 提交

/_____, /____版本 /____份。

六、验收标准及方式

6.1 验收标准：服务方应当按照本合同第五条及特殊条款规定的工作安排及期限提交成果，成果应当满足甲方和本合同的要求。

6.2 验收方式：服务方提交的工作成果由甲方负责组织验收。验收不合格的，甲方有权要求限期整改。

6.3 验收过程中，如果甲方提出修改意见，服务方应在收到意见之日起____个工作日内完成修改并重新提交成果。

七、成果归属

7.1 本合同项下的所有工作成果的知识产权归甲方所有。

7.2 未经甲方书面同意，服务方不得以任何形式向任何第三方披露、使用或允许他人使用或转让本项目的工作成果。

八、违约责任

8.1 任一方有下列情形之一的，另一方有权解除本合同，并有权要求对方承担违约责任：

8.1.1 未经甲方书面同意，乙方、/方、/方擅自将本合同项下的权利义务全部或部分转让或转委托给任何第三方的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.2 服务方因自身原因不能按本合同第五条及特殊条款的规定提交工作成果的，构成违约，每逾期一日，违约方应向甲方支付合同总额1%的违约金；逾期超过15日，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.3 服务方提交的工作成果未通过甲方组织的验收，甲方要求限期整改后仍未通过验收的，构成违约，甲方有权解除本合同，要求违约方退还甲方已支付的全部服务费用，并要求违约方支付合同总额20%的违约金。

8.1.4 甲方无故拒绝支付服务费用的，经服务方书面催款后15个工作日仍未支付的，构成违约，服务方有权解除本合同，并要求甲方支付合同总额20%的违约金。

8.2 服务方违反本合同第十条规定的保密义务，构成违约，甲方一经发现，有权要求违约方停止行为，并要求违约方支付合同总额20%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，还应当就差额部分承担赔偿责任。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.3 各方均不得擅自变更、中止或终止本合同。如果遇到特殊情况本合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，各方应当变更、中止或终止本合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，各方都有过错的，各自承担相应的责任。

九、陈述与保证

9.1 服务方应当保证严格按照本合同的规定开展相关工作。

9.2 服务方在合同履行过程中使用的专有技术、知识产权、实物及提交的成果不得侵犯任何第三方的合法权益，如果第三方提出异议或提起侵权索赔的，服务方应当出面并自行解决，且不得影响服务工作，给甲方造成声誉影响或经济损失的，服务方应当承担赔偿责任。

十、保密义务

10.1 服务方及其项目参加人员对本合同履行过程中所接触到的甲方提供的信息、资料及所涉成果等均负有保密义务。未经甲方书面同意，服务方不得将上述信息、资料及所涉成果披露给任何第三方或用于本合同以外的其他目的。

10.2 上述保密义务自甲方将相关资料或信息以及所涉成果正式向社会公开之日或甲方书面解除服务方的保密义务之日起终止。

10.3 上述保密义务的规定在本合同终止后仍然继续有效，且不受合同解除、终止或无效的影响。

十一、不可抗力

11.1 由于自然灾害以及火灾、爆炸、战争、恐怖事件、大规模流行性疫病、国家法律法规或政策变动、网络安全或任何其他类似的不可预见、不可避免并不能克服的不可抗力事件，导致本合同一方不能履行或不能完全履行义务时，受影响方应当在发生不可抗力事件后30日内通知对方，并提供有效证明文件。

11.2 因不可抗力事件的发生导致不能履行或不能完全履行本合同的，根据所受影响，受影响方部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。如果影响持续超过3日的，任何一方均可以书面方式提出终止本合同。

11.3 在迟延履行本合同期间，由于不可抗力事件而不能履行或不能完全履行本合同的，不能被免除责任。

十二、争议的解决

12.1 在本合同履行过程中发生的争议，各方应友好协商解决。协商不成的，各方均有权向本合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、特殊条款

13.1 本合同有特殊条款，涉及到的特殊条款请见附件。

十四、其他

14.1 本合同经各方法定代表人或授权代表签字（签章）并加盖双方公章后生效。

14.2 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，/方执/份，/方执/份，具有同等法律效力。

14.3 本合同未尽事宜或有内容变更的，由各方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

以下无正文:

甲方: 北京市生态环境局综合事务中心

法定代表人或授权代表:

(签字或签章)

部门负责人(签字): 马军军

经办人(签字): 刘晋波

电话: 55522749

日期: 2025.5.23

乙方: 北京润成恒信科技有限公司

法定代表人或授权代表:

(签字或签章)

联系人: 张丹

电话: 15901168200

日期: 2025.5.23

方: _____

法定代表人或授权代表:

(签字或签章)

联系人:

电话:

日期:

方: _____

法定代表人或授权代表:

(签字或签章)

联系人:

电话:

日期:

附件 1：特殊条款

1.标准

1.1 本合同项下交付的软、硬件应符合技术实施方案所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

1.2 计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.双方的权利和义务

2.1 甲方的权利和义务

(1) 在项目实施过程中，甲方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的组织管理。

(2) 甲方应按照本合同的规定向乙方支付服务费。

(3) 乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

(4) 甲方负责提出业务需求与关键指标要求,在项目推进过程中协调和配合乙方的工作。

(5) 甲方负责在约定时间内对乙方提出的服务方案进行确认或修改变更。

(6) 甲方负责协调、处理和解决乙方在运行和维护工作过程中遇到的、涉及甲方单位内部关系的问题。

(7) 甲方有权监督乙方的项目实施进度及质量，并对服务满意度进行评价。

(8) 在本合同约定的范围内，甲方提出的服务变更需经乙方确认,甲方有义务配合乙方进行服务重新审定，并进行相应的时间进度变更。

(9) 在项目实施完毕后，甲方根据合同规定及时组织相关人员对项目进行验收。

2.2 乙方的权利和义务

(1) 在项目实施过程中，乙方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的组织管理，按时保质保量完成合同约定的所有服务。

(2) 在项目具体实施的过程当中，乙方组建稳定的、专业的、独立的项目团队，专门负责本项目顺利进行，以确保项目高质量按期完成。

(3) 甲方提出的服务申请，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方的工作。

(4) 乙方需根据甲方提出的需求，制定工作方案及工作计划。

(5) 乙方应定期与甲方进行沟通，包括但不限于本合同规定的工作内容开展情况，工作阶段总结等。

(6) 乙方提供 5*8 小时现场技术支持服务，对甲方提出的一般性问题进行技术咨询、指导。

(7) 乙方应严格按照项目实施进度按时保质完成工作目标。

(8) 在本合同约定的范围内，在甲方的服务需求发生变化的情况下，经乙方确认后，乙方应配合和协助甲方完成服务变更（如增加服务内容等）工作。

(9) 甲方向乙方提供的内部资料，乙方予以保密，乙方不向任何第三方泄露甲方的业务工作秘密。

(10) 在项目实施完毕后，乙方根据合同规定及时对项目进行总结，提交验收材料，配合甲方开展验收工作。

3. 知识产权

3.1 乙方应保证本合同实施过程中和实施结果产生的知识产权属于甲方所有。

3.2 乙方保证甲方在其本国使用本合同项下成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、设计权等知识产权的起诉。

3.3 如果发生第三方就乙方向甲方提供的本合同项下所涉及的结果对甲方进行侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切经济 and 法律责任。

3.4 本条款的规定不因本合同的终止和到期而失效。

4. 合同成果的交付

4.1 乙方将对本合同项下的成果的交付负责，成果包括本合同及其附件明确规定的全部内容。

4.2 根据本合同及其附件中规定的成果交付日期，乙方应将与成果相关的全部内容送交甲方。并由甲方代表与乙方代表共同验收，并由甲方代表签发验收证明正本两份。

4.3 乙方应随同成果交付的同时向甲方提交标明成果内容的明细单一式份，乙方出具的保证书一式份以及本合同及其附件要求的相关文件。

4.4 乙方应按照本合同及其附件规定的方法和程序，负责提出成果的检验程序并接受甲方的检验和配合进行成果的检验和验收。

5. 履约验收

5.1 甲方组织投标人进行专家验收产生的所有费用包含在投标报价中。

5.2 验收以合同附件中的甲方招标文件要求、乙方技术方案和项目实施与服务方案以及试运行过程中为适应甲方用户需求而做修改生成的技术文档为准。

5.3 项目验收交付的同时需完成文档交付工作。交付形式为计算机光盘和纸介质形式。交付内容：包括在执行过程中形成的一切文档。文档包括但不限于交付成果清单中的内容。

6. 乙方履约延误

6.1 乙方应按照本合同及其附件中甲方规定的交付期完成成果的交付。

6.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到妨碍按时交付成果的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否酌情延长成果交付时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。甲方未作出书面答复的，视为甲方不接受乙方延期交付成果，乙方仍应在本合同及其附件约定的时间内交付成果，否则应承担相应的赔偿责任。

6.3 除了本合同第十一条款的情况外，除非延期是乙方根据本合同特殊条款6.2 条款的规定取得甲方书面同意而不收取误期赔偿费之外，乙方拖延成果的交付，将按本合同第八条款的规定被收取误期赔偿费。

7. 支付方式

7.1 本合同生效后 30 个工作日内，乙方向甲方出具等额发票后，甲方向 乙 方支付合同总额的 80 %，即人民币 壹佰零柒万玖仟陆佰 元（小写 ¥ 1079600 元）。乙 方指定账户及联系方式情况如下：

乙 方名称：北京润成恒信科技有限公司

开户银行：交通银行北京媒体村支行

银行账号：1100 6135 3018 8000 13881

银行行号：301100001026

联系人和电话：卢丹，15901168200

7.2 工作全部完成，成果验收合格后 30 个工作日内，乙方向甲方出具等额发票后，甲方向 乙 方支付合同总额的 20 %，即人民币 贰拾陆万玖仟玖佰 元（小写 ¥ 269900 元）。

7.3 遇财政因特殊原因导致项目经费额度减少等情况，以实际剩余财政批复额度进行支付，乙方须按照合同要求执行各项服务内容。

附件 2：分项报价单

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	网络及基础设施运维协助服务	15,000.00	24 人/月	360,000.00	无
2	网络运行保障服务	2,500.00	12 个月	30,000.00	无
3	设备维护和故障处置服务 (含网络设备、服务器及存储设备)	3,340.00	25 台	83,500.00	无
4	质保设备技术咨询与支持	4,000.00	12 个月	48,000.00	无
5	局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务	4,000.00	12 个月	48,000.00	无
6	车公庄机房基础设施运维服务(机房空调设备、机房电源系统、机房消防设备、机房环境监控和机房安全防护设备)	12,000.00	12 个月	144,000.00	无
7	重大活动和重要节日应急处置服务	7,000.00	12 个月	84,000.00	无
8	政务云资源技术支持服务	31,000.00	12 个月	372,000.00	无
9	密码服务器专项保障服务	4,000.00	12 个月	48,000.00	无
10	室内网络线路铺设等辅助性工作	11,000.00	12 个月	132,000.00	无
总价（元）				1,349,500.00	无

附件 3-1：采购需求任务书

一、采购标的

1. 采购标的

1.1 为北京市生态环境局综合事务中心负责管理的网络、服务器、存储及机房其它基础设施等设备和系统提供运维服务。为北京市生态环境局综合事务中心租用的市级政务云提供资源调整优化和配置方案技术支持服务。

1.2 采购标的的数量：1 项服务。

2. 项目背景及现状

北京市生态环境局综合事务中心是北京市生态环境局的直属单位，负责的工作包含北京市生态环境局(以下简称局机关)信息化建设、管理和应用技术保障，以及主要信息化基础设施运行维护等工作。

北京市生态环境局综合事务中心承担着北京市生态环境局机关机房以及各区生态环境局和北京市生态环境局部分直属单位的网络、服务器、存储、安全等相关硬件设备及系统的运行维护保障，承担着北京市生态环境局机关与各区生态环境局及直属各单位之间的网络运行保障。目前，有关网络、设备和系统的检查维护，以及相关耗材、器材和配件的维修提供等工作，均由通过面向社会公开招标的运维单位承担。

3. 招标总体要求

信息化基础设施运维服务，投标人应建立完善的保障服务团队，制定详细的运维服务计划，提供充足的备品、备件与耗材等物品。能够按照采购人需求，及时开展相应的运维保障服务。

二、商务要求

1. 实施的时间和地点

实施时间：2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日。

实施地点：采购人指定地点

2. 付款条件（进度和方式）

详见合同相关规定

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

运维服务单位应建立稳定的、具有相应专业资质的运维服务保障团队，在运维服务合同期内按照合同约定全面做好各项运维服务保障工作，确保北京市生态环境局主要信息化基础设施安全稳定运行。涉及局机关机房基础设施运维、政务云运行保障等服务，保障的具体指标要求详见本章相关部分。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国个人信息保护法》

《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国保守国家秘密法》

以上规范如有更新，以国家、地方、行业最新标准为准。在实施本项目期间除应遵循上述规范外，还应遵循未列出的其它法律、法规及相关国家、地方、行业标准规范。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的要求；

2.1.1 信息化基础设施运维服务

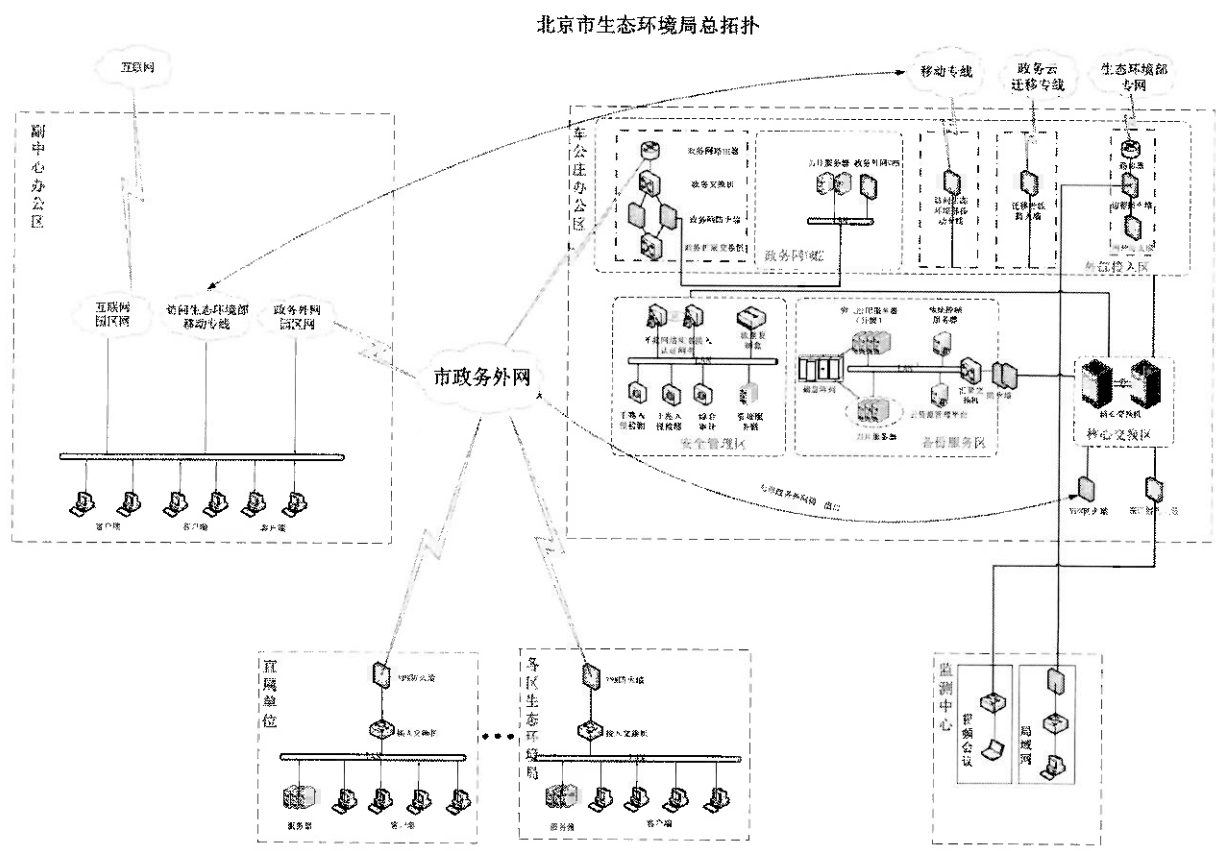
2.1.1.1 运维服务需求

序号	项目	数量	服务期限	服务地点
1	网络及基础设施运维协助服务	24 人/月	合同有效期内	采购人指定地点
2	网络运行保障服务	12 个月		
3	设备维护和故障处置服务（含网络设备、服务器及存储设备）	25 台		
4	质保设备技术咨询与支持	12 个月		
5	局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务	12 个月		
6	车公庄机房基础设施运维服务（机房空调设备、机房电源系统、机房消防设备、机房环境监控和机房安全防护设备）	12 个月		
7	重大活动和重要节日应急处置服务	12 个月		
8	政务云资源技术支持服务	12 个月		
9	密码服务器专项保障服务	12 个月		

10	室内网络线路铺设等辅助性工作	12 个月		
----	----------------	-------	--	--

(1) 网络及相关设备

纳入运维服务的北京市生态环境局网络包括局机关局域网和全市政务外网生态环境纵向 VPN 链路两部分，相关网络设备部署在北京市生态环境局机关和各区生态环境局、开发区城市运行局及市生态环境局 5 个直属各单位机房内，网络接入了国家生态环境部专网和北京市电子政务外网以及互联网，重点保障业务处理、信息传递等工作。网络拓扑图如下：



网络运维设备清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	网神 3600 防火墙	车公庄六层机房	否	2011 年	9
2	网神 Secfox 互联网流控	车公庄六层机房	否	2011 年	1
3	H3C ICG 3000 路由器	车公庄六层机房	否	2011 年	1
4	H3C S5120	车公庄六层机房	否	2011 年	4
5	H3C S5500	车公庄六层机房	否	2011 年	1
6	H3C WX3024	车公庄六层机房	否	2011 年	1
7	BJCA 实名接入网关设备	车公庄六层机房	否	2011 年	2

网络运维设备清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
8	NETTAP NTIMXTAP-16G	车公庄六层机房	否	2011 年	1
9	网神入侵检测设备	车公庄六层机房	否	2011 年	2
10	深信服 VPBJ-110	车公庄六层机房	否	2011 年	1
11	TP-LINK TR-932D 多模一对	车公庄六层机房	否	2009 年	1
12	WS-C2950-24	车公庄六层机房	否	2005 年	1
13	15'机架式液晶显示器	车公庄六层机房	否	2004 年	1
14	Cisco Catalyst 2950-24	车公庄六层机房	否	2005 年	1
15	RG-S5750-24GT-8SFP-E	车公庄六层机房	否	2013 年	1
16	WS-C3550-24-EMI	车公庄六层机房	否	2005 年	1
17	Power-V224	车公庄六层机房	否	2013 年	1
18	WS-C3550-24-EMI	辐射中心机房	否	2005 年	2
19	WS-C3550-24-EMI	车公庄七层机房	否	2005 年	1
20	Cisco Catalyst 3560-24TS	车公庄六层机房	否	2006 年	3
21	Cisco Catalyst 3560-24TS	辐射中心机房	否	2006 年	2
22	Cisco Catalyst 3560-24TS	怀柔区生态环境局机房	否	2006 年	1
23	Cisco Catalyst 3560-24TS	平谷区生态环境局机房	否	2006 年	1
24	网神 SecGate 3600 F6-3216VPN	各区生态环境局及直属单位机房	否	2011 年	46
25	网神 SecGate 3600 X9-6360	4 个直属单位机房	否	2011 年	4
26	Cisco Catalyst 4503-E	车公庄六层机房	否	2011 年	5
27	Cisco Catalyst 4503-E	车公庄三层机房	否	2011 年	1
28	Cisco WS-C3750X-24T-S	车公庄东配楼机房	否	2011 年	1
29	Cisco Catalyst 4503-E	4 个直属单位机房	否	2011 年	6
30	Cisco Catalyst 4503-E	各区生态环境局机房	否	2011 年	19
31	H3C SR6616	局车公庄六层机房	否	2011	1
32	DPtech FW1000-GE-N	车公庄六层机房	否	2011	1
33	网神 SecGate 3600 X9-6360 硬件防火墙	万柳机房	否	2011 年	1
34	网神 SecGate 3600 F6-3216VPN 分支防火墙	万柳机房	否	2011 年	2
35	SecFox-NBA（上网审计型）M500 上网行为管理	万柳机房	否	2011 年	1
36	Cisco Catalyst 4503-E 交换机	万柳机房	否	2011 年	2
37	新华三防火墙 F1020	局机关车公庄六层机房	否	2018 年	3

网络运维设备清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
38	新华三交换机 LS-5130S-28S	车公庄六层机房	否	2018 年	12
39	新华三交换机 LS-5130S-52S	车公庄六层机房	否	2018 年	5
40	新华三路由器 RT-MSR3610	局直属单位机房	否	2018 年	6
41	蓝盾 BD-VPN-BJ10	车公庄六层机房	否	2018 年	1
42	蓝盾 BD-VPBJ-110	车公庄六层机房	否	2018 年	1
43	华为路由器 AR2220E	监测中心机房	否	2019 年	2
44	信锐路由器 ADBJ-105	车公庄六层机房	否	2019 年	2
45	深信服防火墙 AF-1000-B1310-JP	车公庄六层机房	是	2022 年	4
46	深信服防火墙 AF-1000-FH1600B-OS	通州办公区机房	是	2024 年	1

(2) 服务器和存储设备

纳入运维的服务器和存储设备部署在北京市生态环境局机关机房、各区生态环境局机房及部分直属单位机房。

存储与服务器设备清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	HP DL380	车公庄六层机房	否	2009 年	1
2	IBM 服务器内存 39M5809(2x1GB)	车公庄七层机房	否	2009 年	1
3	IBM 服务器内存 39M5809(2x1GB)	车公庄七层机房	否	2009 年	1
4	IBM 43X0824	车公庄六层机房	否	2010 年	12
5	PCI Ultra 320 SCSI Controller2	车公庄六层机房	否	2006 年	1
6	IBM 43W4280	车公庄六层机房	否	2010 年	3
7	IBM 43X0802	车公庄六层机房	否	2010 年	10
8	IBM 42D0410	车公庄六层机房	否	2010 年	4
9	IBM 42D0410, 4Gbps FC, 300GB/15KE-DDM	车公庄六层机房	否	2010 年	6
10	Dell PowerEdge R200	车公庄六层机房	否	2010 年	1
11	IBM Server 346 2U	车公庄六层机房	否	2006 年	1
12	XSeries345	车公庄六层机房	否	2004 年	1
13	IBM X3650M3 7945-J4C	车公庄六层机房	否	2012 年	1

存储与服务器设备清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
14	IBM XSeries 3850 8864-1RC	车公庄六层机房	否	2009 年	2
15	IBM Server 3850:CPU 2*3.66GHZ/1MB L2	车公庄七层机房	否	2006 年	1
16	IBM DS4300(FastT600)	车公庄六层机房	否	2006 年	1
17	IBM X3850 M2	车公庄六层机房	否	2006 年	3
18	IBM EXP810 扩展柜 1812-81A	车公庄六层机房	否	2010 年	1
19	索享 Dream FaxV7.0	车公庄六层机房	否	2010 年	1
20	IBM System X3650 M3	机动车中心机房	否	2011 年	1
21	联想扬天 A6800t	万柳机房	否	2011 年	4
22	IBM System X3650 M3	宣传中心机房	否	2011 年	1
23	IBM System X3650 M3	辐射中心机房	否	2011 年	1
24	IBM System X3650 M3	环科院机房	否	2011 年	1
25	IBM System X3650 M3	车公庄六层机房	否	2011 年	1
26	IBM System X3650 M3	车公庄六层机房	否	2011 年	1
27	IBM EXP3512	车公庄六层机房	否	2011 年	1
28	IBM System X3650 M3 前置 服务器	万柳机房	否	2011 年	1
29	浪潮服务器 NF5280M4	车公庄六层机房	否	2017 年	5
30	华三服务器 R4900G3	车公庄七层机房	否	2019 年	1
31	华三服务器 R4900G3	车公庄六层机房	否	2019 年	1
32	华为服务器 2288HV5	车公庄六层机房	否	2019 年	3

(4) 车公庄机房其他基础设施

北京市生态环境局机关机房基础设施主要包括：机房视频监控设备、机房消防系统、供电设施、制冷设施、门禁系统和环境监控系统。

1) 视频监控设备

视频监控系统设备运维清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	机柜	车公庄七层机房	否	2012 年	2
2	DS-6602HF-SATA	车公庄六层机房	否	2012 年	1
3	DS-2CC5182P-IR1	车公庄六层机房	否	2012 年	5
4	PS-DC1208-1U	车公庄七层机房	否	2012 年	2
5	DS-8104HF-ST	车公庄七层机房	否	2012 年	1
6	长虹 LT55810DU(含定制机柜)	车公庄西配楼	否	2009 年	1

7	海康威视	车公庄六层机房	否	2012 年	1
8	等离子 42BI	车公庄西配楼	否	2005 年	1

2) 机房消防系统

消防系统设备运维清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	火灾报警控制器利达 JB-QB-LD128EN(M)	车公庄六层楼道	否	2014 年	1
2	备用电池	车公庄六层机房	否	2014 年	2
3	气体灭火控制盘 LD5501EN	车公庄六层机房	否	2014 年	1
4	紧急启停按钮	车公庄六层机房	否	2005 年	1
5	放气指示灯	车公庄六层机房	否	2005 年	1
6	烟感	车公庄六层机房	否	2005 年	1
7	温感	车公庄六层机房	否	2006 年	1
8	柜式钢瓶	车公庄六层机房	否	2020 年	2
9	氮气启动瓶	车公庄六层机房	否	2020 年	2
10	电磁阀	车公庄六层机房	否	2020 年	2

3) 供电设施

UPS 系统设备运维清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	艾福瑞斯主机	车公庄七层机房	否	2016 年	1
2	UPS 电池 (新增)	车公庄七层机房	否	2021 年	40
3	UPS 电池柜 (新增)	车公庄七层机房	否	2021 年	2

配电设备运维清单					
序号	产品型号	位置	用途	投入使用时间	数量
1	电源配电箱	车公庄六层机房	否	2013 年	1
2	一级防雷模块	车公庄六层机房	否	2013 年	1
3	二级防雷模块	车公庄六层机房	否	2013 年	1
4	单联翘板开关	车公庄六层机房	否	2013 年	1
5	三联翘板开关	车公庄六层机房	否	2013 年	1
6	墙面插座	车公庄六层机房	否	2013 年	4
7	工业连接插座	车公庄六层机房	否	2013 年	20
8	数字电量仪	车公庄六层机房	否	2013 年	1
9	机柜 PDU	车公庄六层机房	否	2013 年	20

4) 制冷设施

精密空调系统设备运维清单					
--------------	--	--	--	--	--

序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	艾默生-机房空调	车公庄六层机房	否	2012 年	1
2	艾默生空调监控终端	车公庄六层机房	否	2012 年	1
3	报警短信报警器	车公庄六层机房	否	2012 年	1

5) 门禁系统

门禁系统设备运维清单					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	一门读卡模块	车公庄六层机房	否	2013 年	1
2	读卡器	车公庄六层机房	否	2013 年	1
3	电锁电源	车公庄六层机房	否	2013 年	1
4	出门按钮	车公庄六层机房	否	2013 年	1
5	电插锁	车公庄六层机房	否	2013 年	1

6) 环境监控系统

环境监控系统					
序号	产品型号	位置	是否在质保期	投入使用时间	数量
1	爱默生 EMERSON 环境监控主机 RDU-A	车公庄六层机房	否	2012 年	1
2	GSM 报警主机 ZJ-G5	车公庄六层机房	否	2012 年	1
3	伊泰克 GSM/GPRS MODEM TD-8013	车公庄六层机房	否	2012 年	1
4	机柜监控器	车公庄六、七层机房	否	2012 年	6
5	除湿机	车公庄六层机房	否	2012 年	1
6	PLASTON Model7135 加湿器	车公庄六层机房	否	2012 年	2

2.1.1.2 运维服务要求

(1) 运维服务地点

北京市生态环境局局机关、综合事务中心，及北京市生态环境局其他直属单位及采购人指定地点。

(2) 网络运维协助服务内容

1) 总体要求

网络运维协助服务保障组同时配合采购人对指定办公区提供网络技术保障服务。在重大活动保障、突发应急响应、故障处置等情况下，根据采购人要求增

派工程师进行协助保障。

运维服务经理统一负责与采购人的工作协调和运维服务组织落实，协助运维服务人员负责采购人与运维服务组的联络，以及按照采购人的要求，做好落实日常检查、及时处置故障、按需调整配置、重要任务保障等工作。运维人员应统一着装、保持整洁。

运维服务组除协助运维工程师外其他成员应包括对网络设备、服务器设备、存储设备、消防设备、空调设备、配电设备和机房基础设施相关设备等熟悉并具备相应运维服务经验和处置资质及能力的运维工程师。

投标人组成的运维服务组所有成员都要做出保密承诺，投标人要出具保密承诺声明，如运维服务组成员违反保密承诺要求，所造成损失及后果由投标人承担。

（在投标文件中出具保密承诺声明）

投标人应针对所承担的运维服务内容，协助采购人开展应急预案的制定、应急演练、应急预案的修订等工作。

2) 具体工作要求

①局机关网络运行状况监控：投标人须配合采购人对市生态环境局局域网络情况、政务外网生态环境纵向 VPN 链路、部专线网络及政务云专线链路进行监控与协调，确保网络链路稳定运行。每季度提交报告。

②局机关信息化设备运行状况：投标人配合采购人对管理的网络设备（路由器、防火墙、交换机、审计设备、安全设备等）、存储与服务器设备、机房基础设施相关设备运行状况进行监控，提前发现隐患，及时预警，并配合采购人进行相关处置工作。每季度提交报告。

③业务专用链路设备参数配置调整：投标人配合采购人对管理的业务专用链路的网络设备（路由器、防火墙、交换机）进行参数配置调整，满足采购人对网络使用需求，及时保障采购人能够稳定使用业务专用链路。

④网络和服务器及存储设备日常巡检：每月底前安排相应运维工程师对车公庄机房的网络设备、服务器设备、存储设备等进行认真检查，并对相关配置文件进行备份，对发现的故障隐患及时处置。巡检完成后每季度提交报告，包括网络及各类设备运行状况、故障隐患处置情况、配置文件备份情况和工作建议等。

⑤局机关终端网络参数配置调整：投标人配合采购人对市生态环境局局机关、

综合事务中心使用的终端（含计算机终端、打印机等相关设备）进行参数进行统计、调整及申报，解决采购人网络使用出现迟缓、间歇性通断、访问受阻等情况，优化网络资源使用分配，确保终端能够安全稳定使用。

⑥车公庄机房虚拟化环境运维服务：运维期内，对采购人虚拟化环境资源进行梳理与整合，提出优化方案，解决采购人虚拟服务器无法启动、突发性掉线、访问不正常等情况，优化虚拟化环境配置，升级虚拟化设备参数配置，保障虚拟化环境处于最优化状态。

⑦ 车公庄机房应用系统部署网络及计算和存储环境配置：运维期内，对采购人管理的应用系统网络部署提出解决方案，对计算和存储环境提出合理建议，并进行参数配置保障工作。优化计算和存储环境配置，对现有计算和存储环境及时进行整合。

⑧车公庄机房应用和数据备份系统保障服务：运维期内，按照采购人工作要求，对应用和数据备份系统提供保障服务，使备份系统能够及时开展相应备份工作，保障各项业务工作的顺利开展。由于数据存储设备或存储介质故障造成数据信息无法读取时，投标人负责及时修复，并确保数据安全。

⑨ 服务咨询和技术支持：投标人对北京市生态环境局局机关、综合事务中心和各区生态环境局、北京市生态环境局相关直属单位工作人员提出的网络运维服务，提出的技术咨询应及时回复，并积极给予技术解决和工作建议。

3) 设备维护和故障处置服务

过保设备维护和故障处置

设备维护：投标人承担设备清单列表中设备的维护保障工作，配合采购人按工作要求梳理设备配置状态，及时提供设备升级方案，配合采购人升级网络设备配置参数与服务器设备配置参数。对无法进行配置参数升级的设备提供解决方案，并提供相同功能设备进行备用。

设备故障处置：故障处置响应时间：运维服务组接到采购人或协助运维服务人员故障处置要求后，属网络设备、服务器设备、存储设备发生故障时，故障发生在北京市生态环境局机关，运维工程师须 30 分钟内到达现场处置。故障发在北京市生态环境局车公庄机房及其他直属单位的，运维工程师须 1 小时内到达现场处置，在各区生态环境局、开发区城市运行局的，运维工程师须 4 小时内到达

现场处置。设备故障处置必要时，应尽快联系设备生产厂商指派专业工程师现场处置。

备品备件保障：投标人应根据运维服务设备的类型、数量、作用等，储备相应的设备和主要配件，并提供备品备件清单。当发生设备故障经排查暂时无法修复时，属北京市生态环境局车公庄机房设备或配件的，须在 2 小时内提供备品备件并运达现场替换故障设备和配件，配置在各区生态环境局和北京市生态环境局直属单位设备的，须在 6 小时内提供备品备件并运达现场替换故障设备和配件。

设备配件故障处置：设备发生故障，经排查属部分配件故障造成的，投标人负责维修恢复，并在维修期间提供整机或故障配件的备品备件，确保网络设备、服务器设备和各系统的正常运行。如故障配件无法修复，由投标人负责更换为不低于原配件的配置、功能、性能等的配件。无法修复的含有数据信息的故障配件，须交由采购人处置。本部分设备不包括消防设备和空调设备。

4) 质保设备技术支撑与咨询

投标人配合采购人负责设备清单列表中在保设备的技术支撑工作，配合采购人与设备供应商开展的沟通与咨询工作。按照采购人要求，及时对在保设备使用情况、运行情况进行报备，监督设备供应商完成软件系统升级工作，监督设备供应商按照采购人要求完成设备参数调整、修订等工作。监督设备供应商按照采购人工作要求，准确实施，及时有效。

5) 局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务

每年按照采购人的要求，对部署在北京市生态环境局直属单位办公区（综合执法总队和机动车中心、环科院、宣传中心、核与辐射中心、污染源中心）及采购人指定的其他办公地点的北京市政务外网生态环境纵向 VPN 链路运行情况、网络设备运行等工作进行保障服务，对发现的故障隐患及时处置。保障服务完成后 7 个工作日内提交报告，包括网络及各类设备运行状况、故障隐患处置情况和工作建议等。

6) 车公庄机房基础设施运维服务（机房空调设备、机房电源系统、机房消防设备、机房环境监控和机房安全防护设备）

空调设备运行维护服务：空调设备发生故障时，投标人须及时组织运维工程师进行抢修，如需更换配件，由投标人负责协调生产厂商提供配件和更换实施并

垫付新购配件费用，配件更换所需其它费用由投标人负责，新购配件费用由采购人负责申请。

投标人对空调设备易损易耗品进行检查和更换，主要包括：空调滤网、管道连接垫片、制冷液等相关配件辅料，易耗品采购费用全部由投标人负责。

机房电源系统运行维护服务：投标人对采购人机房供电设施（市电、UPS 电力）与设备进行日常维护、巡检及保障工作，相关易耗品、巡检与更换费用由投标人承担。

机房消防设备运行维护服务：投标人对采购人机房消防设备（消防主机、烟感、温感、灭火器等）进行日常维护、巡检及保障工作，相关易耗品、巡检与更换等费用由投标人承担。

机房环境监控和安全防护设备运行维护服务：投标人对采购人机房环境监控和安全防护设备进行日常维护、巡检及保障工作，相关易耗品、巡检与更换费用、报警短信费用由投标人承担。

日常巡检与保障要求：每季度安排相应运维工程师对北京市生态环境局车公庄机房基础设施相关设备、配电系统、空调设备、消防设备和系统、报警短信设备等进行认真检查，对发现的故障隐患及时处置，对报警短信通信费用及时补足，对北京市生态环境局车公庄机房内各类设备和环境进行清洁保养。季度巡检完成后提交季度巡检报告，包括各类设备运行状况、故障隐患处置情况、报警短信通信费用情况、清洁保养情况和工作建议等。

故障处置响应要求：属北京市生态环境局车公庄机房内消防设备、空调设备、配电设备等机房基础设施有关设备发生故障时，投标人需安排具有专门资质的运维工程师在 2 小时内到达现场处置。

应季清洁保养：根据北京市季节和气候变化情况，及时对北京市生态环境局车公庄六、七层机房内环境和设备进行灰尘清扫，及时对北京市生态环境局车公庄六层机房室外设备进行枯叶、柳絮、杨絮、灰尘等进行清理和清扫。

7) 重大活动和重要节日应急处置服务

针对重大活动及重要节假日期间出现的重大突发性应急工作，运维服务组应制定保障方案并具体落实。网络协助人员 7×24 小时做好应急准备，须在接到采购人电话后，在局机关办公区范围的，30 分钟内须到达北京市生态环境局机关

开展排查及处置工作。指定地点的，市区范围内 60 分钟内抵达处置。市区范围外，按实际时间抵达处置。

8) 密码服务器专项保障服务

承担采购人所采购的 4 台密码设备的运维保障服务，按照采购人的要求，协调设备厂商提供技术支持、配件更换、故障处置及调试测试等服务。

序号	设备所属	设备名称	型号
1	生态环境局车公庄机房	三未信安	SJJ1860-G 服务器密码机
2	生态环境局车公庄机房	三未信安	SJJ1860-G 服务器密码机
3	首信机房	三未信安	SJJ1860-G 服务器密码机
4	首信机房	三未信安	SJJ1860-G 服务器密码机

9) 室内网络线路铺设等辅助性工作

投标人按照采购人工作要求，提供室内网络线路铺设等工作，网络连通设备（涵盖光电转换器、集线器、会议临时保障网络设备及数据卡、便捷化通讯保障服务）采购，光纤线及五类、六类普通网线和六类屏蔽网线、水晶头等耗材，特殊工具的购买等费用，由投标人承担。同时按照采购人要求，承担纸质材料、资料；网络、服务器、存储等硬件设备物品搬迁时的物流、快递与邮寄等费用。协助采购人开展相关的网络建设时的调研、规划等工作。

2.1.2 政务云资源技术支持服务

2.1.2.1 政务云资源使用评估与优化服务

①资源评估

根据实际情况对采购人已使用的政务云资源进行评估，资源评估是对应用资源占用量化参数和指标进行了合理性分析，并每季度提供资源使用情况评估报告。

②资源优化建议

针对采购人对已使用的政务云资源中的服务器、存储、网络等资源的功能配置情况提出优化建议，使现用政务云资源能够达到最佳状态，满足采购人日常业务系统访问需要，每季度须提供资源优化建议。

2.1.2.2 政务云资源的使用协调与调整服务

按照采购人工作安排，配合采购人开展政务云资源使用时的协调与调整工作。承担新建业务系统接入政务云资源的沟通与技术支持等工作，并对该业务系统的情况进行跟随管理，确保系统使用稳定高效。该项服务总结，包含在中期和最终验收报告中。

2.1.2.3 政务云资源统筹服务

按照采购人要求，配合使用部门、应用系统开发及其他部门开展政务云资源的统筹工作。资源使用要合理满足系统需求，做好资源环境整体统筹安排，确保资源不过度浪费或无法满足。该项服务总结，包含在中期和最终验收报告中。

2.1.2.4 政务云资源监控服务

投标人按照采购人要求，通过政务云资源监管平台进行智能化监管，确保采购人能够及时了解政务云的运行情况。投标人还要承担预警、报警协调处理等工作，确保采购人政务云资源安全稳定运行。该项服务总结包含在验收报告中。

2.1.2.5 政务云服务质量监督支持服务

投标人支撑采购人对政务云服务商的服务质量进行监督，涵盖咨询与培训、迁移与部署服务，专业技术团队支持服务、日常及重大活动保障能力服务等。提供该项服务内容包含在验收报告中。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

2.2.1 组织保证

投标人响应时，必须向采购人提供拟派参加本项目的主要人员名单以及各自职责的划分。项目负责人 1 名，具备 5 年（不含）以上信息化服务项目管理经验，具有网络规划设计师证书（高级）或信息系统项目管理师证书（高级）。其他运维服务保障人员具有网络工程师证书（中级）、信息系统管理工程师证书（中级）、系统集成项目管理工程师（中级）。投标人必须向采购人保证成交后服务人员的稳定性，在本项目服务结束前，参加本项目的人员变动必须取得采购人同意。

投标人应按照采购人的需求建立完善的服务保障组织机构，进行相关的服务保障质量管控和随时调整服务保障实施内容。

2.2.2 质量保证

投标人应建立严格的质量保证体系，制定质量控制方案和实施措施，并督促落实各环节质量控制内容和目标；保证服务保障服务工作满足采购人对质量的要求。

2.2.3 安全保密

严格遵守合同规定，执行国家《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关

人员恪守职业道德,服从采购人的管理,严格遵守采购人的保密规定和工作制度,并承担相应的保密责任。

投标人自觉接受采购人的安全保密监督和管理,投标人如违反安全保密承诺,采购人将追究其责任,对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任;对投标人泄露统计调查对象资料,造成伤害的,除依据统计法有关规定追究有关责任人员法律责任外,还将依法承担相应的民事责任。

2.2.4 组织培训

针对北京市生态环境局综合事务中心和各区生态环境局、开发区城市运行局、北京市生态环境局相关直属单位工作人员的具体情况和运维管理工作内容,投标人应制定运维服务管理技术培训的计划和方案,按照采购人时间安排,组织技术培训,相关培训费用由投标人承担。

2.2.5 协助人员管理

①协助运维工程师要严格遵守工作流程,不得在没有得到用户方负责人许可的情况下,私自对所运维的设备进行任何操作。

②协助运维工程师要严格遵守工作时间,按照采购人单位作息时间安排开展 5*8 小时服务工作,并按时进行出勤签到。

③协助人员包括网络协助人员与临时性安排的协助人员。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求:

(一) 本项目需要落实的政府采购政策:节约能源、保护环境、促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业、支持乡村振兴等。

(二) 具体要求

(1) 促进中小企业及监狱企业发展、促进残疾人就业

根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》等关于中小企业的相关规定,本项目执行中小企业相关政策。符合政策规定的监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

①本项目是否专门面向中小企业预留采购份额,见第一章《投标邀请》。

②采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，见第二章《投标人须知》。

③小微企业价格评审优惠的政策调整，见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求；

无。

2.5 需由供应商提供设计方案、解决方案或者组织方案的采购项目，应当说明采购标的的功能、应用场景、目标等基本要求。

2.5.1 重点难点问题分析及解决方案

功能、应用场景、目标：供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

2.5.2 信息化基础设施运维服务组织方案

功能、应用场景、目标：信息化基础设施运维服务方面，投标人要结合采购人实际情况，重点对协助运维服务保障、网络运行服务保障、各类设备运维保障、专项现场保障、重大活动和重要节日运行维护保障、突发应急处置保障等方面详细制定保障方案，并提出在运维保障服务中强化服务质量的措施等内容。详见本章第三部分要求。

2.5.3 政务云资源技术支持服务保障组织方案

功能、应用场景、目标：政务云资源技术支持服务方面，投标人要结合采购人实际情况，重点对政务云资源使用评估与优化服务、政务云资源的使用协调与调整服务、政务云资源统筹服务、政务云资源监控服务、政务云服务质量监督支持服务制定组织方案，并提出在技术支持服务中强化服务质量的措施等内容。详见本章第三部分要求。

3. 履约验收方案

本项目实行最终验收一次验收方式，合同完成后，由采购人组织实施验收。

3.2 验收标准

(1) 提供运维保障服务工作总结，包括但不限于：人员组织管理情况、互联网链路保障管理情况、接入电子政务外网和国家专网保障情况、环境信息网运

行保障情况、各类设备运行保障及故障处置情况、政务云资源技术支持服务、日常巡检及重大活动和重要节日期间专项巡检及保障情况、组织培训情况、存在问题及工作建议等。

（2）提供合同期内完整的协助人员出勤和考勤记录、日常巡检记录、专项巡检记录、各类故障处置记录、耗材和配件更换记录等，以及运维服务工作中产生的应提交的相关文档资料。

（3）提供合同期内重大活动和重要节假日期间重点保障工作方案，以及制定和落实情况等文档资料。

（4）合同期内，未发生因人为操作失误造成网络大面积中断 2 小时以上、服务器和存储设备故障 4 小时以上等问题。

附件 3-2：服务考核表

基础设施协助服务质量考核表

考核结果判定：优秀（9—10 分） 良好（7—8 分） 合格（5—6 分） 不合格（0—4 分）

一级指标	二级指标	分值	说 明	A	B	C
协助服务 (3 分)	服务态度	1	A:很好 B:一般 C:较差	1	0.5	0
	咨询答复情况	1	A:及时准确 B:延时不准确 C:未答复	1	0.5	0
	协助人员出勤率	1	A:很好 B:一般 C:较差	1	0.5	0
巡检工作 (3 分)	网络设备、存储、服务器巡检按时率	1	A:按时完成 B:延时完成 C:未完成	1	0.5	0
	直属单位制定地点巡检情况	1	A:按时完成 B:延时完成 C:未完成	1	0.5	0
	基础设施（机房空调等）巡检按时率	1	A:按时完成 B:延时完成 C:未完成	1	0.5	0
日常运维情况 (3 分)	备品备件供应及时度	1	A:及时 B:一般 C:不及时	1	0.5	0
	故障及时响应度	1	A:及时 B:一般 C:不及时	1	0.5	0
	故障处理记录完整情况	1	A:完整 B:一般 C:较差	1	0.5	0
沟通与建议 (0.5 分)	合理化建议	0.3	A:多次提出 B:偶尔提出 C:没有提出	0.3	0.1	0
	沟通互动能力	0.2	A:良好的沟通技巧 B:有沟通但欠缺技巧 C:很少沟通	0.2	0.1	0
服务总结 (0.5 分)	是否按照要求完成	0.3	A:完成 B:基本完成 C:未完成	0.3	0.1	0
	内容是否全面	0.2	A:全面 B:一般 C:较差	0.2	0.1	0

政务云资源服务质量考核表

考核结果判定：优秀（9—10分） 良好（7—8分） 合格（5—6分） 不合格（0—4分）

一级指标	二级指标	分值	说 明	A	B	C
服务保障（3分）	服务态度	1	A:很好 B:一般 C:差	1	0.5	0
	咨询答复情况	1	A:及时准确 B:不太及时但准确答复 C:答复不准确	1	0.5	0
	政务云资源沟通	1	A:很好 B:一般 C:差	1	0.5	0
日常工作（3分）	工单执行率	1	A:按时完成 B:延时完成 C:未按时完成	1	0.5	0
	云资源监控工作	1	A:有效监控 B:一般监控 C:未监控	1	0.5	0
	云资源协助管理	1	A:有效参与管理 B:一般参与管理 C:未参与	1	0.5	0
云资源故障处置（3分）	故障发现及时度	1	A:及时 B:一般 C:不及时	1	0.5	0
	故障响应及时度	1	A:及时 B:一般 C:不及时	1	0.5	0
	故障处理记录完整情况	1	A:完整 B:一般 C:较差	1	0.5	0
沟通与建议（0.5分）	运维合理化建议	0.3	A:多次提出 B:偶尔提出 C:未提出	0.3	0.1	0
	沟通互动能力	0.2	A:良好的沟通技巧 B:有沟通但欠缺技巧 C:很少沟通	0.2	0.1	0
服务总结（0.5分）	是否按照要求完成	0.3	A:完成 B:基本完成 C:未完成	0.3	0.2	0
	内容是否全面	0.2	A:全面 B:一般 C:较差	0.2	0.1	0

附件 4：验收标准

本项目实行最终验收一次验收方式，合同完成后，由采购人组织实施验收。

4.1 验收标准

(1) 提供网络及基础设施运维协助服务总结

内容包括但不限于：人员管理、网络运行保障服务（含设备巡检）、设备维护和故障处置服务（含网络设备、服务器及存储设备）、局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务、车公庄机房基础设施运维服务（机房空调设备、机房电源系统、机房消防设备、机房环境监控和机房安全防护设备）、重大活动和重要节日应急处置服务、政务云资源技术支持服务、密码服务器专项保障服务、室内网络线路铺设等辅助性工作。

(2) 合同期内，未发生因人为操作失误造成网络大面积中断 2 小时以上、服务器和存储设备故障 4 小时以上等问题。

验收文档清单：

序号	文档名称	服务内容	文档名称
1	网络及基础设施运维协助服务总结	人员管理	协助人员出勤记录
2		网络运行保障服务（含设备巡检）	网络运行保障服务报告
3		设备维护和故障处置服务（含网络设备、服务器及存储设备）	设备维护和故障处置服务报告
4		局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务	局直属单位等指定办公地点网络相关硬件设备维护及故障处置服务报告
5		车公庄机房基础设施运维服务（机房空调设备、机房电源系统、机房消防设备、机房环境监控和机房安全防护设备）	车公庄机房基础设施运维服务报告
6		重大活动和重要节日应急处置服务	重大活动和重要节日应急处置服务报告
7		政务云资源技术支持服务	政务云资源技术支持服务报告
8		密码服务器专项保障服务	密码服务器专项保障服务报告

序号	文档名称	服务内容	文档名称
9		室内网络线路铺设等辅助性工作	室内网络线路铺设等辅助性工作报告
10	运维考核	运维工作考核	服务质量考核表