

# 采购项目技术和商务要求

## 一、项目概述

开展省发展改革委信息技术支撑服务项目，可有效提升机关运转效能，增强宏观调控能力，为省发展改革委更好地发挥省委、省政府参谋助手作用，促进经济社会高质量发展提供有力支撑。

## ★二、项目清单

| 序号 | 采购标的     | 服务周期 |
|----|----------|------|
| 1  | 信息技术支撑服务 | 1年   |

## ★三、服务要求

本次运维服务范围包括：通过基础网络、专用网络、办公终端等维护更新巡检服务，夯实巩固提升办公基础设施；通过资源采编，门户网站、媒体技术、视频会议等运维服务，优化整合资源提升服务效能；通过信息资源采编、数据治理、信息化决策咨询，提供信息技术支撑服务。

### （一）信息技术支撑服务

#### 1. 基础网络设施设备维修巡检服务

保障机关基础办公网络、电视、大屏等相关设备的正常使用，对故障设备及时维修和更新。

#### 2. 专用网络及终端设备维护服务

根据相关法律法规和有关部门的要求，定期进行涉密网络及终端设备安全检查维护。

#### 3. 个人办公终端维护维修服务

保障非涉密电脑、打印机、投影仪、扫描仪、电话等办公设备及网络的正常使用，做好数据恢复工作。

#### 4. 门户网站运营维护

省发展改革委门户网站的运行维护和数据加载、信息更新、安全保障等。

#### 5. 信息资源采编

主要为省发展改革委编辑各类电子信息资源、图书、期刊和年鉴等。

#### 6. 媒体技术服务保障（影像拍摄及新媒体制作等）

委重大会议活动摄影摄像保障、协助开展论坛活动、整理领导公开讲话音视频资料，政策、会议活动背景平面图设计，PPT、短片、动画制作等。

#### 7. 视频会议及无纸化办公服务

保障省发展改革委视频会议运行维护、无纸化办公系统的运行维护和设备更新等。

#### 8. 信息化建设决策咨询服务

对信息化建设提供系统建设、升级改造、体系建设、制度建设等相关咨询服务，提供需求调研、规划方案编制、可行性研究、初步设计、项目评估、项目管理、项目后评价等全过程生命周期决策咨询服务。

#### 9. 数据集成共享服务

根据数据集成共享需求，开发统一的数据出口存储数据库，监测共享数据的准确性、完整性、服务正常运行，处理异常情况问题。设计对应的 API，对外开放数据 API 共享服务，创建共享 API 服务，提供共享 API 使用说明文档，并共享至对应的部门，包括部级下发、省发展改革委内部共享、横向厅局共享，市（州）共享以及其他等。

### （二）服务时间要求

1. 提供 5×8 小时（上午 8:30~12:00，下午 13:30~18:00）现场值守维护，7×24 小时电话响应，后台技术人员远程或现场对驻场人员进行技术支持，保障驻场服务正常进行。

2. 系统故障要求在故障出现之后的 1 小时之内响应，对于影响业务应用的严重故障，接到用户报修之时起 6 小时内修复，对于不影响业务应用的一般性软件故障，接到用户报修之时起 24 小时内修复。

3. 周末及法定节假日按需安排人员值班保障。

4. 当出现重大系统问题（如系统瘫痪、受到黑客攻击等）或根据采购人工作要求在重大事项（如重要会议、国庆等）保障期间，无论是否属于法定节假日，均应当及时安排运维人员处理问题。

### （三）服务报告

服务报告主要是记录整个运维过程，为系统优化、运维规划、升级改造、持

续改进等方面的信息化工作提供基础数据。供应商定期提供运维日常巡检的故障报告和总结分析报告等。

#### 1. 故障报告

针对系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天内提交故障报告。

编写故障报告将使用故障报告模板，主要内容如下：

- ①故障时间；
- ②故障现象；
- ③处理过程；
- ④故障影响（分级），主要是对业务的影响，包括范围和程度；
- ⑤原因分析，从技术、管理、操作、安全等各个方面进行客观分析；
- ⑥故障责任与考核；
- ⑦改进措施和相关建议等。

#### 2. 年终总结报告

年终总结报告，主要内容包括：主要工作完成情况；完成的重点运维工作和内容；相关的数据统计及运维支撑相关的改进措施和建议，根据系统运行情况、故障响应、提供技术支持的统计情况。

以上汇报材料均需有负责人签字、日期，故障报告和年终总结报告盖成交供应商公章。

### （四）技术培训及咨询

#### 1. 技术培训

按需求提供现场技术讲解，内容包括但不限于：各系统使用操作方法、简单故障排查等。

#### 2. 技术咨询

根据系统的使用现状情况提供相关更新、管理等方面的技术咨询服务。

### （五）安全要求

对运维人员在系统中的权限进行有效管理，运维人员在系统中的操作须留痕。

运维人员严格遵守省发展改革委保密安全管理、机房安全管理和数据安全管理的有关规定。

## （六）服务考核办法

本考核办法根据当前系统运行维护状况而制定，后期可能会依据实际情况进行更新或修订，服务方应无条件执行最新考核办法。

### 1. 维护服务成绩评分标准

本考核办法总分为 100 分，得分 60 分（包含）以上为“合格”，60 分以下为“不合格”。90 分（包含）以上，不扣款；89.5 分至 80 分，按实际得分扣减 0%至 5%的合同款；79.5 分至 70 分，按实际得分扣减 5%至 20%的合同款；69.5 分至 60 分，按实际得分扣减 20%至 40%的合同款。考核为“不合格”的项目终止执行并解除合同，按照合同约定赔偿损失，同时按照政府采购相关规定报省财政厅列入失信名单。具体评分表如下所示：

表 1 运维项目考核评分表

| 序号 | 评分项       | 评分细则  |
|----|-----------|---|
| 1  | 日常维护及巡检工作 | <ol style="list-style-type: none"><li>1、采购人将对每次维护工作进行评价，评价标准为满意和不满意，如被评为不满意且经核查后确因供应商原因造成的，则扣 1 分；</li><li>2、如未按时进行现场或电话处理，每次扣 2 分；</li><li>3、如被采购人点名批评，每次扣 1 分；</li><li>4、例行检查未完成的，每次扣 0.5 分；</li><li>5、因未及时对系统进行巡检，造成业务瘫痪或系统中断等重大运行事故，每次扣 5 分；</li><li>6、因供应商人为操作失误或破坏等原因，导致系统出现业务中断或系统破坏或数据丢失等重大安全事故，每次扣 20 分；</li><li>7、因系统参数配置不合理或者系统性能突变导致业务卡顿或者优化处理时间不及时导致用户不满意，每次扣 2 分；</li><li>8、未提交系统隐患分析报告及其优化记录的，每次扣 1 分。</li></ol> |
| 2  | 资料存档及操作规范 | <ol style="list-style-type: none"><li>1、供应商应定期向采购人提供服务内容相关的资料并及时更新。如提供的资料未更新每次扣 2 分；如未完成资料保存，每次扣 1 分；如造成资料遗失，每次扣 5 分，并采取措施进行补充；</li><li>2、供应商应严格遵守运维工作相关规章制度，认真落实履行相关责任。如工作人员违反规定，每次扣 2 分；如操作不符合规范的及</li></ol>  |

| 序号 | 评分项  | 评分细则   |
|----|------|--|
|    |      | 时整改，拒不整改的每次扣 5 分。  |
| 3  | 值班管理 | 1、如按需周末值班缺席，每次扣 1 分；<br>2、如按需重大节假日值班缺席，每次扣 2 分；<br>3、如因值班缺席，影响采购人工作正常开展，每次扣 2 分。   |
| 4  | 人员管理 | 1、无故迟到早退或不遵守请销假制度的每次扣 0.5 分，一月内累计次数达到 3 次以上的，有权要求供应商更换该人员。<br>2、供应商更换人员应提前报备，未报备的每次扣 2 分；<br>3、关键岗位人员的更换经采购人同意批准后才能更换，否则每次扣 5 分；<br>4、同一工作人员如果在服务期内累计五次被扣分的，采购人有权要求维护供应商撤回该人员并重新派遣，如供应商拒不更换每次扣 10 分。 |
| 5  | 保密工作 | 1、违反规定擅自将系统信息、业务数据等外传，未造成影响的每次扣 10 分，造成泄密事件或造成重大影响的每次扣 20 分并按照规定追究责任。  |
| 6  | 其他   | 1、对超额保质保量完成重大工作任务并得到采购人书面肯定批示的，供应商可书面申请加分，每次加分不得高于 10 分；<br>2、在合同之外，因采购人需要临时或额外增加工作并圆满完成的，供应商可书面申请加分，每次加分不得高于 5 分。   |

## 2. 考核程序

由需求部门对供应商进行日常管理和考核，根据工作情况进行年度考核（运维项目考核评分表）。

## ★四、商务要求

1. 服务周期：1 年

2. 服务地点：采购人指定地点。

3. 资金支付期限及付款比例：合同签订后 10 个工作日内，采购人支付成交供应商合同价 70% 的合同款。项目年度考核合格后 10 个工作日内，采购人支付成交供应商合同价 30% 的合同款。

4. 履约保证金：合同总金额的 10%。

交款时间：成交通知书发放后，政府采购合同签订前。

退还时间：验收合格后 15 日内退还。

履约保证金不予退还的情形：履约不合格。

逾期退还履约保证金的违约责任：除及时退还履约保证金外，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20% 后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

5. 验收方案：

(1) 履约验收的主体：四川省发展和改革委员会

(2) 邀请验收对象：专家

(3) 验收时间：供应商提出验收申请之日起 30 日内组织验收

(4) 验收方式：专家评审会

(5) 验收程序：一次性验收

(6) 验收内容：按照竞争性磋商文件的服务要求和技术指标、成交供应商的响应文件及承诺、磋商文件中对本项目的相关要求进行验收。

(7) 验收标准：采购人按照磋商文件的要求、成交供应商的响应文件和承诺、合同相关约定以及国家及行业现行技术规范标准进行验收。

## 五、其他要求

供应商针对本项目的服务需求提供运维方案整体设计（包括①维护管理机构设置及非驻场人员配置；②维护目标设定；③维护内容分析；④巡检计划及维护作业计划；⑤日常管理制度和培训计划；⑥维护响应机制和故障处理方案；⑦应急方案）。

**注：带★项条款为实质性要求和条件，不允许负偏离。**