

招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

3.1 采购项目概况

成都市智慧工地平台（以下简称智慧工地平台）包含智慧工地分析展示平台，视频监控系统，视频线上巡查系统，塔式起重机监督管理系统，项目停工复工管理系统，无人机视频采集及建模管理系统，视频连线管理系统，成都市智慧工地设备接入技术服务系统等多个子系统。为了保障和提高运行维护服务质量，决定将成都市智慧工地平台运行维护服务进行外包，以专业运行维护服务机构的专业化工作来解决当前系统在运维服务方面存在的日益增长的需求和有限的技术保障能力之间的矛盾，提高市住建局业务系统的运行维护效率，确保信息化系统稳定正常运行，提高运维服务质量。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：582,000.00

采购包最高限价（元）：582,000.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额（元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否核心产品 | 是否允许进口产品 | 是否属于节能产品 | 是否属于环境标志产品 |
|----|------------|------|------------|------|------------|--------|----------|----------|------------|
| 1 | 智慧工地平台运维服务 | 1.00 | 582,000.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：智慧工地平台运维服务

| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------|--|-----|----------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----|------------|------------|----|---|---|---|---|----|------|------|----|------|---|-----|------|-----|----|---|------|---------------------------|-----|----|---|-----|--------------------|-----|----|
| ★ | 1 | <p>一、项目背景</p> <p>成都市智慧工地平台（以下简称智慧工地平台）包含智慧工地分析展示平台，视频监控系統，视频线上巡查系統，塔式起重机監督管理系统，项目停工复工管理系统，无人机视频采集及建模管理系统，视频连线管理系统，成都市智慧工地设备接入技术服务系統等多个子系統。</p> <p>为了保障和提高运行维护服务质量，决定将成都市智慧工地平台运行维护服务进行外包，以专业运行维护服务机构的专业化工作来解决当前系統在运维服务方面存在的日益增长的需求和有限的技术保障能力之间的矛盾，提高市住建局業務系统的运行维护效率，确保信息化系統稳定正常运行，提高运维服务质量。</p> <p style="text-align: center;">01 包智慧工地平台运维服务</p> <table border="1" data-bbox="400 815 1342 1234"> <thead> <tr> <th>包号</th> <th>标的名称</th> <th>所属行业</th> <th>数量</th> <th>是否允许进口产品</th> <th>是否属于优先采购节能产品</th> <th>是否属于强制采购节能产品</th> <th>是否属于优先采购环境标志产品</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>智慧工地平台运维服务</td> <td>软件和信息技术服务业</td> <td>1项</td> <td>否</td> <td>否</td> <td>否</td> <td>否</td> </tr> </tbody> </table> <p>★二、技术、服务要求</p> <p>2.1 服务范围</p> <p>2.1.1 设施设备</p> <p>住建局智慧工地平台部署在市电子政务云中心机房。运维对象清单如下表所示：</p> <p style="text-align: center;">表 2-1-1 运维对象清单-系統软件</p> <table border="1" data-bbox="400 1480 799 2018"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>设备类型</th> <th>设备型号</th> <th>数量</th> <th>设备状态</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>服务器</td> <td>云服务器</td> <td>35台</td> <td>正常</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>操作系统</td> <td>Windows Server 2012 中文标准版</td> <td>35套</td> <td>正常</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>中间件</td> <td>IIS、Tomcat、Nginx 等</td> <td>25套</td> <td>正常</td> </tr> </tbody> </table> | 包号 | 标的名称 | 所属行业 | 数量 | 是否允许进口产品 | 是否属于优先采购节能产品 | 是否属于强制采购节能产品 | 是否属于优先采购环境标志产品 | 01 | 智慧工地平台运维服务 | 软件和信息技术服务业 | 1项 | 否 | 否 | 否 | 否 | 序号 | 设备类型 | 设备型号 | 数量 | 设备状态 | 1 | 服务器 | 云服务器 | 35台 | 正常 | 2 | 操作系统 | Windows Server 2012 中文标准版 | 35套 | 正常 | 3 | 中间件 | IIS、Tomcat、Nginx 等 | 25套 | 正常 |
| 包号 | 标的名称 | 所属行业 | 数量 | 是否允许进口产品 | 是否属于优先采购节能产品 | 是否属于强制采购节能产品 | 是否属于优先采购环境标志产品 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | 智慧工地平台运维服务 | 软件和信息技术服务业 | 1项 | 否 | 否 | 否 | 否 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 序号 | 设备类型 | 设备型号 | 数量 | 设备状态 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 服务器 | 云服务器 | 35台 | 正常 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 操作系统 | Windows Server 2012 中文标准版 | 35套 | 正常 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 中间件 | IIS、Tomcat、Nginx 等 | 25套 | 正常 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|-------|-----------------------|-----|----|
| 4 | 数据库软件 | SQL Server 2012 中文标准版 | 10套 | 正常 |
|---|-------|-----------------------|-----|----|

2.1.2 服务内容

表 2-1-2 服务内容

| 序号 | 名称 | 内容概述 |
|----|--------|---|
| 1 | 日常巡检服务 | 服务器日常巡检，智慧工地平台所有服务器 操作系统日常巡检，智慧工地平台所有操作系统 中间件日常巡检，智慧工地平台所有中间件 应用系统日常巡检，智慧工地平台所有子系统 数据库业务库表日常巡检，智慧工地平台所有的数据库 |
| 2 | 故障恢复服务 | 系统故障恢复，按故障级别在规定时间内进行故障恢复 数据库故障恢复，按故障级别在规定时间内进行故障恢复 |
| 3 | 24小时响应 | 提供统一的热线服务电话，7×24小时专人接听，对系统运维需求提供7×24小时全天候、不间断响应 |
| 4 | 系统测 | 根据应用系统的运行实际情况，定期对信息化系统 |

| | | | | |
|--|--|----|---------|--|
| | | | 试及优化 | 开展系统功能测试及优化服务, 确保信息化系统持续稳定的运行, 满足业务需要 |
| | | 5 | 数据库维护服务 | 确保数据库运行性能, 数据规范、一致、有效, 包括数据库优化、数据库备份恢复、报表服务和变更服务 |
| | | 6 | 服务器性能优化 | 系统空间整理 系统性能优化 定期管理服务 |
| | | 7 | 安全加固 | 根据渗透测试情况, 对系统进行安全加固服务 |
| | | 8 | 系统台账登记 | 建立完备的系统台账, 包括月度报告和年度总结, 以及日常运行维护过程中产生的过程资料, 包括数据查询单、数据变更单和系统发布单等资料 |
| | | 9 | 重要保障服务 | 根据住建局需求, 提供接待、会务、节假日、防汛、抗灾等以及指定的重要任务期间的数据库保障值守服务 |
| | | 10 | 技术咨询服 | 根据用户需求, 提供技术咨询、技术支持或解决方案 |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| | 务 | |
| 11 | 培 训 服 务 | 按照业务需求，组织开展新进运行维护技术人员和相关用户单位人员的技术培训工作 |
| 12 | 数 据 共 享 保 障 | 保障住建局内部系统间、与其他单位之间的数据共享交换的正常进行 |
| 13 | 其 他 维 护 配 合 服 务 | 与其他服务商配合，其他运维服务提供商及电信运营服务商等配合协调工作，以满足系统的应用需求 |

2.1.3 应用系统

表 2-1-3 运维对象清单-应用系统

| 序 号 | 功 能模块 | 建 设 内 容 |
|--------|------------------------|--|
| 1 | 智 慧工地 视频监 控应用 | 包 括 日 常 巡 查 管 理 和 视 频 巡 检 分 析 管 理 |
| 2 | 系 统管理 | 包 括 工 作 流 管 理、 消 息 管 理 和 日 志 管 理 |
| 3 | 项 目停工 复工申 报服务 | 包 括 企 业 停 工 申 报、 企 业 复 工 申 报 和 数 据 整 理 |
| 4 | 起 | 包 括 |

| | | | | |
|--|--|---|----------|---|
| | | | 重机械安全管理 | 基本信息管理、设备资源管理和设备运行管理 |
| | | 5 | 其他系统数据对接 | 包括与信用信息管理系统、智慧工地相关业务子系统数据对接 |
| | | 6 | 数据资源中心扩容 | 增加智慧工地（二期）拟接入系统的管理，包括新增接口实现智慧工地二期业务系统数据的采集，主要采集数据包括施工人员考勤及工资信息、起重机械信息等。 |
| | | 7 | 施工车辆管理 | 包括车辆信息管理、运输车GPS数据管理、运输车线路实时模拟和非法车辆处置 |
| | | 8 | 移动端应用 | 包括APP移动应用整合升级和微信端移动应 |

| | | |
|----|-------------------|--------------------------------------|
| | | 用、 |
| 9 | 施工升降机监管 | 包括实名认证库、持证上岗监控、维保管理、实时监控和模拟运行应用 |
| 10 | 现场处置管理 | 包括事件管理、启动响应、一键调度、即时通讯、应急资源调度、任务管理与跟踪 |
| 11 | 数据分析建模 | 包括数据分析预警、数据分析展示和业务查询统计 |
| 12 | 应用支撑 | 包括应用支撑平台和系统对接 |
| 13 | 成都市智慧工地设备接入技术服务系统 | 包括高清视频设备接入、变更、整改, 视频对接测试, 拆机管理等 |

2.2 服务清单

2.2.1 日常巡检服务

运维服务提供商应按照成都市住房和城乡建设信息档案中心的要求对运维的软件进行定期预防性专业巡检，巡检范围为政务云的云服务器、操作系统、中间件、数据库软件和应用系统。

日常巡检服务主要由驻场运维工程师负责每日巡检，项目经理每周进行一次抽检。驻场运维工程师每日具体的巡检服务清单如下表所示：

表 2-2-1 日常巡检服务清单

| 序号 | 巡检范围 | 巡检内容 | 巡检频率 | 巡检结果 |
|----|------|--|------|---------------|
| 1 | 系统软件 | 每日定时检查应用服务状态、系统服务器CPU性能、内存使用情况、硬盘利用情况、系统进程、服务器性能等内容，维持其稳定运行。实时监控服务器运行情况，并及 | 一日一检 | 《系统软件日常巡检记录表》 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---------|--|------|--------------|
| | | | | 时进行问题处理。每日定时检查中间件情况，维持其稳定运行。实时监控中间件运行情况，并及时进行问题处理。 | | |
| | | 2 | 数据库业务库表 | 每日定时检查数据库运行日志及跟踪文件、业务库表空间使用情况，确保数字房产 | 一日一检 | 《数据库日常巡检记录表》 |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|------|---------------|
| | | | 相关数据库表稳定运行。实时监控数据库性能情况和数据同步状态，并及时进行问题处理。 | | | |
| | | 3 | 应用系统 | 每日定时检查包括监控配置信息、应用系统运行的进程、日志、服务、关键业务等内容，维持应用 | 一日一检 | 《应用系统日常巡检记录表》 |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------|--|--|
| | | | 系统稳定运行。实时监控应用程序运行情况，并及时进行问题处理。 | | |
|--|--|--|--------------------------------|--|--|

2.2.2 故障恢复服务

系统及数据库故障恢复

确保应用系统出现故障时，以及数据库数据存储、提取及数据信息质量出现故障和问题时，运维服务提供商应在 10 分钟内响应并上报成都市住房和城乡建设信息档案中心，并根据故障级别及时、准确定位故障原因，按照不同级别的故障所要求的故障解决时限快速解决相关软件故障的服务。现场值守服务以外的其他时间出现故障，应在得到用户通知后 1 小时内赶到现场实施维护，提供 7×24 小时故障响应服务。

表 2-2-2 系统故障级别及恢复时限表

| 故障级别 | | 恢复时限 |
|------|--|---|
| 一级故障 | 系统中的应用系统出现故障，导致系统瘫痪，重要核心业务无法开展，或出现严重信息、数据出错、重要数据丢失，甚至引起纠纷，给业主带来非常严重的损失 | 运维服务提供商在 4 小时内完成故障处置及恢复，并填报故障排查及处置情况报告表 |
| 二 | 系统中的应 | 运维服 |

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|--|
| 级故障 | 用系统出现故障，或处理性能严重下降，基本业务受到严重影响，如果不立即排除故障、恢复业务，会给业主带来严重的损失 | 务提供商在 8 小时内完成故障处置及恢复，并填报故障排查及处置情况报告表 | |
| 三级故障 | 应用系统的部分操作性能受损，处理部分性能出现下降，系统功能削弱，但大部分业务运作仍可正常工作 | 运维服务提供商在 24 小时内完成故障处置及恢复 | |
| 四级故障 | 应用系统中发现有故障隐患的报错或某个单项功能出错需要修复。这些故障均在可控制范围内，对基本业务系统运作几乎无影响或影响甚微 | 运维服务提供商在 3 个工作日内完成故障处置及恢复 | |
| <p>应用系统由于系统 BUG 引起的故障，需通过协调原软件开发单位开发解决的，解决时限一、二级故障延长 4 小时，三级故障延长 12 小时，四级故障延长 2 个工作日。如还需延长期限的，需在时限到期前向成都市住房和城乡建设信息档案中心提出延期申请，经同意继续延期。</p> <p>故障发生后，供应商通过双机、主备等容灾措施或采取其他临时技术手段旁路故障节点，恢复业务正常运行的，该故障可以关闭。但供应商必须及时修复故障节点，成都市住房和城乡建设信息档案中心将自原故障关闭之时起，统一按照四级故障对修复故障节点进行计时。由于系统 BUG、协调外单位、寻求厂家技术支持等原因需要延长期限的，供应商需在时限到期前向成都市住房和城乡建设信息档案中心提出</p> | | | |

延期申请，经同意继续延期。

2.2.3 7*24 小时响应

提供统一的技术支持电话，7×24 小时专人接听，并对应用系统一级故障和二级故障提供 7×24 小时全天候、不间断响应。

根据业主方使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可终止。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，处理解决需要项目组的分析确认，问题有解决方案后，将解决方案反馈给用户。具体提交流程如下：

(1) 问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交驻场人员。

(2) 问题分析。热线服务人员接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。

属于技术问题，由技术团队人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交业务人员进行处理；属于操作问题，可安排驻场人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

3) 问题确认、解决。技术团队收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，经主管领导签字同意后，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

(4) 问题上报。服务人员收到经业务或技术人员确认的系统缺陷类问题提交单后，上报技术团队。

(5) 问题回复。技术人员根据提交问题的进行分析，制定解决方案并进行实施的解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位作出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。

2.2.4 系统优化维护

应用系统优化维护提供以下四种类型维护方式：完善性维护、适应性维护、纠错性维护、预防性维护。

1、完善性维护

完善性维护是指应用软件系统使用期间为不断改善和加强系统的功能和性能，应用软件在原有基础数据结构不变的前提下，功能的增加、修改和调整性维护，以满足用户日益增长的需求所进行的维护工作。

系统在使用过程中随着数据量的不断增加，用户对数量的利用需求也不断加强，通过完善系统的数据统计分析功能向用户提供鲜活的数据，提供决策依据。

同时，随着数据量的增加，还需要对数据库进行优化以提高系统的运行效率，结合业务需求，对数据库中相关表创建索引，优化查询 SQL 语句。

2、适应性维护

适应性维护是指为了让应用软件系统适应运行环境的变化而进行的维护活动。

随着技术的不断更新，操作系统、系统软件都不断的在升级，应用系统需要及时调整代码以适应这些变化。如数据库系统升级后，应能根据升级后数据库的变化调整 SQL 语句，以便能更加高效的使用新版数据库特性而提供系统的运行效率。

根据浏览器版本的升级，客户端页面及 JS 也需要做相应的优化调整，以适应新

版浏览器的布局和处理效率。

3、纠错性维护

纠错性维护目的在于纠正在开发期间未能发现的遗留错误。

在应用系统运行期间，在开发期间的遗留错误被相继发现，需要对程序进行及时修改和调整，以排除这些遗留 Bug。随着数据量的加大，一些在开发期间未能测试到的边际数据将会出现，需要及时调整对这些数据的处理过程，避免因边际数据引起数据错误。

4、预防性维护

预防性维护是指通过对维护期间的维护记录分析，提出后续的维护预案，使得系统能平稳、高效运行。如对数据库表空间使用情况的分析，实时提出表空间扩展要求，以避免在表空间被使用完造成应用系统报错后才进行处理。

2.2.5 数据库业务库表维护服务

成都市智慧工地平台已建立基础信息数据库（项目库、企业库、人员库）、起重机械安全管理业务数据库、项目停工复工申报业务数据库、日常巡查管理业务数据库、施工升降机监管业务数据库和现场处置业务数据库等。运维期数据库维护工程师应对各个数据库进行维护，维护数据的合理性、完整性和一致性。

1、库表优化

分析库表性能、用户的应用类型和用户行为，管理库表空间规划、确认系统资源需求，提出调整优化解决方案；根据工作开展需要及时更新数据同步策略。

2、数据备份恢复

系统整体数据备份应基于政务云提供的基础服务开展，数据备份和恢复还需要包括如下内容：

定期进行数据备份工作。

负责在需要时的数据恢复。

负责存储设备存储空间分配与调整。

对数据存储容量需求趋势分析，避免数据存储容量不够的问题；

对数据库进行分布式存储，实现数据的高性能查询。

网络故障时数据维护、数据备份及历史数据清理。

3、报表服务

按照市住建局各业务处室及直属单位的需要，提供业务报表定制服务。报表服务可分为常规固定报表及自定义报表。

常规固定报表将以报表功能的方式实现，而临时报表由于报表内容不固定，导致无法开发为报表功能，因此需要数据查询单记录数据查询或统计的发起、登记、处理和反馈等过程。数据查询单是数据临时报表服务的凭证，属于应用系统的运维资料。经调研了解到，当前平台平均每月的数据查询次数为 30 次，处理数据临时报表平均用时 1 小时，月平均用时 30 小时。

4、业务数据运维服务

数据变更服务是由于用户在应用系统中填写了错误的业务数据且不能在应用系统中修改时而发起的一个运维事项。经调研了解到，当前平台平均每月数据变更的次数为 20 次，协助处理重要数据变更平均用时 2 小时，月平均用时 40 小时。

1. 日志管理和日志审计

每次数据共享应记录响应的日志，用数据库推送的应记录推送日志，用接口推送的应记录接口日志。在日志中应明确记录数据共享的时间、数据共享内容、数据共享结果。配合业主单位进行日志审计。

6、问题响应处理及恢复演练

7×24 小时响应：提供统一服务电话，7×24 小时全天候、不间断响应与数据库稳定运行有关的各类问题及处理，同时每年至少提供两次实战恢复演练，并出具报告。

2.2.6 服务器维护服务

服务器性能优化

使用专业的监控工具收集系统完整的性能数据，分析诊断问题所在，提出合理可行建议，最大程度地利用现有软硬件资源，对于系统瓶颈进行具有针对性的调整优化，使平台发挥最大效力，为其不断发展的业务提供高效的保障。

根据客户对服务器性能、可使用性以及网络管理等的要求，结合网络运营和性能方面存在的问题以及网络监测工具获取的信息，具体工作主要包括以下服务内容：

(1) 系统空间整理

删除系统不必要的备份文件，删除驱动备份，删除不用的输入法，卸载不常用的组件，使系统盘做到最优化。

(2) 系统性能优化

删除多余的开机自动运行程序；减少预读取，减少进度条等待时间；让系统自动关闭停止响应的程序；禁用错误报告，但在发生严重错误时通知；关闭自动更新，改为手动更新计算机；禁用关机事件跟踪；禁用配置服务器向导；减少开机磁盘扫描等待时间；将处理器计划和内存使用都调到应用程序上；调整虚拟内存大小至合适大小；进行内存优化调整；修改磁盘缓存大小；保障系统始终处于高性能高效率的运行状态。

主机与存储性能优化：监控硬件资源使用状况，分析 CPU、I/O、内存是否存在瓶颈，结合应用负载，确认现有硬件资源是否能够满足业务运行需要，对于影响性能的硬件资源进行合理分配，如均衡存储磁盘 I/O 负载，如有必要可对 CPU 与内存进行扩充。

操作系统性能优化：通过系统工具收集系统数据，分析操作系统相关配置与主要参数设置是否合理，对于不当系统设置进行合理调整。

(3) 定期管理服务

定期对服务器相关日志进行清理，清理前对应的各项日志如应用程序日志、安全日志、系统日志等都应选择“保存日志”。所有的日志文件统一保存在日志备份目录下。对于另外其他一些应用程序的日志，也按照该方式进行处理。所有的备份日志文件都以备份的日期命名，对于不是单文件形式的日志，在对应的记录位置下建立一个以日期命名的文件夹，将这些文件存放在该文件夹中。

每月进行一次服务器日志备份清理操作，并填写《服务器日志备份清理记录表》。在日志清理过程中发现问题及时记录并上报成都市住房和城乡建设信息中心，同时启动故障处置流程。

2.2.7 安全加固

按照中心安全测评以及技术规范要求，根据漏洞扫描、渗透测试和密评情况，对智慧工地平台各业务系统进行安全加固服务，对服务器、应用系统或数据库进行安全整改，并出具加固整改报告。

安全加固服务是通过前期的漏洞扫描、渗透测试和密评的情况，对发现的各种已存在的、潜在的风险点进行整改加固，满足和达到安全要求。充分利用现有资源，

选择最合理的方式，在确保系统正常运行的前提下，尽可能的实现系统安全的最大化。

安全加固时，由于可能涉及系统及配置的变更，在加固过程中，不可避免的将造成系统业务的暂时中断。在具体加固时间上，通常选择业务空闲期或非工作时间进行。

对于具体业务系统，由于可能存在软件 Bug 及其他不可预知情况，安全加固的操作有可能出现失败，导致业务异常。在安全加固执行前，应做好对业务配置、关键业务数据等相关内容的备份工作，以确保加固操作导致系统异常后，可回滚至加固前状态。加固内容如下：

| | |
|--------|-------------|
| 安全加固类别 | 安全加固内容 |
| 服务器加固 | 关闭不必要服务 |
| | 系统配置项调整 |
| | 操作系统安全补丁 |
| | 应用软件安全补丁或升级 |
| 业务系统加固 | 服务软件配置调整 |
| | 服务软件安全补丁或升级 |
| | 安全漏洞修复 |

2.2.8 系统台账登记

运维服务提供商应为运维服务的系统和设备定期向业主提供运维服务月度报告和年度总结，内容包括系统在运行维护期间产生的巡查记录、日常维护记录、故障响应处理记录和培训记录等记录。

系统日常维护记录是应用系统在日常运行维护过程中产生的过程资料，包括数据查询单、数据变更单和系统发布单等资料。

2.2.9 重要保障服务

根据市住建局的需求，提供接待、会务、节假日、防汛、抗灾等以及指定的重要任务期间的系统保障值守服务。在上述各种重要保障及应急值守任务期间，应按照国家住建局要求，派遣相应数量的专业技术人员在指定地点开展值守保障工作，在任务开始前完成应用系统、数据库、设施设备的全面技术检查，确保系统运行稳定可靠；同时提供任务期间现场技术保障及配合完成相关系统操作、演示材料（文档、视频等）的制作以及汇报演示工作。

2.2.10 技术咨询服务

在运维服务期间，运维服务方提供技术咨询服务，在系统用户遇到技术性问题时提供技术咨询、技术支持或解决方案。服务对象包括市住建局质安处、建管处、城建处、安监站、质监站等市住建局本项目相关的业务处室及直属单位，此外，还包括众多的行业企业用户群体。服务内容包括在系统使用过程中遇到的技术性问题，在与其他部门间数据交互的相关问题，以及业务新需求与信息化技术手段对其

实现的可能性及解决方案等新应用的探讨等。

运维服务提供商技术支持的方式包括电话支持、分客户类型建设多个技术支持QQ群。技术支持电话的服务时间为工作日的9点至18点，技术支持QQ群的服务时间为每天的9点至20点。

技术支持服务包括系统使用咨询、系统问题收集和用户浏览器问题远程处理等内容。

技术支持服务的用户数量清单如下：

| 序号 | 用户类型 | 用户数量 |
|----|--------|-------|
| 1 | 企业用户 | 9000 |
| 2 | 项目部用户 | 11000 |
| 3 | 主管部门用户 | 200 |

目前共有5个技术支持QQ群需要提供咨询服务，清单如下：

| | |
|------------|-----------------|
| 806852778 | 建设、施工单位智慧工地技术支持 |
| 1075639367 | 智慧工地项目扣分技术支持群 |
| 185427184 | 运渣车识别对接群 |
| 778194286 | 成都市住建局视频连线调度群 |
| 965927142 | 起重机械安全管理平台 |

2.2.11 培训服务

根据运维服务管理工作实际，运维服务方应及时回顾和总结运行服务管理工作经验，深入分析故障，提炼典型案例，按照业务需求，组织开展新进运行维护技术人员和相关用户单位人员的技术培训工作，具体要求包括不限于：

- (1)组织开展新进及运行维护技术人员的技术交流培训每年不得少于5人次。
- (2)组织开展用户单位相关系统运行维护及操作使用业务培训每年不低于2次。

2.2.12 数据共享保障

按成都市及市住建局的要求，遵循成都市及市住建局数据共享交换管理相关办法和规定，定期检查扬尘系统与市住建局内部其他系统、市数据共享交换平台之间的数据连接通道，保障本项与其他内、外部系统的正常数据交换共享，按采购人需要完成与数据中心的数据交换共享。

本项目系统与其他内、外部业务系统直接连接包括但不限于：

保障与市网络理政办数据交换共享。扬尘系统将建筑工地扬尘监测数据推送至网络理政办数据共享平台。

保障与市生态环境局数据共享。扬尘系统将建筑工地扬尘监测数据推送至市生态环境局，同时获取市生态环境局全市空气质量监测数据。

保障与市住建局智慧工地平台间数据共享。扬尘系统将筑工地扬尘噪声监测数据推送至智慧工地平台。

保障与市住建局信息化综合应用平台数据共享。扬尘系统将扣分数据推送值信息化综合应用平台，同时向信息化综合应用平台获取项目及企业数据。

2.2.13 其他服务商配合

与其他运维服务提供商、政务云服务商、电信运营服务商等配合协调工作，以满足系统的应用需求。

2.3 团队组织保障

根据运维服务范围和内容要求，维护服务商应提供不低于以下人员配置的运维服务团队，以满足日常运维的要求，其中驻场服务人员不少于 2 人，驻场场地由采购人提供。

| 序号 | 岗位 | 职责 | 人员数量 | 是否驻场 | 工作时间 |
|----|------|---|------|------|------------------------------|
| 1 | 项目经理 | 负责整个维护项目的具体组织和管理；给各专业小组分配任务；负责整个服务项目中的问题管理、变更管理，与业主方之间的沟通协调，负责运维服务工作抽查、应急保障工作计划制定及现场管控等 | 1人 | 否 | 每周在现场服务的时间不少于 16 小时，其余时间按需到场 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|------------|---|------------|
| | | | 管理工作。 | | | |
| | | 2 | 技术主管 对维护组工作有计划、组织和控制的职责。全面负责整个项目的维护计划、质量、风险控制等，负责解决系统维护、数据库维护的疑难问题，以及整个团队的技术支持和指导。 | 1 人或 1 人以上 | 否 | 根据业主通知按需到场 |
| | | 3 | 系统维护工程师 负责对系统进行日常运行监控、系统功能维护、系统功能发布、技术培训、与其他相 | 1 人或 1 人以上 | 否 | 根据业主通知按需到场 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|------------|---|----------------------------------|
| | | | 关服务商的配合工作、故障处置、应急保障、数据共享保障等服务。 | | | |
| | | 4 | 数据库维护工程师负责对本系统所属的数据库进行日常运行管理，以及数据库相关的变更服务、报表工作、故障处置、应急保障、数据共享保障等服务。 | 1 人或 1 人以上 | 否 | 根据业主通知按需到场 |
| | | 5 | 驻场运维工程师驻场提供维护服务，主要以驻场方式提供日常巡检、系统台账登记、技术咨询 | 2 人 | 是 | 法定工作时间内驻场服务和不可预见重要时段（根据业主通知）驻场服务 |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>询、专业技术支持和环境布置等服务；此外，还协助专业维护工程师（包括系统维护工程师、数据库维护工程师）完成系统运维、数据库维护、故障恢复、应急保障、技术培训等运行维护服务。</p> | | | | |
| 2 | | <p>服务考核标准</p> <p>4.1 考核方式</p> <p>采用每三个月一个周期进行考核及结算，具体考核程序如下：</p> <p>（1）维护服务合同开始后每周周末，运维服务提供商对该季度运维服务情况进行自查，形成自查报告，在下一周期开始后 10 个工作日内报成都市住房和城乡建设信息档案中心。</p> <p>（2）成都市住房和城乡建设信息档案中心根据自查报告和相关运维资料，并结合自身对运维服务提供商服务工作的掌握情况，依据运维考核评分标准得出其该周期的综合考核分数，并依据考核办法计算本次运维服务应扣除金额，从成交供应商缴纳的履约保证金中进行扣除。</p> <p>（3）考核周期内发生因综合考核或各类维护服务事件专项考核中规定的事项导致的扣款在履约保证金中直接扣减。</p> <p>4.2 考核办法</p> <p>考核内容包括综合考核和各类运维服务事件专项考核。</p> <p>综合考核是计算季度运维服务费用基数的依据。综合考核采用百分制，考核指</p> | | | | | |

标大类包括应用系统运行质量、维护服务规范化程度、维护服务专业化能力、总体评价四个部分。考核满分为 100 分。各考核内容分值情况见表 4-1。

表 4-1 考核内容分值比例情况

| 序号 | 指标大类 | 分值 |
|----|-----------|-----|
| 1 | 应用系统运行质量 | 40 |
| 2 | 维护服务规范化程度 | 25 |
| 3 | 维护服务专业化能力 | 25 |
| 4 | 总体评价 | 10 |
| 5 | 合计 | 100 |

各类维护服务事件专项考核采用一事一考的方式，一旦发生考核办法中规定的扣款事项，则在履约保证金中直接扣减。

4.2.1 应用系统运行质量

按照不同系统正常运行率的不同要求进行考核，由停电等机房基础设施原因或其它不可抗力因素导致的系统运行故障时间需扣除。

正常运行率的统计根据考核周期确定，计算方法及各类系统运行质量指标见 3.2.5 的相关规定。发生以下违反系统运行质量维护服务指标的事件，按各事件相应分数进行扣分：

1、因服务方原因导致系统不能连续正常访问超过 2 小时以上，每次扣 1 分；2 小时以上 8 小时以内的，每次扣 2 分。

2、发生因服务方原因导致数据丢失或错误数据的、因系统缺陷或程序版本控制不到位造成后果的、程序升级未覆盖所有应用服务器的、数据共享交换失败 2 小时及以上等事故（不可抗力和因业主方原因导致的情况除外），每次扣 2 分。

3、因服务方原因导致出现信息可能被篡改、破坏、转移、泄露等高危风险网络安全事件，尚未造成严重后果的每次扣 2 分；造成严重后果的按 B 类事件扣款处理。

4、升级、数据运维或配置修改后出现影响系统使用等升级失败的情况，且 2 个小时内未解决问题的，每次扣 1 分；

5 因运维服务提供商原因，导致推送信用数据错误但未造成实质错误信用扣分或少扣分的，每次扣 1 分。

6、因运维服务提供商原因，导致每次错误信用扣分或少扣分累计不超过 1 分的，每次扣 2 分。

7、收到系统安全漏洞报告未在规定时间内完成整改的，每次扣 2 分。

8. 因运维单位原因导致当次考核周期内每月需进行特例升级超过 2 次的，每超过 1 次扣 2 分。

应用系统运行质量总分 40 分，扣完为止。

4.2.2 维护服务规范化程度

发生以下违反维护服务规范化程度指标的任何事件，按事件相应分数进行扣分：

- 1、未按照双方确认的计划升级时间前完成升级准备工作，造成升级延时的，每次扣1分。
- 2、报告或文档资料未按要求数量和内容提交的，每次扣1分。
- 3、异常情况检测报告或升级文档资料未按时提交：每次扣1分。
- 4、对业主方提出的系统运维优化服务，投标人应在2个工作日内反馈评估情况，若需升级优化，提供计划升级时间并排优先级，未在2个工作日内完成反馈每次扣2分。
- 5、非突发情况的数据运维任务，在指定日期当日17:00前未完成SQ1审核的，每次扣1分。

维护服务规范化程度总分25分，扣完为止。

4.2.3 维护服务专业化能力

发生以下违反维护服务专业化能力指标的任何事件，按事件相应分数进行扣分：

- 1、运维服务提供商与其他为业主方提供系统服务单位之间需要协同合作时，明显出现推诿现象，使故障时间延长或系统运维处理时间延长，每次视情况扣3分。
- 2、业主方组织的正式或非正式会议、讨论、集中办公、电话值班、现场支撑等活动，运维服务提供商迟到10分钟以上或无故缺席的，或虽提出申请，但未获业主方同意。每次视情况扣1分
- 3、服务电话是否7*24小时畅通，服务电话10分钟无响应的，每次扣1分。

维护服务专业化能力总分25分，扣完为止。

4.2.4 总体评价

业主单位根据业务处室意见对运维服务提供商当期在日常运营工作和重要运维任务中的表现进行整体定性评价。

针对运维服务提供商在当期在日常运维工作和重要运维任务中的表现进行整体定性评价。运维主要考核内容包括系统总体运维情况、系统升级改造、临时性工作任务的完成情况，满意度评价等。

由业主单位对当期运行维护情况进行评价，满分10分，按“优、良、中、一般、差”对应“10分、8分、6分、4分、2分”进行评分。

4.2.5 运维服务事件

服务事件包括以下：

A类：

- 1、服务团队人员在工作中违反纪律，接受请托违规操作的；

B类：

- 1、未遵守保密协议，将内部信息对外传播或通过互联网传播的；
- 2、因运维服务提供商原因，导致数据库系统或存储设备存储的数据丢失且无法进行恢复；
- 3、因运维服务提供商原因，导致系统关联信息和连接信息等泄密给任何第三方，或在互联网上出现运维服务提供商维护服务过程相关的各类信息等。

- 4、因运维服务提供商原因，导致每次错误信用扣分或少扣分累计超过10分的。

- 5、因运维服务提供商原因，导致重大活动保障不力造成严重后果的。

C类：

- 1、运维服务提供商在开展软件维护服务工作中，发生因病毒、入侵攻击等异

常行为导致应用系统、服务器等不能正常工作超过 8 个小时以上，并造成严重后果的；发生病毒传播、违规外联、违规网站、异常流量等安全事件造成被通报或系统被关停等严重后果的。

2、运维服务提供商未按相关要求开展各类配置数据备份工作，导致相关设备和软件配置数据丢失，且无法恢复的。

3、运维服务提供商收到安全报告整改不及时被再次通报的。

4、因系统缺陷造成国家财产损失、业务办理错误等严重后果的。

5、乙方巡检应发现而未发现的隐患造成重大事故的（不可抗力和因业主方原因导致的情况除外）。

6、因运维服务提供商原因，导致每次错误信用扣分或少扣分累计超过 5 分但不超过 10 分的。

D 类：

1、因运维服务提供商维护服务工作计划不当或维护服务操作失误或使用产品工具问题，导致设备和软件运行中断 8 小时以上，对系统业务运行造成较大影响；

2、因运维服务提供商原因造成其它严重后果的。

3、因运维服务提供商原因，导致错误信用扣分或少扣分累计超过 1 分但不超过 5 分的。

发生违反各类运营服务事件指标的，其中发生 A 类事件的每次扣款 50000 元，发生 B 类事件的每次扣款 10000 元，发生 C 类事件的每次扣款 5000 元，发生 D 类事件的每次扣款 1000 元，扣款金额直接从履约保证金中进行扣减。

4.3 考核结果应用

运行服务提供商季度服务综合考核成绩满分为 100 分，季度综合考核得分是确定季度运行费用基数的依据。季度评分与履约保证金扣除情况如下：

季度评分 90-100 分：不扣除履约保证金。

季度评分 85-89 分：扣减履约保证金的 10%。

季度评分 80-84 分：扣减履约保证金的 20%。

季度评分 75-79 分：扣减履约保证金的 30%。

季度评分 70-74 分：扣减履约保证金的 40%。

季度评分低于 70 分：扣减履约保证金的 100%。

发生各类运行服务事件扣款的直接从履约保证金中进行扣除。当发生履约保证金扣款的，服务提供商应于履约保证金扣除之日起 7 个工作日内补齐履约保证金。因各类维护服务事件专项考核罚扣的金额直接从履约保证金中进行扣减。服务期内周期考核评分累计两次在 70 分（不含）以下或累计扣款达到 50000 元及以上的，采购人有权解除合同并向中标供应商追偿服务期内已支付服务金额 2 倍的服务质量赔偿金。

4.4 中止合同的情形

包括但不限于以下：

a、合同开始执行后 10 个工作日内若维护服务商承诺的且通过成都市住房和城乡建设信息档案中心审查和考核的人员不能全部到位的，成都市住房和城乡建设信息档案中心将根据实际情况报请领导审批后中止合同。

b、合同开始执行后没有按照运行维护服务要求中规定的时间完成相应工作的，成都市住房和城乡建设信息档案中心将根据实际情况报请领导审批后中止合同。

c、在政府采购整个过程、签订合同以及合同执行后的任何时间，如维护服务商有任何欺骗行为，或投标文件有虚假内容或不实承诺的，成都市住房和城乡建设

| | |
|--|---|
| | <p>信息档案中心将根据实际情况报请领导审批后中止合同。</p> <p>d、在合同执行后发生严重影响住建局智慧工地平台应用软件运行的情况的，造成住建局数据库管理系统或业务存储数据丢失等严重损害情形的，即维护服务商发生严重维护服务事件的，成都市住房和城乡建设信息档案中心将根据实际情况报请领导审批后中止合同。</p> <p>中止合同造成的所有影响由维护服务商自行承担，成都市住房和城乡建设信息档案中心将视情节要求维护服务商赔偿损失、支付不低于合同金额 20%的违约金以及依法追究运维服务商的法律责任。</p> <p>2、违约和罚则</p> <p>(1) 维护服务商在政府采购过程中提供的所有文件须真实可靠，成都市住房和城乡建设信息档案中心将检查维护服务商在政府采购过程中提供的以及投标文件中提供的所有材料的原件、复印件以及维护服务商成都本地工作场所和备品备件库，并视情况考察维护服务商提供的所有项目案例。</p> <p>维护服务商应当按照市住建局相关检查要求以及投标时的各项承诺，配合成都市住房和城乡建设信息档案中心开展各项检查工作，确保各项检查工作的正常进行。</p> <p>(2) 在政府采购和招标工作的任何阶段如成都市住房和城乡建设信息档案中心发现维护服务商有任何欺骗行为，投标文件有虚假内容或不实承诺的，成都市住房和城乡建设信息档案中心有权中止合同并进行索赔，由维护服务商自行承担一切损失，并依法追究维护服务商法律责任；</p> <p>如因维护服务商责任造成软件维护服务质量未达到采购预期目标、维护服务商项目管理不到位、提供的人员数量和资质不满足要求、技术工具质量不合格、服务实施有安全问题、技术支持和服务不全面等对项目建设单位软件运行造成损害的，成都市住房和城乡建设信息档案中心将视情节轻重，扣除不低于 10%的合同金额；</p> <p>情节严重的，成都市住房和城乡建设信息档案中心有权中止合同，维护服务商应当退还住建局支付的全部合同款，并向成都市住房和城乡建设信息档案中心支付不低于合同总金额 20%的违约金，尤其是造数据库管理系统或业务存储数据丢失等严重损害的，除向成都市住房和城乡建设信息档案中心支付不低于合同总金额 20%的违约金，成都市住房和城乡建设信息档案中心还将依法追究集中维护服务商的法律责任。</p> |
|--|---|

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

/

3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

/

3.2.5 其他要求

采购包 1:

/

3.3 商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

采购人指定地点

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1.本项目采购人将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）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）、招标文件的服务要求、投标人的投标文件及承诺进行验收； 2.本项目服务期满前，成交供应商应提前 10 个工作日向采购人提出验收申请，由采购人委托第三方代理机构组织项目的最终验收。

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5.支付约定

采购包 1: 付款条件说明：在服务合同开始当日起算，满 3 个月后进行周期服务考核，考核通过后，达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明：在服务合同开始当日起算，满 6 个月后进行周期服务考核，考核通过后，达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明：在服务合同开始当日起算，满 9 个月后进行周期服务考核，考核通过后，达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1：付款条件说明：在服务合同开始当日起算，满 12 个月后进行周期服务考核，考核通过后，达到付款条件起 14 日，支付合同总金额的 25.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1：

a.违约责任条款： 1.投标人违约责任： 1.1 如因投标人原因终止合同，投标人应于 3 个工作日内退还采购人支付投标人的全部合同款，并向采购人支付合同总金额 10%的违约金。 1.2 投标人未能按本合同规定时间提供服务，每逾期 1 日按合同总金额 0.02%向采购人支付违约金，最多支付至合同总金额的 10%。逾期达 30 个自然日，采购人有权终止合同执行，要求投标人退还已支付的合同价款，并按合同总金额 10%向采购人支付违约金。 1.3 投标人提供的服务不符合招标文件、报价文件或本合同规定的，经采购人书面提醒三次无效，采购人可立即终止合同，自采购人发出终止通知送达投标人之日生效，投标人应于终止通知送达之日起 3 个工作日内全额退还采购人已支付的合同价款，并按合同总金额 10%向采购人支付违约金。 1.4 如果投标人违反合同规定，未能按照合同要求提供服务或不能按期到达现场或无法解决问题，采购人有权聘请第三方解决，由此所支付的合理费用由投标人承担，但采购人应提供合法有效的票据，采购人有权直接从履约保证金中扣收或在应付款项中进行抵扣。 1.5 因投标人违反本合同约定，除应按相关条款约定向采购人支付违约金外，违约金不足弥补因此种违约行为给采购人造成的损失，投标人应承担补充赔偿责任。 2.采购人违约责任： 2.1 如采购人无故逾期支付合同款项，则采购人承担相应的责任。每迟延支付 1 日，向投标人支付逾期支付部分 0.02%的违约金，最多至逾期支付部分金额的 10%。 2.2 如由于采购人原因终止合同，由采购人承担相应的责任，并向投标人支付合同总额 10%的违约金。 3.本合同项下所有的违约、赔偿都是相互独立的，可以累加的。如果在采购人发出索赔通知后 14 日内，投标人未作答复，上述索赔应视为已被投标人接受，如投标人未能在采购人发出索赔通知后 14 日内或采购人同意的延长期限内，按照双方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜，采购人将从应付合同款扣回索赔金额。 b.争议管辖： 1.任何由于本合同引起的或与其有关的纠纷或争议，合同各方应本着互信互谅的原则通过友好协商解决。 2.本合同在履行过程中发生的争议，且协商、协调均不能达成共识时，提交采购人所在地人民法院诉讼解决。 3.在诉讼期间，除正在讼争的事项外，合同各方应继续履行其在合同项下的其它责任。 4.败诉方应承担胜诉方因诉讼产生的律师费、诉讼费、公告费、交通费、执行费、保全费等一切费用。

3.4 其他要求

★实质性要求 （一）服务期限：自合同签订之日起 365 日。（二）履约保证金：本项目履约保证金为服务合同金额的 5%，成交供应商应在合同签订前，应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交规定金额的履约保证金。项目服务期限结束并通过履约验收后，采购人接到成交供应商履约保证金退还申请和支付凭证资料文件后 10 日内一次性无息退还剩余履约保证金至成交供应商（根据考核办法要求是否扣除履约保证金，以合同履行情况为准）。履约保证金被扣除后，成交供应商应于 7 个工作日内按采购人要求补充，逾期补充的，甲方有权要求乙方按保证金金额千分之三每天标准支付违约金。同时，采购人有权暂停合同价款支付直至成交供应商补充保证金之日。（三）付款方式：本项目分四次支付，在服务合同开始当日起算，分别满 3 个月、6 个月、9 个月、12 个月后进行周期服务考核，考核通过后支付合同总金额 25%。注：以上每次付款，成交供应商须向采购人出具合法有效完整的完

税发票、付款申请书且财政局下达资金计划指标后,采购人在 10 个工作日内进行支付结算。(四)验收方法和标准: 1.本项目采购人将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)、《政府采购需求管理办法》(财库〔2021〕22号)、招标文件的服务要求、投标人的投标文件及承诺进行验收; 2.本项目服务期满前,成交供应商应提前 10 个工作日向采购人提出验收申请,由采购人委托第三方代理机构组织项目的最终验收;(五)其它要求: 成交供应商及驻场人员需承诺与采购人签订信息安全保密协议。成交供应商应遵守国家、省、市关于数据安全、信息安全、网络安全的规定,遵守采购人数据安全规定,采取必要措施对采购人的系统及相关数据进行保护,若因成交供应商原因造成采购人数据信息遗失、毁损、泄露、被篡改等事故的,成交供应商应承担赔偿责任,赔偿范围包括但不限于恢复数据的费用、采购人为保护数据产生的全部费用。若成交供应商行为构成犯罪的,移送公安机关处理。