

## 招标项目技术、服务及其他商务要求

### 一、采购项目概况

信息化设备的稳定运行是中心开展主责主业及其他各项工作的重要基础和保障。中心现有信息化设备包含：台式机、笔记本、桌面打印机等终端设备共计 2400 余台；服务器超 60 套；网络通信设备、IP 语音通信设备共计 240 余台以及精密空调、UPS 等各类机房运行相关设备。各设备及系统的平稳运行是信息化工作的首要任务。

为主动预防、及时发现和解决信息化运维工作中出现的各种问题，确保中心信息化设备的高效、持续运行，拟开展 2026-2027 年的信息化系统运维项目工作，该项目涵盖范围如下：

1. 终端环境维护和管理：台式计算机、笔记本、桌面打印机、传真机等软硬件的日常运维及管理。
2. IP 通信环境维护和管理：IP 电话，语音网关及配套软件系统的日常运维和管理。
3. 网络通信环境维护和管理：中心园区内所有网络通信设备日常配置管理、数据分析、故障排查等操作。
4. 机房环境运维和维保：机房制冷、配电、环控、应用、动力、消防等软硬件环境的日常维护和管理（含一年设备维保）。

### 2.1 二、服务要求及范围

#### 2.2 2.1. 服务管理总体要求

（1）整体运维服务需按照 ISO20000 标准建立规范的运维管理体系，提供“人员+流程/规范+工具”的专业服务。建立标准化的维护管理流程和并参照 ITIL 相关规范进行管理。

（2）需对本项目范围的服务提供整体的统一服务，形成完整的 IT 系统运行维

护服务体系，提升基础服务架构的稳定性，不断提高客户满意度；不断完善运维支持系统。

（3）需及时准确的把握中心运维服务需求，做好与中心的沟通协调工作，运维团队应主动运用信息化工具支撑运维服务，定期组织系统运维综合分析，形成解决建议，消除系统隐患，按照运维合同管理要求保障中心信息化运维工作高效、平稳、有序开展。

（4）需建立完善的沟通协调、应急处理等工作机制和流程，并针对问题及时修正，建立定期研讨机制。

## 2.3 2.2 服务质量总体要求

（1）驻场服务：驻场运维人员必须按照中心的工作时间要求进行工作，不缺岗，不迟到、早退；工作时间确需请假，须向中心信息化部门负责人以书面形式审批；在法定节假日期间如遇中心电力、消防等园区整修，需提供现场人员配合工作。各类运维按照分项要求确定。

（2）服务报告：提供运行维护情况月度报告和年度报告以及运维事故或故障处理情况报告；

## 2.4 三、项目范围及具体要求

### 2.5 3.1 终端环境维护和管理

#### 3.1.1 服务范围

硬件维护范围：各类台式计算机、笔记本电脑，桌面打印机、传真机、扫描仪等（具体型号数量，参见第 5 部分：主要运维环境说明）。

系统及软件维护：包含麒麟桌面操作系统；国家知识产权局审查业务相关的各类应用软件。

#### 3.1.2 服务内容

- (1) 配合中心对终端设备进行选型测试;
- (2) 负责日常工作中服务范围内终端设备的操作系统以及国家知识产权局审查业务相关的应用软件的安装、配置、调试、测试及故障诊断和修复;负责中心提供的软件的安装、故障初步诊断和排除以及配合厂商排除故障;
- (3) 需根据中心需求,对服务范围内的台式计算机、笔记本电脑等终端设备进行标准镜像包的制作和分发;
- (4) 对于服务范围内终端计算机、笔记本电脑等设备的硬件故障问题,负责基本的诊断,及时通知中心或硬件服务商;
- (5) 负责服务范围内的桌面打印机、传真机、扫描仪等的使用配置;
- (6) 对于上述服务范围的桌面打印机、传真机、扫描仪等的硬件故障问题,负责与硬件服务商进行联络、协调;
- (7) 对终端设备的相关技术资料进行分类管理;
- (8) 根据中心要求和授权,协助进行资产信息的基础管理;
- (9) 新入职人员的培训支持及各类考试保障;
- (10) 配合资产人员完成离职、入职员工的终端设备发放和回收;
- (11) 及时通知中心影响办公业务涉及终端的各类事件、故障等信息;
- (12) 因中心资产变动引发的终端设备批量更新的由中心与服务方另行协商。

### **3.1.3 服务要求**

- (1) 半小时响应;
- (2) 提供 5×8 小时的驻场服务
- (3) 7×24 小时的电话支持;
- (4) 桌面环境故障平均修复时间不高于 2 小时,最长修复时间 4 小时;
- (5) 硬件故障平均修复时间 2 小时,最长修复时间 4 小时(有驻厂工程师情况下,不包含配件等待时间和设备对外送修时间),硬件故障修复时间依据中心与

服务商的合同约定。

## 3.2 IP 通信系统维护和管理

### 3.2.1 服务范围

中心资产清单范围内的 2 台 IP 通信系统语音网关、3 台通信服务器、1 条 IP 通信系统线路及所接入的所有终端 IP 电话。

### 3.2.2 服务内容

- (1) 负责 IP 电话的软件配置、故障诊断排查与处理等
- (2) 负责 IP 通信系统的运维服务（不含硬件），具体为：中心资产清单内的 IP 电话终端软件运维及维保厂商协调管理，涉及与 IP 电话终端的线路维护；IP 通信系统内的数据维护；IP 通信系统语音网关及服务器软件告警处理；协助中心进行硬件维保厂商的管理。
- (3) 季度巡检：对 IP 通信系统进行全面巡检，出具巡检报告。
- (4) 对通信系统和终端设备的相关技术资料分类管理。

### 3.2.3 服务要求

- (1) 半小时响应；
- (2) 提供 5×8 小时的驻场服务；
- (3) 7×24 小时的电话支持；
- (4) 终端 IP 电话故障平均修复时间不高于 1 小时，最长修复时间 4 小时，故障解决率不低于 99%；
- (5) IP 通信系统故障平均修复时间不高于 2 小时，最长修复时间 4 小时（硬件及通信线路故障除外，该类修复时间依据中心与服务商的合同约定）。

## 3.3 网络通信环境维护和管理

### 3.3.1 服务范围

中心审查业务专网、互联网环境整体运行维护（硬件除外）。

### **3.3.2 服务内容**

（1）按要求对现有网络通信系统包括审查业务专网、互联网网络等进行配置管理以满足业务需求，并对当前生产网络提出优化建议以实现网络的平稳运行。

（2）每日进行网络通信系统巡检，对异常状态及时做出响应，并上报至中心管理部门。

（3）网络通信系统及设备的故障诊断和处理：对于网络通信系统的故障，进行故障诊断和软件故障排查处理；对于硬件故障，协调相关硬件服务商处理硬件故障。

（4）对终端网络故障进行诊断、追踪及定位，协助终端使用人解决问题。

（5）配合网络通信相关项目的建设和改造工作，以及相关服务商的联络、协调管理。

（6）设备资产信息的基础管理。

### **3.3.3 服务要求**

（1）5×8 小时驻场服务；

（2）7×24 小时的网络稳定运行保障服务；

（3）半小时内响应；

（4）正常情况下网络故障平均修复时间不高于 1 小时，最长修复时间 4 小时（不包含硬件设备修复时间）；

## **3.4 机房环境运维和维保**

### **3.4.1 服务范围**

中心机房配电系统、机房精密空调及通风系统、机房综合布线系统、机房安防系统、机房动力及环境控制系统、机房 KVM 系统、机房装饰装修工程、机房消

防报警及气体灭火系统、视频监控、3D 展示系统、机房动力环境告警 7\*24 小时监控系统的一年维保及日常运维。

维保范围为整体机房设备的维保，包括但不限于主要设备清单（详见**主要运维环境说明**），维保期间中心不再单独支付任何与上述系统相关的维修费用（因 UPS 电池老化需要更换的除外）。

### **3.4.2 服务内容**

（1）以上服务范围的机房环境系统的日常维护，定期巡检（核心机房每天 3 次，网络间每周 1 次），及时发现各种隐患，协助各服务商或厂商进行隐患、故障处理（含硬件损坏的维修，全部包含在本合同的总价内），其中：

UPS 系统服务：

每季度对设备提供常规巡检服务；重大节假日之前投标人应根据中心要求增加设备维护检查。

空调及新风系统服务：

每季度对设备提供常规巡检服务，包括空调运行状态全面检测、室外机参数校对、制冷循环系统检测等。定期检测新风设备的运行情况，及时处理故障。

配电系统服务：

定期进行系统性能诊断、检测及维护工作；根据供电部门安排，配合完成配电检修工作，实施空调及 UPS 的相关操作。

（2）机房环境卫生的日常维护（每月 1 次）。

（3）5×8 小时驻场服务：对机房各系统、机房环境告警等进行 5×8 小时驻场运维服务，保障机房基础环境设备安全、稳定运行。

（4）严格按照中心对机房设备及系统权限控制 and 安全管理相关规章制度执行，对进出机房设备和人员执行相应管理规定和办法。

（5）参与并配合机房相关信息化建设、改造工作。

- (6) 响应并配合中心进行机房的管理工作。
- (7) 具备 7×24 小时监控团队，能够对审协四川中心基础设施给予 7×24 小时监控，保障对出现的告警及时响应并上报。
- (8) 能够配合动环维保厂商完成对中心动力环境监控系统调测。
- (9) 对动力环境监控系统的告警策略给出合理化建议。
- (10) 配合中心进行机房相关升级改造工作，相关服务商的协调管理等，对机房的改造提供合理化建议。
- (11) 对环控、视频监控、3D 展示系统日常运维及数据维护，厂商协调管理。
- (12) 遇有重大自然灾害或其他特殊情况，增派人员加强现场保障能力，提高巡检频次，提前做好安全防护措施，针对不同情况制定临时保障方案。

### **3.4.3 服务要求**

- (1) 5×8 小时驻场服务；
- (2) 7×24 小时的电话技术支持和根据机房动力环境监控系统的报警事件级别到现场服务；
- (3) 7×24 小时监控；
- (4) 半小时响应；
- (5) 正常情况下软件故障平均修复时间 2 小时，最长修复时间 4 小时（不包含数据备份时间及服务器端故障时间）；
- (6) 正常情况下硬件故障平均修复时间 2 小时，最长修复时间 4 小时（不包含配件等待时间和设备对外送修时间）。

## **2.6 四、其他要求**

### **4.1 人员要求**

- (1) 为本项目提供长期稳定的运维技术服务团队，团队人数不少于 10 人。需具

备终端环境维护和管理经验的人员、IP 通信环境维护和管理经验的人员、网络通信环境维护和管理经验的人员、机房环境运维和维保经验的人员。

(2) 服务团队人员中驻场运维工程师不少于 6 人，工作年限不低于 5 年。驻场团队中需具备国产化系统相关技术类认证人员（负责终端服务）；具备计算机技术与软件专业技术资格（水平）中级及以上网络工程师证书人员（负责网络和 IP 通信服务）；具备特种作业操作证的人员（负责机房服务）。

(3) 服务团队中指派一名项目经理：需具备本科及以上学历，具备信息系统项目管理师高级认证资格，从业时间超过 6 年（含）。

(4) 服务方应当与运维人员签订 1 年以上劳动合同，驻场运维人员需提供无犯罪记录证明材料。

## 4.2 服务报告要求

(1) 月度报告：服务范围内的详细事件处理情况，详细的设备操作情况，终端设备、通信系统、网络、机房环境运维情况等，以及问题汇总；

(2) 年度报告：年度工单处理情况，任务单处理情况，第三方厂商沟通情况、运维工作统计，以及针对运维过程中的问题汇总。

(3) 事故或故障报告：对中心发生的相关重大事故或故障，在问题解决完成后，及时的撰写相关事故或故障报告，报告内容包括但不限于，事故或故障原因、问题分析、解决方案、后续解决方式等。

## 五、主要运维环境说明

终端设备：各类基于麒麟操作系统的终端设备共计 2391 台；桌面打印机、传真机、扫描仪等共计 18 台；以及在合同运维期内中心所购买的用于更换上述设备的相关终端设备。

IP 通信系统：2 台华为 eSpace U1980 语音网关，3 台华为 RH2285 V2 服务器，电话终端型号：方位 C58P、X4、X5、X5U、X4U。

网络通信系统：路由交换设备包含 3 台 H3C SR6608-X 核心路由，6 台核心

交换机（2 台华为 S12708，2 台 H3C S10508，2 台 H3C S7506），67 台华为接入交换机及 143 台 H3C 接入交换机、8 台华为汇聚交换机。

机房：主机房面积 520 m²，网络间面积 280 m²，主要设备如下：

|    |                 |                                                      |     |
|----|-----------------|------------------------------------------------------|-----|
| 1  | 电气及防雷接地工程设备     | 机房内各类配电电气系统                                          | 1 套 |
| 2  | UPS             | LiebertUPS uha3r-0400                                | 2 台 |
|    |                 | Liebert UPS eXM 0200kTK16FN01000                     | 2 台 |
|    |                 | Liebert UPS uha3r-300                                | 1 台 |
| 3  | 新风排烟系统设备        | SKYWAY K-25DM                                        | 1 台 |
| 4  | 空调系统            | 世图兹精密空调 CCU121A-0210                                 | 2 台 |
|    |                 | 世图兹精密空调 ASD712A                                      | 3 台 |
|    |                 | 世图兹精密空调 ASU221A                                      | 2 台 |
|    |                 | 世图兹精密空调 SCF-121A2                                    | 2 台 |
| 6  | 3D 可视化管理平台设备    | VGA 矩阵（VN-VT818A）、触摸一体机                              | 1 套 |
| 7  | 视频监控系统设备        | 海康威视录像机+摄像机+硬盘等                                      | 1 套 |
| 8  | 大屏系统设备          | 液晶拼接屏、拼接处理器（博创 BT9000-0606）                          | 1 套 |
| 9  | 门禁系统设备          | ACM68XX 型智能门禁管理系统（控制器、读卡器、电控锁、出门按钮等）                 | 1 套 |
| 10 | 环控系统设备          | 安之源主机及配套模块                                           | 1 套 |
| 11 | KVM 系统设备        | 力登 KVM-DKX3-464 2 台<br>力登 KVM-CCSG 1 台               | 1 套 |
| 12 | 机柜设备            | 机房用机柜及其配套设备                                          | 1 套 |
| 13 | 机房消防报警及气体灭火系统设备 | 气体灭火控制器（GST-QKP04）、火灾报警控制器（JB-QB-GST200）、七氟丙烷钢瓶、传感器等 | 1 套 |

注：运维环境包含上述内容以及在合同规定运维期内中心所购买的用于替换上述设备的信息化相关设备。

## 2.7 六、知识产权（实质性要求，提供承诺函）

投标方因履行本项目义务而完成的任何工作成果的专利权（包括专利申请权）、著作权、商标权（包括商标申请权）等知识产权、所有权以及其他所有权利，以及本项目涉及的全部及/或任何部分的相关知识产权、相关权益，包括本项目相关地且为履行本项目工作而新形成的商业秘密信息、技术资料和技术诀窍等，均归中心享有和所有。

投标方统筹负责保证其所提供的全部工作成果均没有侵犯任何第三方的知识产权及其他权益。如中心因采用投标方的工作成果而引起第三方提起有关侵权之指控、争议或索赔，则投标方应在此等事件发生后的合理时间内以自己的费用解决，保护中心的利益不受损害，并承担因此给中心造成的全部损失和费用（包括但不限于法院诉讼的费用、合理的律师酬金和费用、损害赔偿费用、罚款以及其他所有的损失或损害等等）。同时，投标方应自行承担费用采取补救措施，使所提供的工作成果不侵犯他人权利并符合本项目。

## 2.8 七、商务要求

1、服务地点：采购人指定地点；

2、服务期限：服务期限自合同签订之日起一年

①每年合同期满后，中心可根据相关政策及服务方的服务质量、考核结果, 在维护标的没有变化的前提下，确定是否与服务方续签下一年合同。中心有权决定是否续签，中心决定续签的，服务方应当配合。本次为第一次签订，最多可续签两次，且每次续签的合同服务价格不予调整。

②甲方如遇工作内容调整、政策性要求及其他不可抗力等因素，合同期满自动终止。

3、双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及转账支付。

4、付款方式：

①首付款：双方签订合同后二十个工作日内，中心向服务方支付合同总金额（含税）的 25%。

②阶段款：合同期内每四个月结算合同总价（含税）的 25%，并在双方签署验收报告后的二十个工作日内依据考核结果进行实际支付。

③每次阶段款支付前需对项目运维单位的服务情况进行一次综合考核，确定考核分数及评价等级，作为支付该次阶段款的依据。考核为百分制，考核结果为 A 级（即：90 分 $\leq$ 考核评价分值 $\leq$ 100 分）：支付该期全额合同款，即合同总价的 25%。

考核结果为 B 级（即：80 分 $\leq$ 考核评价分值 $<$ 90 分）：减值支付服务费。  
减值支付比例为：若评分低于 90 分，每降低 1 分，当期阶段款付款扣减 1%。

考核结果为 C 级（即：考核评价分值 $<$ 80 分）：不支付该期款项。

考核标准见附件二：《审协四川中心信息化基础运维考核表》。

④服务方应在中心每次付款前向中心开具相应金额的合格的增值税专用发票。服务方出示的增值税专用发票应包含中心应向服务方支付的各项款项所有金额，并应包含足够详细的内容，使中心能够确定金额的准确性，如服务方提交的发票不正确，中心可延迟付款。

⑤付款所需的支付信息（账户名称、开户银行及账号）以本合同提供的为准，若发生变更，服务方须于中心支付对应款项前 20 日提供书面说明。否则，由此造成的延期支付并不成为服务方延期履约的理由。如服务方临时告知或非书面告知中心账户信息变更，因此产生的全部损失由服务方自行承担。

#### 5、保密要求（实质性要求，提供承诺函）

投标方在为中心提供服务的过程中获得的有关中心的任何属于保密协议范围内的信息、数据、资料（不论是中心提供或披露的还是投标方偶然获得的）以及因本项目履行所取得的任何工作成果，均为保密信息。

投标方不得将该等信息自行使用或披露给任何第三方，包括但不限于在著作、

会议、教学、媒体、论文等任何公开场合部分或全部引用、发表因履行本项目所获得有关中心的任何案例、资料，以及因本项目履行所产生的任何工作成果。

投标方统筹负责保证不向提供服务的人员之外的其他人员披露本项目下的保密信息。投标方应负责告知并采取必要的有效措施保证投标方人员履行本项目下的保密义务。若投标方人员违反本项目下的保密义务，投标方应承担相应责任。

投标方统筹负责保证在项目验收后将中心在项目实施过程中提供的相关信息和资料全部返还给中心，不得擅自留存。

乙方违反保密约定的，应尽一切可能的努力挽回泄露信息，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，损失难以确定或损失低于 10 万元的，以 10 万元计。

本条款不因合同的中止、变更或终止而失效。

## 6、验收

（1）合同执行期内，每四个月进行一次验收，服务方应在期满后二十个工作日内向中心提出验收请求并提交详细、完整的验收文档。验收文档应包括但不限于：

- ①信息化基础运维运行维护情况月度报告；
- ②信息化基础运维报告；
- ③信息化基础运维事故或故障处理情况报告；
- ④信息化基础运维巡检与检查记录；

⑤验收报告（根据各项运维具体服务要求，逐项填写相关验收数据）。

（2）中心自接到验收请求之日起 20 个工作日内完成验收，验收合格后由双方授权代表签署验收报告；若中心自接到验收请求之日起 20 个工作日内未回复验收意见，视为验收合格。

（3）验收结论为不合格，中心有权暂不签署验收文档，服务方应按照验收标准进行弥补、改进或完善。如果服务方在收到验收不合格通知后 30 个工作日内未改进或经改进仍达不到验收标准的，中心有权要求服务方赔偿不超过未付款总金

额的 5%作为违约金，且中心有权另行聘请第三方进行相应弥补、改进或完善，因此产生的费用由服务方承担。

（4）双方对验收结果有争议的，中心有权聘请有相关资质的第三方进行鉴定，鉴定费由服务方垫付。双方均应积极配合鉴定，且鉴定结果对双方生效。如鉴定结果为验收合格，则鉴定费由中心承担，反之由服务方承担。

（5）其他事宜按照按照《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）的要求进行验收。