# 采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3.采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代。

4. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，**否则将作无效响应处理**。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。

5.投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

6.本项目为服务采购，无核心产品要求。

7. 采购标的所属行业为：软件和信息技术服务业

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量及单位 | 技术要求 |
| 1 | 2024-2025年度厅机关新增集中运维服务 | 1项 | 为保障广西壮族自治区公安厅信息系统安全、稳定、高效运行，保持系统的可用性与连续性，通过集中型运维管理模式进行运维，结合公安厅运维服务管理体系，与广西壮族自治区公安厅运维部门配合实现运维服务的标准化、规范化、集中化、流程化等目标，本项目包含了12个业务总队的信息系统及设备维护服务。一、具体服务内容详见附件1二、服务范围详见附件2三、文档要求详见附件3四、人员要求（一）人员数量及资质投标人拟投入本项目人员至少63名，其中驻场人员33名，非驻场人员30名，驻场人员需列入现场值班（备勤）人员名单，服从采购人日常值班或备勤安排。具体要求详见附件4（二）人员管理要求1、对于不满足采购人要求的运维人员，采购人有权要求中标人无条件更换人员，且不能影响项目进度。2、中标人运维人员严格履行采购人的人员管理规范，经采购人监理审核认定需要更换人员的，须提前一周向采购人提出申请，经采购人确认备档后，中标人方可换人，并确保运维工作的稳定交接。若更换人员3次后仍不合格的，视为中标人违约，采购人可取消双方的采购合同，并追究其法律责任。3、在维保服务期间，中标人驻场运维人员因离职需要更换人员的，须提前一个月向采购人提出申请，经采购人确认备档后，中标人方可换人，并确保运维工作的稳定交接。若更换人员3次后仍不合格的，视为中标人违约，采购人可取消双方的采购合同，并追究其法律责任。4、中标人运维人员须按照采购人管理要求规范着装、佩戴工作证，所需费用由中标人自行承担。（三）人员考核要求中标人驻场人员须遵守广西壮族自治区公安厅运维部门各项管理制度，采购人结合该岗位制定的考核标准对各岗位进行评定，对个人工作进行考核。各维护岗位以职位划分，职位不同，考核内容也不同。考核以四个档次为标准，分为优秀、良好、合格、不合格。工作考核评价标准：达到岗位要求并在本岗位做出突出成绩的为优秀；达到岗位要求并按时优质完成任务的为良好；基本达到岗位要求并在帮助下按时完成任务的为合格；未达到岗位要求且在帮助下也未能完成任务的为不合格；五、培训要求提供服务期内不少于2次的技术培训。具体要求如下： （1）协助采购人编制培训计划；（2）编制培训课件；（3）协助采购人搭建培训环境；（4）开展面向业务人员的系统操作及业务培训；（5）开展面向运维技术人员的技术培训；（6）协助采购人进行知识库维护。六、服务要求（一）中标人须提供7×24小时技术支持服务。（二）接到故障通知，服务人员按照四种现场处理级别进行响应处理：1级：优先级为紧急的事件现象：VIP用户申报；信息安全事件、核心应用系统、核心基础设施故障且业务影响到运维范围内二分之一及以上用户。处理方式：15分钟内响应， 4小时内采取相应解决方案直至系统可以运行或降至2-4级别的问题。2级：优先级为高的事件现象：信息安全事件、核心应用系统故障、核心基础设施故障且业务影响到运维范围内二分之一以下用户；重要应用系统、重要基础设施故障且业务影响到运维范围内二分之一以上用户。处理方式：30分钟内响应， 8小时内采取相应解决方案直至系统可以运行或降至3-4级别的问题。3级：优先级为中的事件现象：信息安全事件、核心应用系统故障、核心基础设施故障且影响个别用户（1-3人）；重要应用系统、重要基础设施故障且业务影响到运维范围内二分之一以下用户；一般应用系统、一般基础设施故障、非VIP用户计算机终端故障业务且影响到运维范围内二分之一以下用户；服务请求且业务影响到运维范围内二分之一及以上用户。处理方式：45分钟内响应，24小时内采取相应解决方案直至系统正常，非工作日由采购人决定是否到场。4级：优先级为低的事件：一般应用系统、一般基础设施故障、非VIP用户计算机终端故障且影响个别用户（1-3人）；服务请求且业务影响到运维范围内二分之一以下用户；服务请求且影响个别用户（1-3人）。处理方式：60分钟内响应，48小时内采取相应解决方案直至系统正常，非工作日由采购人决定是否到场。七、处罚条款（一）项目监理要求中标人须接受采购人指定的第三方监理单位的监督管理；中标人须在合同签订后10个工作日内，根据服务内容、人员要求、服务范围、设备维保要求、备品备件清单等招标要求以及采购人对文档的格式要求拟定合同履约清单并提交监理单位审核通过。（二）运维服务考核标准1、自合同签订通过科信办验收后，每12个月为一个考核周期。每一个考核周期独立计分，满分为100分。考核分数将折算作为年度供应商评价结果。2、上一考核周期结束后，考核基准分重置为100分，进入下一考核周期。3、采购人或采购人委托监理依据表1及表2所列各项考核指标要求在每个考核周期内的最后一个月完成对乙方运维服务质量考核评价，并在3个工作日内经供需双方对考核得分结果进行签字确认。考核表详见附件5（三）考核应用自合同签订通过科信办验收后，每12个月为一个考核周期，采购人根据中标人运维服务考核评价得分，从合同总价中扣减相应金额款项。具体约定如下：1、每个考核周期扣减金额独立计算，均以合同总价作为扣减基准。2、每个考核周期扣减金额与运维服务质量评价得分扣减金额折算关系详见附件5 |
| **一、**▲**商务要求** |
| 合同签订时间 | 自中标通知书发出之日起25日内 |
| 服务时间和服务地点 | （一）维护时间：运维服务采购年限为两年，以合同签订并通过科信办阶段验收时间期起算（维护不足24个月的项目以下述要求为准）。其中：（1）广西公安ZHZG平台（一期）项目服务采购时间为：2024年7月27日至2025年12月31日；（2）H总队JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（硬件设施运维）采购时间为：2024年11月11日至2025年12月31日；（3）H总队JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（配套软件运维）采购时间为：2024年11月11日至2025年12月31日；（4）H总队JGSWXX综合应用平台系统服务采购时间为：2024年11月25日至2025年12月31日；（5）广西H总队基础运维2024年后过保设备运维服务采购时间为：2024年11月11日至2025年12月31日；（6）广西F总队FZXXPT系统（二期）运维服务采购时间为：以合同签订并通过科信办阶段验收时间期起算18个月；（7）CGYWZHJG平台运维服务采购时间为：以合同签订并通过科信办阶段验收时间期起算19个月；（8）广西公安I总队SPHY硬件运维服务服务采购时间为：以合同签订并通过科信办阶段验收时间期起算19个月；（9）L总队设备二级维保服务采购时间为：以合同签订并通过科信办阶段验收时间期起算21个月。（二）维护地点：广西区内采购人指定地点。 |
| 付款方式 | 合同签订后5个工作日内，中标人须向采购人指定账户交纳合同金额的3%作为履约保证金（中小微企业为合同金额的2%）。采购人收到中标人交来的履约保证金并对中标人提供的项目材料、备品备件、维护人员核对，且确认项目通过科信办组织的阶段验收后，在10个工作日内向中标人支付合同金额的25%；根据项目进展情况及项目运维服务考核情况，中标人维护过程中无重大事故发生，2025年下半年根据项目实施服务情况再支付合同金额的25%；中标人按照合同要求做好维护工作至维护期满并经最终验收合格后10个工作日内，支付合同金额的50%，并将履约保证金全额退回（不计利息）。中标人每次收到采购人的合同款之日起3个工作日内开具发票给采购人,中标人未开具足额发票的，采购人有权暂停支付后一阶段合同款。项目阶段实施服务情况由监理负责监督与评定。如出现处罚条款所列事故，则按处罚条款要求扣除履约保证金（履约保证金不足以支付处罚款项时，采购人有权向中标人追回已支付的合同款或直接从应付合同款中相应扣减）。 |
| 廉政责任书要求 | （一）签订合同后，中标人须与采购人签订《合作单位保密协议书》，运维人员须提交《保密承诺书》，遵守采购人信息安全管理规定，对非权限范围内设备不允许操作。非权限范围内信息不允访问。未经允许，不可随意在工作环境内拍照、录音、录像等。（二）负责维护工作的中标人要保证对所有系统资料和数据负有保密的责任和义务，未经采购人许可，不允许向第三方透露。（三）投标人须随投标文件附上《廉洁承诺书》（格式自拟），做出不向采购单位工作人员行贿的承诺。未在投标文件中附上《廉洁承诺书》的，视为投标无效。（四）中标人须严格履行采购人服务规范要求，包括但不限于以下规范：《公安厅机关安全保密管理十条规定》《广西壮族自治区公安厅办公室关于加强厅机关信息系统企业运维人员管理工作的通知》《广西公安信息网安全管理试行规定》《广西公安厅机关公安信息网安全管理实施细则》《厅机关信息系统企业运维人员“十严禁”》《广西公安厅信息系统运维人员行为规范》及广西公安厅各项内部规定。（五）中标人须无条件配合开展运维人员岗前审查、保密教育、保密检查以及发生失泄密事件即终止合同且不得参与后续公安厅信息化建设运维项目投标活动等内容。 |
| 验收要求及标准 | 1.按照《广西壮族自治区公安厅信息化项目管理办法》、双方合同、投标文件验收。2.若在签署最终验收文件后12周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在4周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求，在此期间的一切费用由中标人承担，如在此期间内仍达不到规定的技术性及服务要求时，将按合同中相应条款执行。 |
| 其他要求 | 在维护过程中，若由于中标人自身技术不足或违规操作等原因造成的数据丢失、设备损坏等，须承担相应的责任。 |
| **二、与实现项目目标相关的其他要求** |
| **（一）投标人的履约能力要求** |
| 质量管理、企业信用要求 | 详见《第四章评标办法及评分标准》。 |
| 能力或者业绩要 求 | 详见《第四章评标办法及评分标准》。 |
| （二）进口产品说明 |
| 进口产品说明 | □本表的第 项货物已按规定办妥进口产品采购审核手续，投标产品可选用进口产品；但如选用进口产品时必须为全套原装进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品），同时投标人必须负责办理进口产品所有相关手续并承担所有费用。优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的投标人的进口产品。其他货物不接受进口产品参与投标，**否则作无效标处理**。√本项目货物不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，**如有进口产品参与投标的作无效标处理**。 |
| **三、采购人对项目的其他要求和说明** |
| 现场考察 | 由于本项目运维标准及内容涉及公安系统内部信息，详细信息不宜对外公开，因此投标人应到采购人现场查阅相关资料及考察，以充分了解项目情况，否则导致投标失误由投标人自行承担。投标人持单位介绍信原件或法定代表人授权书原件、个人有效身份证原件和复印件。 投标人可于考察前一个工作日提前联系，如过后联系不上后果自负。集中时间：2024年5月30日上午9:10-9:30集中，逾时后果自负；9:30后由采购人统一组织考察集中地点：广西壮族自治区南宁市佛子岭路1号（东葛路延长线门口）；联系人：岑桂林，联系电话：0771-2893362、18376572302 。 |
| 资料要求 | 投标人可根据评分标准在投标文件提供运维服务方案、进度及风险管控方案、服务承诺与质量保障、培训方案、服务团队技术能力证明、业绩、信誉证明 |

**附件1：服务内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务总队** | **维护对象** | **专项维护内容** |
| **一、A总队** |
| 1.1 | A总队 | 广西公安ZHZG平台（一期） | 提供广西公安ZHZG平台的运维工作 |
| **二、B总队** |
| 2.1 | B总队 | 广西公安ZHZZ系统维护服务 | 1.日常维护：完成日志备份、异常进程处理、定期重启等日常维护操作，确保系统的正常运行。2.设备与系统巡检：定期检查设备运行状态，从而及时发现隐患或故障，确保设备、系统的安全、稳定运行。3.故障处置：用户报障/服务请求、系统告警或巡检发现的设备故障进行分析、处理，确保应用尽快恢复。4.应急保障：应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。5.资产与配置维护：协助对资产信息和应用系统全生命周期的资产管理，包括配置的管理、统计、维护、统计、操作、记录。满足设备与系统运行过程中配置管理的需要。6.数据服务：数据处理及日常工作技术支持。7.性能优化：对设备、系统、平台、数据库等性能进行诊断分析、性能调优，确保设备在最佳状态下运行。8.培训及知识管理：提供培训、协助知识库维护，确保相关人员技能掌握和知识沉淀、传承。9.运维报告及其他技术支持：以项目/合同为单位提供周期性的运维分析报告、其他技术文档，确保运维服务不断改进、提升服务品质。 |
| 2.2 | B总队 | 广西公安ZDCLGK系统维护服务 | 提供广西公安ZDCLGK系统维护服务，解决采购人使用系统问题。 |
| 2.3 | B总队 | 广西公安ZDCLGK系统硬件维护服务 | 提供广西公安ZDCLGK系统的13台服务器设备维护服务。 |
| 2.4 | B总队 | 广西公安QBDT维护服务 | 1.对可视化系统进行日常巡检2.对DLP大屏系统、音箱系统、会议系统、科达视频会议系统、安防系统、布线系统、防火墙等设备做日常维护和日常巡检3.保障QBDT日常会议召开工作4.保障QBDT会议系统和4楼HZZZ室的音视频系统互联互通。 5.保障408指挥室SM终端的正常运行。以及门禁系统日常维护。防火墙的维保工作等。 |
| 2.5 | B总队 | 广西公安QBXX综合应用平台运维服务 | 1.针对广西公安QBXX综合应用平台升级改造项目建设的应用系统（包括：RYGK专区、SZYP专区、智能YP工具、展示层功能、QBSJ与运维管理、应用安全管理），进行日常维护、系统巡检、故障处理、应急保障及其他技术支持服务。2.针对广西公安QB平台升级改造（二期）项目建设的应用系统（包括：QB气象站、综合BJSC、QB数据分析挖掘工具、影子关系管理与YP、RLQBYP），进行日常维护、系统巡检、故障处理、应急保障及其他技术支持服务。3.针对QB平台（四期）建设采购建设的应用系统（包括：RLF分析、本地异常分析系统、本地ZDRYGK、QBZA管理、重大事件预警防范系统、专题分析模型、话单分析系统），进行日常维护、系统巡检、故障处理、应急保障及其他技术支持服务。 |
| **三、C总队** |
| 3.1 | C总队 | 广西公安WSDC系统（二期） | 1、对合同建设内容的JD平台整合、JWPY大数据预测、DC APP、互联网JWDC微信平台、智能通报等进行日常性维护，并按照需求进行适应性改造工作；2、开展视频DC系统维护以及接入各地市视频平台视频工作，保障厅、市两级视频接口正常；3、开展数据接口维护工作，保障系统对接接口正常；4、维护软件系统的操作系统、数据库系统、中间件等，确保数据安全和系统性能稳定；5、配合采购单位按照公安部要求开展专项大数据+WSDC工作，每年配合进行数据对接以及数据建模工作；6、配合指导全区各地市开展大数据+WSDC建模工作，定期开展培训相关工作；7、按照巡检方案定期开展系统巡检，每月不少于1次，在重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购单位要求执行特别巡视和维护，并提供详细的巡检报告；8、为采购单位运维中心提供系统配置管理、系统数据统计应用、故障排查处理等技术支持；9、负责维护工作的公司要保证对所有系统资料和数据负有保密的责任和义务，未经用户许可，不允许向第三方透露。 |
| **四、D总队** |
| 4.1 | D总队 | 公安YHJZJZXCK系统运维 | 1、系统日常维护服务：检查系统的运行环境、系统性能及存储设备的运行情况等；对系统的数据库运行情况进行日常维护，运行优化，保障数据安全。2、系统保障服务：1）定期检查及修复；2）系统故障恢复服务；3）数据通道运维服务。3、系统软件升级及更新：对系统进行更新、升级、迭代等。4、安全运维管理：负责系统的日常安全运维工作，包含系统登录权限的更新维护、系统安全漏洞扫描及修复等。5、性能调优服务：解决系统运行缓慢问题，优化系统性能。6、其他运维服务：1）第三方对接问题排查如法律文书、案件信息等；2）提供日常数据对接、数据抽取；3）第三方对接法律文书等7、数据协查反馈：对采购人发起查控申请不能得到数据反馈时，由运维人员对发起数据查控流程进行追踪和协查并反馈具体情况。8、业务协查反馈：1）对采购人在反馈报文中出现的反馈数据形式、格式等问题，提供业务支撑和技术支持；2）处理查控中已上线未完全按照对接规范要求进行数据反馈，使得接收到的文件在进行后续的文件解析、数据入库、前台展现等均出现不同的业务问题。9、数据结果统计：根据采购人需求后台编写SQL语句汇总统计平台各项数据的使用情况、历史案件、反馈数据等工作10、问题解答反馈：接收采购人反馈问题，并进行解答，协助采购人高效使用系统。11、平台运维报告：根据采购人需求，出具运维报告。 |
| 4.2 | D总队 | 广西JZZYQBFX平台 | 1、提供广西JZZYQBFX平台一期、二期系统运维管理服务；2、提供问题解决服务； |
| **五、E总队** |
| 5.1 | E总队 | 广西ZAZHYWGL应用平台门户及ZADSJ应用 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.2 | E总队 | 公安JCZCK系统（含BJLSLY智能化防控） | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.3 | E总队 | ZHAFXQGK系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.4 | E总队 | ZNLDRKGK系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.5 | E总队 | YZBWXHXPLXGK系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.6 | E总队 | SHQZGJGK系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.7 | E总队 | JDCXLYZAGL系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.8 | E总队 | WYFZAGL系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.9 | E总队 | ZHBAJG系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.10 | E总队 | ZABWZDDWGL系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.11 | E总队 | HDWFFZZNYP系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| 5.12 | E总队 | DXHDGK系统 | 1、提供日常维护、系统巡检、缺陷管理、故障处置、应急报障常规的运维服务；2、提供系统优化服务：根据采购人需求协助进行报表开发、系统对接（涉及接口对接）、系统数据迁移等工作；3、提供数据维护服务：新系统接入技术支持、安全日志的整合、数据安全管理；4、提供24小时值守的热线联系电话；维护期内，对于用户的服务请求，必须在1小时内做出响应；对于远程不能解决的问题，必须确保在24小时之内到场解决问题； |
| **六、F总队** |
| 6.1 | F总队 | 广西SHY系统运维服务 | 1.系统进行日常检查，以保持系统正常运行的条件，尽早排除事故隐患。主要检查包括：系统的运行表现，是否有运行缓慢或其它异常；监控系统的运行日志中是否有出现错误；系统的日志进行备份；对系统中重要的业务应用程序，进行定期的备份与恢复；对系统进程进行监测和控制，异常的进程进行终止等处理；检查系统中是否存在垃圾数据，并进行相应的清理措施；系统运行时间过长，都会产生难以清理的内存垃圾，应定期重启系统；检查是否安装了新的软件，系统设置是否改变；对日常检查结果进行记录，并整理检查报告。2.系统突发事件的诊断、排除：因系统缺陷导致的各种BUG的修复、因误操作导致的数据错误维护等；3.数据库数据清理：定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引目录、优化存储过程、数据库表拆分等，提高系统运行速度。对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并辅助进行数据库性能优化；4.数据备份：为数据库制定合理的备份策略和恢复方案，定期对系统数据库中所有数据进行全库备份和增量备份，保证在数据出现问题时能及时有效的恢复数据。5.定期维护：按采购人要求定期及时提供有关系统运行的状态报告和运行建议。6.咨询服务：帮助解答采购人提出的系统相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、操作指导和信息提供等，随时解决采购人提出的新需求；7.定期巡检：对系统及相关的运行环境信息、系统日志进行例行巡检，发现并设法消除可能的隐患。保证采购人了解其自身系统的实际运行状况，便于在今后的运维工作中采取相应的预防措施，相应内容如下：维护巡检流程定期进行系统巡检服务 在进行系统优化之前，先进行系统应用信息收集，全面了解系统的运行情况。完整收集系统信息之后，将根据收集到得信息，对系统进行全面的评估和诊断。将针对系统当期的运行情况，提出对于系统的优化建议与方案。系统巡检服务将是一个持续的服务，对用户系统进行持续监控和优化，保障应用系统稳定运行。主动定期巡检：包括系统配置检查、系统和数据备份检查、系统总体性能评估软件性能测试、功能模块测试、个性化需求统计、日志查询统计、数据备份记录检查等内容；主动周期巡检：工程师按约定的巡检周期对系统进行全面检查，优化系统，同时做好各类系统运行情况的记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作。8.故障预警机制：通过巡检发现系统日常运行风险，并通过故障告知单给予采购人及相关运维团队预警，降低故障产生风险。并根据风险情况，定义不同的预警级别以供采购人参考。9.巡检交付形式：通过系统巡检对系统目前的运行环境进行综合评估，在维护服务报告里呈现，向采购人进行综合的汇报。 |
| 6.2 | F总队 | 广西F总队FZXXPT系统（二期） | 1、PT二期系统日常维护：完成日志备份、异常进程处理、定期重启等日常维护操作，确保系统的正常运行。2、PT二期系统巡检：检查系统功能模块运行情况，确保正常访问。3、PT二期系统缺陷管理：系统消缺，确保系统性能正常4、PT二期系统故障处置：响应用户报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理，确保恢复系统应用。5、PT二期系统应急保障：应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。6、PT二期系统资产与配置维护：针对新建部分协助对应用系统全生命周期的资产管理，包括配置的管理、统计、操作、记录，满足应用系统运行过程中配置管理的需要。7、PT二期系统数据服务：针对新建部分数据处理、战法调整、调度调整、字典表优化及日常工作技术支持8、PT二期系统优化：针对新建部分业务流程调整、业务功能完善，系统性能调优9、PT二期系统培训及知识管理：针对新建部分提供培训、协助知识库维护10、PT二期系统资料维护：针对新建部分提供系统及项目相关的文档资料的整理和维护服务11、PT二期系统运维报告及其他技术支持：为单位提供周期性的运维分析报告12、PT二期系统远程服务：提供远程技术服务13、PT二期系统数据库运维：针对PT二期系统新整合的F总队信息系统数据信息资源库整理和维护服务 |
| **七、G总队** |
| 7.1 | G总队 | 广西公安JGSZ应用平台 | 1.对广西公安JGSZ应用平台稳定运行提供保障服务，具体包括对接警综数据提供数据服务、维护数据库、系统调优、系统升级、保障硬件运行等服务，对上级有关部署要求和在不改变平台整体框架结构的前提下，提出的调整部分系统功能需求，应及时免费提供相应的设计和升级服务，实时监控平台运行状况，及时发现并排除系统运行故障，每季度应对平台进行一次例行巡检，并提交巡检报告。2.对广西公安JGSZ应用平台在G总队服务期内派驻一个技术人员进行驻地服务，前期派驻2-3个技术人员组成团队，解决目前系统存在的故障问题，同时在中标人公司本部设置运维组，远程支援前置运维人员。主要包括以下维护内容：前期派驻2-3名技术人员，后期更换为1名技术人员，为G总队提供本地化日常维保服务。运维人员未经采购人同意，不得随意调换。 |
| **八、H总队** |
| 8.1 | H总队 | JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（硬件设施运维） | 主要维保内容为硬件设备巡检，主要维保设备有电源、通信设备、网络设备、服务器、视频监控平台、视频监控录像机、视频监控摄像头、系统控制终端、空调、打印机、音响设备等，故障检测及排除。定期检查设备运行状态，从而及时发现隐患或故障，确保设备安全、稳定运行。(1)日常巡检：按照巡检方案定期开展设备与系统巡检，每天不少于1次；(2)特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购人要求执行特别巡视和维护； |
| 8.2 | H总队 | JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（配套软件运维） | 主要维保内容为软件，需要1名驻场工程师持续开展运维保障工作。每半年期提供一次运维报告。1、视频巡查，每日通过巡查方式检查JDCJY业务情况、JSRKS业务情况。2、设备与系统监控，利用监控工具，对具备监控条件的设备及其附属软件、系统、平台等开展运行情况实时监控，发现异常、告警信息及时汇报、处理，确保设备与系统隐患、故障获得第一时间解决。（1）实时监测各维护对象的运行状态；（2）发现异常和告警信息时，及时向上汇报、处理；（3）定期分析异常、告警信息，找到问题根源，形成解决方案。 |
| 8.3 | H总队 | 广西H总队2024年新增基础设施维护设备 | 维保设备：1、维保位于H总队15楼机房2023年底前新增过保的基础设施设备。2、中标人须提供7×24小时技术支持服务。3、接到故障通知，服务人员按照现场处理级别进行响应处理。4、中标人驻场人员须遵守公安厅和运维中心各项管理制度，采购人结合该岗位制定的考核标准对各岗位进行评定，考核。5、对于不满足采购人要求的运维人员，采购人有权要求中标人无条件更换人员，且不能影响项目进度。6、服务期内中标人与采购人协商，中标人承诺提供不少于每年实际故障率的应急备件数量及类型存放在采购人指定地点。 |
| 8.4 | H总队 | YSPXXGL系统、XXAQJG平台运维 | 系统包含YSPXXGL系统、XXAQJG平台。投标人应具有类似软件系统的建设或运维经验。提供以下专项运维服务：1、业务数据维护服务提供如下业务数据维护服务：（1）对于错误数据进行检查和人工干预，以保证数据质量。（2）解决因数据错误引起的无法办理相关业务的故障问题。（3）按规定的时间进行数据更新，定时任务传输数据，保证数据上传或者下载成功，如有必要需要进行人工上传或下载。（4）在收到有关请求后，人工解决用户在数据上传下载过程中的问题和故障。（5）保证业务相关数据的安全，使各业务系统正常工作。2、专项运维服务（1）实时监控服务提供监控管理服务，如可对日常值守提供监控服务，对其进行评估和优化，促进日常值守等运维服务水平的提升，更好地达到运维值守效果，为用户带来切实利益。（2）补丁升级根据需求，安装经过审批的操作系统补丁，对各种应用软件进行相应升级。在非业务或批准的时间，给系统更新最新的补丁，以强化系统。1) 对操作系统等应用软件版本升级的计划和随时向采购人提出建议。2) 安装新版本的应用软件，并进行测试及确定其基本功能。（3）部署实施按要求对系统提供安装部署服务，包括原有运行环境的维护及部署，新增功能及新增设备的系统部署等。（4）应急故障响应维护单位成立相应的技术专家小组和一线服务工程师，在接到用户维修要求后，按规定时间进行响应，到达现场处理并提出问题解决方案所采取的措施。除此之外，专门成立咨询服务中心，在服务期内提供7×24小时全天候的系统产品或技术方面的电话咨询服务。根据总队要求，帮助用户解决实际应用问题，并负责解释造成这种问题的主要原因及如何避免此类问题的再次发生。（5）异常数据处理对涉及统异常数据进行情况处理：1）系统巡检时发现的系统异常及异常数据；2）各业务部门反馈的需要处理的异常数据；3）应急情况下的数据处理。4、故障处理服务（1）收集故障信息当接到用户故障报告后，通过电话或远程在线方式，获取故障信息，并指导用户保留现场。（2）故障处理方案投标人需拥有较强的运维服务能力，根据分析诊断和故障定位的结果，协助联系原厂商或其他相关公司制定周密的计划和方案。 |
| 8.5 | H总队 | H总队JGSWXX综合应用平台运维 | 系统为H总队JGSWXX综合应用平台。1.业务系统日常维护：（1）日常完成日志备份、异常进程处理、定期重启等日常维护操作，确保系统的正常运行。（2）通过堡垒机登录服务器进行维护；接收部署包对平台进行更新操（3）对服务器进行日常巡检，在智能运维平台上填写巡检单。(4)在收到有关请求后，人工解决用户在数据上传下载过程中的问题和故障。(5)保证业务相关数据的安全，使各业务系统正常工作。（6）补丁升级，根据需求，对接开发人员，在保证不影响工作的情况下对系统进行升级，强化系统。2.系统巡检：（1）日常巡检：按照巡检方案定期开展系统巡检，每天不少于1次；（2）特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购人要求执行特别巡视和维护。3.故障处置（1）响应服务台的派单；（2）对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析；（3）对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导；（4）配合采购人开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案；（5）用户服务请求、告警、故障处理，协调沟通和协助指挥；4.数据服务数据处理及日常工作技术支持（1）授权的系统后台数据处理：包括数据查询、数据抽取校验、数据调试、数据备份、数据恢复；数据导入、导出、数据修正、处理；数据垃圾定期清理；（2）提供数据统计分析的技术支持；（3）提供数据应用工作的技术支持：包括协助编制系统业务数据应用技术方案、业务数据应用需求分析、问题分析及整改建议；5.运维报告及其他技术支持（1）提交运维服务月报，提交运维服务年报、应急处置预案。 |
| 8.6 | H总队 | 广西H总队基础运维2024年后过保设备运维 | 维保设备：1、维保位于H总队15楼机房2024年后过保的基础设施设备。2、中标人须提供7×24小时技术支持服务。3、接到故障通知，服务人员按照现场处理级别进行响应处理。4、中标人驻场人员须遵守公安厅和运维中心各项管理制度，采购人结合该岗位制定的考核标准对各岗位进行评定，考核。5、对于不满足采购人要求的运维人员，采购人有权要求中标人无条件更换人员，且不能影响项目进度。6、服务期内中标人与采购人协商，中标人承诺提供不少于每年实际故障率的应急备件数量及类型存放在采购人指定地点。 |
| 8.7 | H总队 | CGYWZHJG平台运维服务 | 主要维保内容为软件，需要1名工程师持续开展运维保障工作，提供5\*8小时电话在线服务，对故障在1小时内响应，12小时以内提出问题解决方案所采取的措施。 |
| 8.8 | H总队 | GZZFJLY及管理系统运维项目 | 1、450台TCL执法记录仪，型号： DSJ-TCLT6A1；4G执法记录仪50台，型号：DSJ-TCLC3A1；24台执法数据采集站，型号：ZCS-TCLW5。2、采购人共需人员4名，其中驻场人员1名，非驻场人员3名，驻场人员需列入现场值班（备勤）人员名单，服从采购人日常值班或备勤安排。 |
| 8.9 | H总队 | 广西GZJDCAQD系统维护 | 1、维护位于GZ各辖区的JDCAQD检测系统。2、中标人须提供7×24小时技术支持服务。3、接到故障通知，服务人员按照现场处理级别进行响应处理。4、对于不满足采购人要求的运维人员，采购人有权要求中标人无条件更换人员，且不能影响项目进度。 |
| **九、I总队** |
| 9.1 | I总队 | ZHZXSJGZ系统维护 | 1、公安“STHY”调度指挥系统维护；2、视频综合平台维护；3、内部网站及公众号维护。 |
| 9.2 | I总队 | I总队ZFBAGLZXSJGZ系统维护 | 1、提供BAZX业务平台维护服务；2、提供AGZX业务平台维护服务；3、提供WGZX业务平台维护服务；4、提供视频管理系统维护服务。 |
| 9.3 | I总队 | I总队ZHZXSJGZ、ZFBAGLZXSJGZ、YJBZJS等采购合同硬件运维服务 | 提供ZHZXSJGZ项目、ZFBAGLZXSJGZ项目、YJBZJS项目等硬件部分的运维服务：1、提供驻场运维人员，按采购人要求进行驻场服务；2、重大保障及节假日加入备勤24小时值班；3、提供7\*24小时技术支持服务；4、接到故障通知，运维人员按照现场处理级别进行响应处理。 |
| 9.4 | I总队 | 广西公安I总队SPHY硬件运维服务 | 1. 提供SPHY系统及相关硬件设施维护服务：科达MCU1台、可视化指挥调度系统1套、录播服务器1台、超高清视频会议终端超高清摄像机1台、一体化高清终端1台、话筒3个、显示器1台、音响1套、调音台1套。
2. 提供一名非驻场运维工程师，服务期内提供不少于10人天远程服务，非驻场人员异地不能登入公安网络及内网，仅提供技术指导服务；但出现重大或紧急故障，现场驻点人员无法解决时，远程人员需要在服务约定时间到达故障现场；服务期内节假日、重大会议及活动等期间，非驻场远程服务按采购人需求转为现场服务。
 |
| **十、J总队** |
| 10.1 | J总队 | 公安厅RYJFGL系统 | 1、提供应用咨询与答疑；2、提供故障申告与修复；3、提供上门支持辅助；4、提供日常系统应用运维服务支持（RYJBXX管理、GZ管理、BTFF、统计分析、移动端、系统后台等）；5、提供系统培训计划；6、提供系统服务器维护、定期巡检及诊断。 |
| **十一、K总队** |
| 11.1 | K总队 | K总队新增基础设施（硬件）运维 | 提供4台OceanStor5300服务器、15台RH2288H服务器、6台RH5885服务器、5台浪潮服务器、2台存储扩容、6台UniServer服务器等设备维保服务。 |
| **十二、L总队** |
| 12.1 | L总队  | ZNKK综合应用平台 | 1、对SZ平台的设备在线情况、设备数据情况、CLYW运行情况、DTRXYW运行情况、JTRXYW运行情况、SPTXYW运行情况进行日常巡检。2、对SZ平台的接口进行维护，确保数据的正常流转和使用。3、对SZ平台的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好SZ平台与其他业务数据对接的工作，如YJYD、统一权限、多维大数据等应用。受理用户来自运维的电话、BGJJ以及其他工具等途径反馈平台的使用问题，对全区用户提供技术支撑，保障平台的正常运行。 |
| 12.2 | L总队 | 广西公安DYQDTSZ系统 | 1、动态人像系统，提供人脸动态算法接入功能，对人员身份核查、人员跨省比对、人员1：1比对以及人员批量比对等功能进行每日巡检。2、对数据对接的接口进行维护，确保数据的正常流转和使用。3、对系统的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好系统与其他业务数据对接的工作，如视综平台等应用。对全区用户提供技术支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.3 | L总队 | 广西公安DYQJTRXBD系统 | 1、对JTRX系统的以图搜图、YZDRYGK、RYJD、RYYYJS和RYLSJS等功能，进行每日巡检。2、对数据对接的接口进行维护，确保数据的正常流转和使用。3、对系统的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好系统与其他业务数据对接的工作，如SZ平台等应用。对全区用户提供技术支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.4 | L总队 | 全区公安SPTX数据库系统 | 1、维护厅级视频专网和公安网ST库，对14个市汇聚的RY、CL和JD数据进行维护。2、对数据接口进行维护，对接入\推送的数据进行实时监控，确保数据的稳定性。3、对系统的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好系统与其他业务数据对接的工作，如YJYD、统一权限和LB平台等应用。6、对全区用户提供数据支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.5 | L总队 | YJYD系统 | 1、对全区SPTX设备信息汇聚接入及管理。2、对数据接口进行维护，对接入\推送的数据进行实时监控，确保数据的稳定性。3、对系统的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好系统与其他业务数据对接的工作，如SZ平台、XSTK系统等应用。6、对全区用户提供数据支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.6 | L总队 | SPJK系统联网平台 | 1、巡检平台运行情况，巡检点位实时与录像播放情况，确保每日系统平稳运行。2、升级平台软件版本，备份镜像,根据漏洞预警反馈给研发进行漏洞修复确保系统运行安全。3、国标汇聚全区各类JK点位到本级平台，再由本级平台同时共享给各业务部门与各单位进行使用。4、排查处理国标汇聚过程中出现的对接异常或者播放异常等问题，根据国标对一些异常对接进行适配。5、针对巡检流程制定巡检方案，勤务期间进行点位目录与预案的制作，保障重点点位的点位的调阅正常6、对全区用户提供数据支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.7 | L总队 | 广西SPTX解析中心设备 | 1、对解析平台中心设备，如46寸液晶拼接显示单元12套、解析工作站7套、触摸屏工作站1台、小间距LED显示单元64块、通用解码板2块、视频专网电脑和话筒等进行维护。2、对运维人员进行培训，要求掌握解析中心的投屏使用方式，并能处理会议出现的突发状况。对L总队会议提供技术支持，保障设备的正常使用。 |
| 12.8 | L总队 | 全区JSFKW运维平台 | 1、对全区运维考核系统进行日常维护。2、对数据接口进行维护，对接入\推送的数据进行实时监控，确保数据的稳定性。3、对系统的数据库进行更新、扩容和管理。4、针对巡检流程制定巡检方案。5、做好系统与其他业务数据对接的工作。6、对全区用户提供数据支撑，保障系统的正常运行。 |
| 12.9 | L总队 | 广西公安SPTX综合应用平台硬件设备运维 | 1、GPU服务器\*2台（12节点），其中ZNKK综合应用平台1台，广西公安DYQDTSZ系统1台。 2、数据服务器\*6台（24节点），其中全区JSFKW运维平台1台，全区公安SPTX数据库3台，YJYD系统2台。 3、业务服务器\*12台（48节点），其中YJYD系统3台，ZNKK综合应用平台4台，广西公安DYQDTSZ系统5台 。 4、云存储\*4，YJYD系统4台。 |
| 12.10 | L总队 | 驻场项目经理 | 运维期间提供1名项目经理：1.技术对接工作，协助L总队与其他业务单位及部门进行视频图像相关的技术沟通交流，对其他单位提供视频图技术支持工作。2.视频图像关键问题处理。协助L总队进行视频图像相关的关键问题、总体视频图像工作的协调处理，各类问题总结材料汇报工作。3.技术方案文档工作，协助L总队进行相关视频图像技术方案编写及各类基础整理材料收集汇报工作。4.视频图像硬件资源统筹，协助L总队对视频图像的硬件资源进行管理，升级，方案沟通，实施计划等工作。5.驻场团队管理及资源协调工作，负责对现场驻场人员的管理，制度流程管理，与总部的资源协调沟通等工作。 |
| 12.11 | L总队 | 通达协同办公系统维护 | 一、项目概述：1、运维范围和运维内容本次运维服务范围为广西公安厅L总队通达协同办公系统硬件及应用。服务内容包括应用系统的日常维护、紧急情况处理、信息系统安全维护、应用系统升级及维保、信息化建设咨询服务等工作。2、运维目标计划通过此次的运维能有效管理来提升L总队通达协同办公系统的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善网络系统部门与业务部门的沟通，提高服务质量。结合L总队现有的环境、组织结构、IT资源和管理流程的特点，将L总队的运行目标、业务需求与IT服务相协调一致。以期为L总队建设高稳定、高可用、可恢复、绝对安全的信息化系统；使L总队日常工作有提示、有安排，工作过程有指导、有点评，完成工作有核实、有反馈，为建设信息互通、资源共享的公安XXZH中心工作推进保驾护航。二、具体运维服务要求：1、日常标准服务支持： 1）电话支持：通过电话咨询，寻求疑难问题解答；2）邮件支持：通过电话咨询，寻求疑难问题解答；3）微信支持：通过电话咨询，寻求疑难问题解答；4）QQ群支持：专业的qq客服群，交流使用经验，及日常应用问题处理，做到有问必答；5）一对一客服专员：提供一对一专员服务，提供技术人员私人号码、固话及微信等，以便得到更及时的服务支持；6）服务时间及响应时间：响应时间为2h；服务时间为7\*8h；响应时间：为受理时间；服务时间： 7\*12h（7为每周一道周日，12h为每天09:00-21:00）；7）数据安全：提供数据库、附件资料的备份方案与技术支持；8）内外网访问：帮助开通、维护稳定的内外网访问，及手机端的应用技术支持。2、远程服务支持：1）远程处理日常问题：在自己不能解决问题的情况下，可以申请客服人员或工程师远程协助支持，协助处理问题；2）远程更新修正合集：远程更新修正合集或提供专业技术指导；3）远程升级：远程升级、跨版本升级的远程支持，或提供专业技术指导。3、上门服务支持：1）移机：1人天，提供移机（如更换服务器或者盘符）的技术支持；2）适配：2人天，系统功能适配、跨版本适配的实施，或提供专业技术指导升级；3）更新修正合集：3人天，上门更新修正合集或提供专业技术指导；4）巡检回访：提供不定期的上门巡检回访工作，主要回访内容：服务器的运行情况、各个部门对OA的使用情况、实施应用模块的落地情况等；5）上门问题处理：3人天，远程无法解决，需现场服务的提供上门服务，如非正常断电导致的宕机而进行的数据恢复；6）上门培训：3人天，上门进行管理员、普通用户、领导层培训。4、流程支持：1）工作流设计及培训：10个/3人天，根据采购人需求可以量身定制个性化的工作流表单及流程；2）流程/表单修改：20个/5人天，因人员或组织架构变动，可提供工作流程和表单的修改服务；3）PC端工作流提醒：10个/3人天，通达OA系统原有办理页面的排版布局上增加“短信提醒”按钮及功能，穿插在“转交下一步”和“保存”按钮之间，方便用户后续业务过程中点击使用。5、电子签章：20个/5人天，制作一体化签章组件，即可为用户提供制作签章的服务。6、OA系统优化：办公系统环境优化4次/4人天，远程进行系统数据整理、优化及环境参数调优、新功能介绍、缓存数据清理、服务器环境优化。7、移动端运维：1）功能运维：5人天，通达OA系统移动端原有的操作功能上进行完善，完善“会签人、短信提醒”按钮及功能，实现移动端的人员加签和短信业务提醒功能；2）页面设计运维：5人天，通达OA客户端进行更名操作，由“通达OA精灵”更改为“L总队OA”，实现展示安装的一致性，确保用户在日常使用过程中的便捷性。8、信创运维支持：在服务器不变的基础上对终端进行缓和信创兼容适配：20人天1）通达OA混合信创产品技术运维；2）支持集成国产化个人终端；3）支持集成国产化流式文件阅读编辑器；4）支持windows和麒麟系统客户端同时使用。9、应用中心及报表中心支持：应用中心及报表中心设计培训，提供应用中心及报表中心的相关统计、汇总、分析制作过程的培训。10、集中培训会，系统的深度应用培训、系统集成培训及成功二次开发案例分享。 |
| 12.12 | L总队 | 设备二级维保服务 | 68台高清枪型监控摄像机、8台高清半球监控摄像机、3台存储阵列、4台高清球机摄像机、76个摄像机电源、24套门磁信号开关设备维保服务。 |
| 12.13 | L总队 | 设备一级维保服务 | 1台核心路由器、2台DNS、2台负载均衡设备维保服务。 |
| 12.14 | L总队 | 运维审计系统设备维保服务 | 运维审计系统：1、运维审计系统1套中有两台设备；2、服务要求：提供原厂标准维保服务，包含设备故障支持服务、电话远程支持服务，定期设备巡检服务，重保期间值班服务，产品漏洞预警服务，系统版本升级服务，硬件故障服务等。 |
| 12.15 | L总队 | 光传输设备维保服务 | 提供2台华为OSN1800 设备维保服务：1．电话技术支持7×24实时响应，提供售后技术支持 (故障申报、硬件报修等)、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理，对所有来电进行实时响应, 并在最短时间内转接到相应的技术工程师。 技术工程师对故障问题进行实时受理，整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪。2．提供7×24小时不间断的远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。3．提供在线技术支持，线上技术支持网站包含丰富的产品技术资料、安装调试文档和培训资料，提供全方位多层次的技术支持。4.提供软件修正补丁，解决软件版本故障、功能改进或增强。这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，对原授权软件起到消除运行隐患的作用。5．提前提供更换件，并提供故障件提取服务，满足采购人的紧急故障, 提高响应速度, 提供更快速服务。更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件〈如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，厂家须提供不低于原性能的其它型号设备或单板进行更换) 。6．现场工程师硬件更换服务，技术支持工程师在服务协议规定时间内到达现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。7.如遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，技术支持工程师在服务协议规定时间内到达现场，协助进行现场故障诊断, 制定故障恢复方案并现场排除故障。8．服务期内4次，每季度1次设备健康检查。包含数据配置、运行状态等各项内容进行检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告并提出相应的措施，保障用户的网络安全、高效运行。 |
| 12.16 | L总队 | 网络核心交换机维保服务 | 提供2台H3C S12508X-AF设备维保服务：1、对设备进行维保服务（本项目所有服务内容含设备的维修费、配件费、日常检查保养费等）。2、服务要求（1）原厂远程技术支持服务提供7×24小时电话技术咨询支持（包含电话、邮件、远程桌面支持）；（2）快速备件先行更换服务经过原厂工程师定位问题为硬件故障需更换硬件后，要求原厂备件先到现场进行更换，再将坏件寄回，对所维保设备所产生的维修费、配件费、日常检查保养费由中标服务商承担；（3）软件版本升级服务维保期间，提供维保网络设备的免费软件升级服务，如软件补丁（BUG Fixes）、更新软件（Updates），进行软件版本的评估和风险分析，并保证升级后的系统能够稳定的运行；（4）在线支持服务维保期间，投标人需提供原厂7\*24小时在线支持服务，包含但不限于微信、QQ、原厂论坛等；（5）巡检服务要求在服务内，定期提供原厂网络高级巡检服务，通过原厂专业的网络巡检工具针对维保设备进行巡检，并在巡检后一周内提交巡检报告，如发现隐患，需协调人员进行处理，排除隐患；（6）问题咨询维保期间，业主可能不定期向中标服务商进行问题咨询，在中标服务商无法解答的情况下，需协调原厂工程师解决业主咨询的问题。 |
| 12.17 | L总队 | 网络汇聚交换机维保服务 | 提供2台华为交换机CE6851设备维保服务：1．电话技术支持7×24实时响应，提供售后技术支持 (故障申报、硬件报修等)、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理，对所有来电进行实时响应, 并在最短时间内转接到相应的技术工程师。 技术工程师对故障问题进行实时受理，整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪。2．提供7×24小时不间断的远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。3．提供在线技术支持，线上技术支持网站包含丰富的产品技术资料、安装调试文档和培训资料，提供全方位多层次的技术支持。4.提供软件修正补丁，解决软件版本故障、功能改进或增强。这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，对原授权软件起到消除运行隐患的作用。5．提前提供更换件，并提供故障件提取服务，满足采购人的紧急故障, 提高响应速度, 提供更快速服务。更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件〈如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，厂家须提供不低于原性能的其它型号设备或单板进行更换) 。6．现场工程师硬件更换服务，技术支持工程师在服务协议规定时间内到达现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。7.如遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，技术支持工程师在服务协议规定时间内到达现场，协助进行现场故障诊断, 制定故障恢复方案并现场排除故障。8．服务期内4次，每季度1次设备健康检查。包含数据配置、运行状态等各项内容进行检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告并提出相应的措施，保障用户的网络安全、高效运行。 |
| 12.18 | L总队 | 佛子岭机房整体除尘服务 | 提供机房专业在线除尘，清洁范围包括机房环境、新风系统、机柜及机柜内的服务器等设备。服务范围：佛子岭办公区1号楼机房（不少于面积3877平米），不少24个机房，不少于600个机柜。 |
| 12.19 | L总队 | 广西公安厅FKDSJ平台（一期、二期、二期增补以及三期）项目的软件维保服务 | 一、维护范围：1.大数据软件159套2.MPPDB软件150套3.云平台软件154套4.云平台管理软件1套5.总部-容器1套6.块存储软件730套二、服务内容：1、7×24实时响应服务热线；2、远程问题处理：7×24实时响应；3、在线提供产品和技术资料，支持实时在线问题求助；；4、提供软件版本更新和升级下载许可，包含软件补丁、软件更新、软件维护版本、软件新特性和软件升级版本等；5、软件现场紧急技术支持，主要包含现场信息收集、现场问题分析、现场方案实施、其他现场服务；6、软件升级现场技术支持，协助进行软件升级方案的现场实施。 |
| 12.20 | L总队 | 机房基础设施风冷精密空调维护 | 一、服务范围：包含公安厅佛子岭办公区机房18套风冷精密空调及其配套设施（如：冷媒铜管、开关阀门、主机钢架基座）二、服务内容：所列设备的日常巡检、故障维护（如：压缩机保养、阀门检查、气密性检查、滤网更换、皮带更换、水垢清除等）。并提供原厂服务期内4次全保养。 |

**附件2：服务范围**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **维护对象** | **维护区域** | **维护数量** |
| **一、A总队** |
| 1.1 | 广西公安ZHZG平台（一期） | 广西南宁市  | 1项 |
| **二、B总队** |
| 2.1 | 广西公安ZHZZ系统维护服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 2.2 | 广西公安ZDCLGK系统维护服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 2.3 | 广西公安ZDCLGK系统硬件维护服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 2.4 | 广西公安QBDT维护服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 2.5 | 广西公安QBXX综合应用平台运维服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| **三、C总队** |
| 3.1 | 广西公安WSDC系统（二期） | 广西南宁市  | 1项 |
| **四、D总队** |
| 4.1 | 公安YHJZJZXCK系统运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| 4.2 | 广西JZZYQBFX平台 | 广西南宁市  | 1项 |
| **五、E总队** |
| 5.1 | 广西ZAZHYWGL应用平台门户及ZADSJ应用 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.2 | 公安JCZCK系统（含BJLSLY智能化防控） | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.3 | ZHAFXQGK系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.4 | ZNLDRKGK系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.5 | YZBWXHXPLXGK系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.6 | SHQZGJGK系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.7 | JDCXLYZAGL系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.8 | WYFZAGL系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.9 | ZHBAJG系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.10 | ZABWZDDWGL系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.11 | HDWFFZZNYP系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 5.12 | DXHDGK系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| **六、F总队** |
| 6.1 | 广西SHY系统运维服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 6.2 | 广西F总队FZXXPT系统（二期） | 广西南宁市  | 1项 |
| **七、G总队** |
| 7.1 | 广西公安JGSZ应用平台 | 广西南宁市  | 1项 |
| **八、H总队** |
| 8.1 | JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（硬件设施运维） | 广西南宁市 | 1项 |
| 8.2 | JDCJYJG和JSRKSJG系统运维服务（配套软件运维） | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.3 | 广西H总队2024年新增基础设施维护设备 | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.4 | YSPXXGL系统、XXAQJG平台运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.5 | H总队JGSWXX综合应用平台运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.6 | 广西H总队基础运维2024年后过保设备运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.7 | CGYWZHJG平台运维服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 8.8 | GZZFJLY及管理系统运维项目 | 广西14个地市  | 1项 |
| 8.9 | 广西GZJDCAQD系统维护 | 广西南宁市  | 1项 |
| **九、I总队** |
| 9.1 | ZHZXSJGZ系统维护 | 广西南宁市  | 1项 |
| 9.2 | I总队ZFBAGLZXSJGZ系统维护 | 广西南宁市  | 1项 |
| 9.3 | I总队ZHZXSJGZ、ZFBAGLZXSJGZ、YJBZJS等采购合同硬件运维服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 9.4 | 广西公安I总队SPHY硬件运维服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| **十、J总队** |
| 10.1 | 公安厅RYJFGL系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| **十一、K总队** |
| 11.1 | K总队新增基础设施（硬件）运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| **十二、L总队** |
| 12.1 | ZNKK综合应用平台 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.2 | 广西公安DYQDTSZ系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.3 | 广西公安DYQJTRXBD系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.4 | 全区公安SPTX数据库系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.5 | YJYD系统 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.6 | SPJK系统联网平台 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.7 | 广西SPTX解析中心设备 | 广西南宁市  |  1项 |
| 12.8 | 全区JSFKW运维平台 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.9 | 广西公安SPTX综合应用平台硬件设备运维 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.10 | 驻场项目经理 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.11 | 通达协同办公系统维护 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.12 | 设备二级维保服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.13 | 设备一级维保服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.14 | 运维审计系统设备维保服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.15 | 光传输设备维保服务 | 广西南宁市 | 1项 |
| 12.16 | 网络核心交换机维保服务 | 广西南宁市 | 1项 |
| 12.17 | 网络汇聚交换机维保服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.18 | 佛子岭机房整体除尘服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.19 | 广西公安厅FKDSJ平台（一期、二期、二期增补以及三期）项目的软件维保服务 | 广西南宁市  | 1项 |
| 12.20 | 机房基础设施风冷精密空调维护 | 广西南宁市  | 1项 |

**附件3：文档要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务目标** | **服务内容** |
| 1 | 日常维护 | 完成日志备份、异常进程处理、定期重启等日常维护操作，确保系统的正常运行。 | 日常维护内容包括但不仅限于以下内容：（1）对系统进行日志备份；（2）对异常进程进行终止等操作；（3）对系统进行重启操作；（4）对系统垃圾数据进行清除；（5）对业务应用程序定期备份与恢复；（6）每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。 |
| 2 | 设备与系统监控 | 利用监控工具，对具备监控条件的设备及其附属软件、系统、平台、数据库、机房环境等开展运行情况实时监控，发现异常、告警信息及时汇报、处理，确保设备与系统隐患、故障获得第一时间解决。 | （1）实时监测各维护对象的运行状态；（2）发现异常和告警信息时，及时向上汇报，处理；（3）定期分析异常、告警信息，找到问题根源，形成解决方案，服务期内不少于4次分析工作。 |
| 3 | 设备与系统巡检 | 定期检查设备运行状态，或系统功能模块运行情况，从而及时发现隐患或故障，确保设备与系统安全、稳定运行。 | （1）日常巡检：按照巡检方案定期开展系统巡检，每天不少于1次；（2）特巡特维：重大活动、会议、工作检查等特殊时期按采购人要求执行特别巡视和维护。（3）设备巡检内容包括但不限于以下内容：a.机房环境状态和周边设备的安全检查；b.服务器的外观、温度、有无故障指示灯、硬件运行状况、系统日志、系统补丁和病毒库的检查；c.网络设备的外观、温度、工作指示灯状况、端口网络状况、测试设备的数据通信功能等检查。 （4）应用系统巡检内容包括但不限于以下内容：a.应用系统健康度检查：系统功能健康度检查；后台异常进程检查；系统日志分析；关键进程及资源消耗分析；系统缺陷的发现及上报；b.协助应用系统安全检查：配合安全服务厂商进行系统、应用漏洞检查。（5）每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。  |
| 4 | 缺陷管理 | 系统消缺，确保系统性能正常 | （1）定期开展系统缺陷(含安全隐患)分析，制定隐患处理措施；（2）针对系统缺陷(含安全隐患)、漏洞，定期对系统升级程序补丁；（3）系统缺陷(含安全隐患)处理设计、调整、实施、测试工作；（4）系统缺陷(含安全隐患)处理；（5）技术性文档的完善和更新工作；（6）定期出具缺陷分析报告。 |
| 5 | 故障处置 | 响应服务台的派单，对用户报障/服务请求、系统告警、巡检发现的系统故障进行处理，确保恢复系统应用。 | （1）响应服务台的派单；（2）对服务请求分析、系统告警信息分析、巡视发现的系统故障分析；（3）对用户进行咨询解答、业务指导、操作指导；（4）配合采购人开展故障定位、原因分析、制定故障解决方案；（5）用户服务请求、告警、故障处理，协调沟通和协助指挥；（6）按维护服务响应要求保证系统恢复；（7）按采购人要求编制故障分析及处置报告；（8）每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。 |
| 6 | 应急保障 | 应急情况发生时及时响应、特殊时期应急保障支持。 | （1）协助采购人编制应急处置预案，（2）协助采购人开展应急演练（服务期内至少开展1次）；（3）按照应急预案及时响应和处置；（4）重大活动、会议、工作检查、突发事件等特殊时期提供7\*24小时驻场的应急保障支持；（5）协助编制应急处置报告。 |
| 7 | 资产与配置维护 | 协助对应用系统全生命周期的资产管理，包括配置的管理、统计、操作、记录，满足应用系统运行过程中配置管理的需要。 | （1）协助采购人进行系统配置信息录入和修改；（2）配置项及配置信息统计；（3）配置过程记录；（4）数据库、中间件等系统组件的配置维护技术支持；（5）每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。 |
| 8 | 数据服务 | 数据处理及日常工作技术支持 | （1）授权的系统后台数据处理：包括数据查询、数据抽取校验、数据调试、数据备份、数据恢复；数据导入、导出、数据修正、处理；数据垃圾定期清理；（2）提供数据统计分析的技术支持；（3）提供数据应用工作的技术支持：包括协助编制系统业务数据应用技术方案、业务数据应用需求分析、问题分析及整改建议；（4）每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。 |
| 9 | 培训及知识管理 | 提供培训、协助知识库维护 | 提供服务期内不少于2次的技术培训。具体要求如下： （1）协助采购人编制培训计划；（2）编制培训课件；（3）协助采购人搭建培训环境；（4）开展面向业务人员的系统操作及业务培训；（5）开展面向运维技术人员的技术培训；（6）协助采购人进行知识库维护。 |
| 10 | 资料维护 | 提供系统及项目相关的文档资料的整理和维护服务 | 中标人须根据采购人对项目管理的相关要求整理、提交和维护项目的过程文档，包括项目履约清单，以及履约清单要求的所有运维过程交付物、实施方案、满意度评价等。 |
| 11 | 运维报告及其他技术支持 | 以项目/合同为单位提供周期性的运维分析报告 | （1）按采购人提供的模板，每月提交运维服务月报，每季度提交系统缺陷分析报告，提交运维服务年报、作业指导书及应急处置预案；（2）根据采购人要求提供项目所需的工作报告或其他技术文档，工作量不超过10人日；（3）配合采购人开展系统、数据库等迁移工作；（4）配合采购人开展如系统建设规划、系统架构升级优化方案编制、运维体系规范化建设等工作，工作量不超过10人日；（5）参与采购人在建及新建与其服务范围内的系统相关联的子项目，配合相关工作，工作量不超过10人日。 |
| 12 | 远程服务 | 中标人根据服务需求或服务内容提供远程技术服务及非驻场人员到场服务 | （1）服务期内提供远程技术类服务；（2）每次服务记录须由采购人确认。 |
| 13 | 安全管理 | 中标供应商根据安全管理要求执行技术服务 | 根据采购人安全管理要求，配合开展安全检查、安全加固及有关工作。具体要求如下： 对维护范围内的主机、网络设备、应用系统及操作系统、数据库、中间件等，以及提供技术支持所使用的终端及外接设备，配合开展安全检查并反馈结果，配合进行安全加固操作。每次工作记录按采购人要求录入到智能运维平台中。 |
| 14 | 增值服务 | 基于通用的维护需求外，提供具有针对性且个性化的服务内容。 | 运维工具配备：中标人须自行配备运维驻场人员（含一线信息化业务服务保障人员）办公所需的运维工具，包含每人互联网与公安网办公电脑各一台以及打印外设一套（按采购人要求做好安全措施与安全警示标签）。 |

**附件4：人员要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| 总项目经理 | 1 | **1、学历要求：**要求本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有信息系统项目管理师认证或者同类认证；**3、工作经验要求：**3年以上运维项目管理经验。要求熟悉数据中心系统架构，熟悉数据中心各运维岗位工作内容及职责，熟练掌握运维管理工作中常用的运维工具；**4、工作职责：**按用户需求提供项目管理、流程管理、绩效考核、项目跟进把控、产出物等运维管理服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| **一、A总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| ZHZG平台（一期）驻场运维工程师 |  1 |  **1、学历要求：**本科及以上计算机相关专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有网络工程师证书或者系统集成项目管理工程师证书；**3、工作经验要求：**2年以上从事软件开发或测试或维护的工作经验。**4、工作职责：**a.业务平台的日常管理和维护；b.服务器的配置、维护、监控、调优，相关故障、疑难问题排查处理；c.应用系统性能优化；d.处理软件使用过程中出现的问题定位、分析、解决，负责软件Bug修复。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| **二、B总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| ZHZZ系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**含1年相关运维工作经验；**4、工作职责：**维护广西公安ZHZZ系统。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| ZDCLGK系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**无；**4、工作职责：**解决用户使用系统使用过程中的问题进行答疑。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| QBDT驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**至少含1年计算机行业，系统集成项目经验3年，熟悉音响系统，网络系统，可视化系统等；**4、工作职责：**对采购人的大屏幕显示系统进行软件和硬件故障判断与维护，协助原厂工程师快速解决问题，对可视化系统的软件和议案故障判断和简单问题的处理及维护，协助驻场工程师处理应急事件等。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| QBXX综合应用平台驻场运维工程师 | 2 | 1. **学历要求：**本科及以上学历或同等学历；
2. **认证要求：**无；

**3、工作经验要求：**3年以上系统运维工作经验，2年以上政法部门工作经验；**4、工作职责：**负责系统日常运维，保障QB平台正常运行，数据资源正常入库；保障平台与公安部对接服务正常运行；积极响应采购人的日常工作需求；提供与外部系统对接的技术咨询服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| **三、C总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| WSDC系统（二期）非驻场运维工程师 | 2 | 1. **学历要求：**本科及以上学历或同等学历；
2. **认证要求：**无；

**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验**4、工作职责：**对关键性运维服务工作提供技术支持服务，保证运维工作的高效、及时完成。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **四、D总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| 公安YHJZJZXCK系统驻场工程师 | 1 | 1. **学历要求：**本科及以上学历或同等学历；
2. **认证要求：**无；

**3、工作经验要求：**有从事政法部门软件系统运维工作经历5年（含）以上系统维保工作经验；**4、工作职责：**主要负责广西公安YHJZJZXCK平台系统运维。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| JZZYQBFX平台非驻场运维工程师 | 2 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历； **2、认证要求：**具有软件开发类同级别或以上认证；**3、工作经验要求：**3年及以上系统运维工作经验；**4、工作职责：**提供一、二线技术支持服务。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **五、E总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| ZAZHYWG应用平台驻场运维工程师 | 2 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**要求3年以上信息系统软件开发与数据资源维护经验；**4、工作职责：**提供一、二线技术支持服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 公安JCZCK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZHAFXQGK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZNLDRKGK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| YZBWXHXPLXGK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| SHQZGJGK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| JDCXLYZAGL系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| WYFZAGL系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZHBAJG系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZABWZDDWGL系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| HDWFFZZNYP系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| DXHDGK系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统开发、运维经验；**4、工作职责：**支撑整个运维项目正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **六、F总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| 广西SHY系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**含1年运维系统经验；**4、工作职责：**系统运维工作。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 广西SHY系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**含1年运维系统经验；**4、工作职责：**系统运维工作。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| 广西F总队FZXXPT系统（二期）非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**服务政法部门信息化系统运维、实施需达到5年以上。具备计算机行业客户服务协调工作经验。熟悉掌握Linux操作系统及命令、关系型数据库、MongoDB数据库、情报分析研判方法；**4、工作职责：**具备网络故障排除、应用故障定位、善于沟通、良好的服务意识。并需常年在公安网环境办公，接到用户报障后能马上做出响应，能通过公安网解除系统故障。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **七、G总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| 广西公安JGSZ应用平台驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少3年以上相关系统运维经验；**4、工作职责：**为广西公安JGSZ应用平台提供运维服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| **八、H总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| JDCJYJG和JSRKSJG系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机或通信或网络或电子类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**至少2年以上工作经验，要求熟悉监控系统，大屏系统、网络、计算机等日常管理配置；**4、工作职责：**（1）视频巡查，每日通过巡查方式检查JDCJY业务情况、JSRKS业务情况；（2）设备与系统监控，利用监控工具，对具备监控条件的设备及其附属软件、系统、平台等开展运行情况实时监控，发现异常、告警信息及时汇报、处理，确保设备与系统隐患、故障获得第一时间解决；（3）定期分析异常、告警信息，找到问题根源，形成解决方案。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| H总队机房基础设施管理人员 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**至少1年以上相关运维工作经验。**4、工作职责：**负责H总队分中心机房基础设施、服务器、存储、网络安全设备、云平台、虚拟机以及机房其它相关设施进行故障检测及排除等，按要求进行机房值班备勤。机房室内的UPS及电池、动环系统、消防系统、主机、网络安全系统定期巡检，分析系统的状态，编制分析报告，提供处置建议和相关技术咨询服务，预防故障发生，及时排除和修复已发生的故障。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| H总队机房基础设施驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类学历或同等学历；**2、认证要求：**要求电气工程师认证、存储工程师认证、网络工程师认证其中一项或多项；**3、工作经验要求：**至少含1年以上主机或存储或网络管理维护经验。要求在数据中心机房运维。熟悉华为、浪潮等主流厂家的存储、服务器、云平台、网络安全设备以及机房基础设施的日常管理配置；**4、工作职责：**负责H总队分中心机房基础设施、服务器、存储、网络安全设备、云平台、虚拟机以及机房其它相关设施进行故障检测及排除等，按要求进行机房值班备勤。机房室内的UPS及电池、动环系统、消防系统、主机、网络安全系统定期巡检，分析系统的状态，编制分析报告，提供处置建议和相关技术咨询服务，预防故障发生，及时排除和修复已发生的故障。。  | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| H总队机房基础设施非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类学历或同等学历；**2、认证要求：**要求电气工程师认证、网络工程师认证其中一项或多项；**3、工作经验要求：**至少含1年以上主机或存储或网络管理维护经验。要求在数据中心机房运维。熟悉华为、浪潮等主流厂家的存储、服务器、云平台、网络安全设备以及机房基础设施的日常管理配置；**4、工作职责：**负责H总队分中心机房基础设施、服务器、存储、网络安全设备、云平台、虚拟机以及机房其它相关设施进行故障检测及排除等，按要求进行机房值班备勤。机房室内的UPS及电池、动环系统、消防系统、主机、网络安全系统定期巡检，分析系统的状态，编制分析报告，提供处置建议和相关技术咨询服务，预防故障发生，及时排除和修复已发生的故障。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| YSPXXGL系统、XXAQJG平台非驻场运维工程师 | 2 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**要求必须熟悉交警业务，并具有相关软件运维项目经验；**4、工作职责：**提供系统、数据库、中间件等维护、日常维护、平台业务功能、参数配置、数据交换等专业维护、故障处理及核心业务数据维护、系统巡检及日常技术咨询业务答疑服务。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| JGSWXX综合应用平台驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**要求2年以上的政法部门业务系统运维经验与数据资源维护经验；**4、工作职责：**日常的系统、数据库、中间件等维护、平台业务功能、参数配置、数据参数配置、数据交换等专业维护、故障处理及核心业务数据维护、系统巡检及日常技术咨询业务答疑服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| JGSWXX综合应用平台非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有中级系统集成项目管理工程师或高级信息系统项目管理师证书；**3、工作经验要求：**3年以上的政法部门业务系统运维经验与数据资源维护经验；**4、工作职责：**提供一、二线技术支持服务；实施重要的项目（如安装、升级、业务合并或拓展等）时，如需要配合或协助，在得到通知后积极予以响应。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| CGYWZHJG平台非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机或通信或网络或电子类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**2年以上相关工作经验；**4、工作职责：**能够熟练的巡检系统，保障系统正常运行；排查解决系统数据问题和系统故障问题。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| GZZFJLY及管理系统项目经理 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**要求为信息系统项目经理同级别或以上认证；**3、工作经验要求：**要求含3年以上运维项目管理经验；**4、工作职责：**按用户需求提供项目管理、流程管理、绩效考核、项目跟进把控、产出物等运维管理服务。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| GZZFJLY及管理系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机或通信类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**含3年以上服务器、网络及警云应用平台运维经验；**4、工作职责：**负责GZ及GZ各大队的执法记录仪、采集站、警云平台管理系统的内场运维。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| GZZFJLY及管理系统非驻场运维工程师 | 2 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机或通信类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有信息系统运行维护工程师证书；**3、工作经验要求：**含3年以上服务器、网络及警云应用平台运维经验；**4、工作职责：**负责GZ及GZ各大队的执法记录仪、采集站、警云平台管理系统的外场运维。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| GZJDCAQD系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科以上计算机类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**要求必须熟悉交警业务，并具有相关软件运维项目经验；**4、工作职责：**提供广西GZJDCAQD系统维护服务。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **九、I总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| ZHZXSJGZ系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机或通信或网络或电子类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**2年以上工作经验，要求熟悉服务器、存储、路由器、交换机等；有接触系统运维经验、有视频监控平台及网络管理维护经验、有微信公众号运维经验；**4、工作职责：**熟练掌握及运用I总队综合应用业务平台相关的软件及硬件，对指ZHZX软硬件系统等能熟练操作、配置，并进行日常维护管理以及必要的性能：对公安“STHY”调度指挥系统、视频综合平台、内部网站及公众号相关的软件及硬件进行日常巡检。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| ZHZXSJGZ系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机或通信或网络或电子类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**2年以上工作经验，熟悉常用的软件运维工具和技术，包括但不限于：服务器部署、配置、监控和维护，数据库管理，代码管理和版本控制，安全和备份等方面；**4、工作职责：**（1）能够独立完成软件系统的部署、配置、监控和维护工作，及时发现和解决系统故障问题；能够写相关的脚本和程序，自动化运维工作，提高工作效率；（2）能够进行系统更新和升级，熟悉常用的安全补丁和功能升级；能够进行数据库管理和维护，包括备份和恢复、性能优化、数据清理等工作；（3）能够进行代码管理和版本控制，熟悉常用的代码质量管理和优化工具；（4）能够提供用户支持和培训，解答用户的问题和疑问，并提供培训和文档。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZFBAGLZXSJGZ系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机相关专业或软件开发相关专业学历或同等学历；**2、认证要求：**具有计算机相关认证证书；**3、工作经验要求：**至少含2年相关系统维护经验；**4、工作职责：**对采购人的相关系统提供远程服务支持，进行应用软件维护，并且保证系统正常运行。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| ZHZX、ZFBAGLZX、YJBZJS等硬件驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机或通信或电子类专业学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**3年以上工作经验；要求熟悉服务器、存储、路由器、交换机等；有视频监控平台、视频会议系统及网络管理维护经验；**4、工作职责：**负责对硬件系统进行日常巡检及维护管理；对故障进行派单维修；驻场维保工程师在业主方上班并参与日常考勤、接受业主方的日常管理和派遣、调优等。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| SPHY硬件非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**2年以上服务器、存储、路由器、交换机等设备维护经验；有视频监控平台、视频会议系统及网络管理维护经验；**4、工作职责：**（1）负责对硬件系统进行维护管理；对故障进行派单维修。（2）服务期内提供不少于10人天远程服务，非驻场人员异地不能登入公安网络及内网，仅提供技术指导服务；但出现重大或紧急故障，现场驻点人员无法解决时，远程人员需要在服务约定时间到达故障现场；服务期内节假日、重大会议及活动等期间，非驻场远程服务按采购人需求转为现场服务。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| **十、J总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| RYJFGL系统驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**含至少3年的运维服务经验；**4、工作职责：**负责服务期内根据采购人运维服务要求，结合服务内容，现场提供运维问题处理服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| **十一、K总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| 二级维保 |
| **十二、L总队** |
| **岗位名称** | **数量** | **人员资质、工作经验、工作职责** | **是否驻场** | **工作时间** |
| ZNKK综合应用平台驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 广西公安DYQDTSZ系统驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 广西公安DYQJTRXBD系统驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 全区公安SPTX数据库系统驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| YJYD系统驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| SPJK系统联网平台驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 广西SPTX解析中心设备驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 全区JSFKW运维平台驻场工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**均须作为非工作日现场值班人员参与日常值班。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 驻场项目经理 | 1 | **1、学历要求：**本科及以上计算机类或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**需要有1年以上的相关运维工作经验；**4、工作职责：**统筹管理智能卡口综合应用平台、广西公安多引擎动态、广西公安多引擎静态人像比对系统、全区公安视频图像数据库、一机一档系统、广西公安技术防控网基础设施升级改造及配套系统、广西视频图像解析中心设备、全区技术防控网运维平台等系统及硬件运维的各项事务，安排驻场工程师。  | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |
| 通达协同办公系统非驻场运维工程师 | 1 | **1、学历要求：**大学专科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**至少含1年以上信息系统运维经验。**4、工作职责：**（1）负责L总队协同系统的功能开发与缺陷修复工作。（2）根据L总队的政策与绩效考核需要，对功能进行合理规划，同时规范数据逻辑与操作流程。（3）负责L总队系统的功能上线、功能测试、开发文档编写工作。（4）提供系统技术支持、系统功能故障排查服务。（5）负责L总队上报的系统问题和需求的处理，及时解决应用系统存在的缺陷，修正应用带来的数据异常等问题。 | 否 | 根据采购人具体需要提供技术支持 |
| 广西公安厅FKDSJ平台（一期、二期、二期增补以及三期）驻场运维工程师 | 4 | **1、学历要求：**大学专科及以上学历或同等学历；**2、认证要求：**无；**3、工作经验要求：**至少含1年以上相关运维工作经验。**4、工作职责：**负责广西公安厅FKDSJ平台（一期、二期、二期增补以及三期）项目的软件维保服务。 | 是 | 5\*8小时，按采购人工作时间要求到岗 |

**附件5：考核表**

**表1、运维服务质量评价表-监理评分**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **标准分** | **二级指标** | **标准分** | **指标说明** | **考核方式** | **得分** | **扣分说明** | **备注** |
| **履约材料质量** | 100 | **履约材料提交及时率** | 5 | 中标人须根据合同要求按时提交履约材料（月报、年报、服务记录等），若未按时交付，每逾期1天扣0.2分，扣完即止。 | 以监理单位审核通过为准 |  |  |  |
| **履约材料质量** | 10 | 中标人提交的履约材料（月报、年报、服务记录等）须满足采购人的规范性和质量要求，若文档材料未按模板要求（内容、字体、章节等）进行编制，或交付物质量未达到要求，因以下情形每退回修改一次扣0.2分：1、文档（日期、内容等）有明显伪造嫌疑；2、文档有明显逻辑错误；3、图文明显不符；4、文档中未按要求提供佐证数据或截图；5、采购人对文档质量的其他相关要求；6、需要业务部门确认的交付物未按要求确认。 | 以监理单位审核确认 |  |  |  |
| **系统运行稳定性** | **系统运行故障** | 15 | 1、按以下情况进行扣分，扣分不设下限。2、有证据证明是因中标人原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的系统运行故障，每发生一次，扣5分。 | 以采购人及监理单位在故障后出具的故障报告为准。 |  |  | 1. 故障指未引起安全运行事件的信息系统运行异常；
2. 若因故障导致安全运行事件，则参照安全运行事件指标进行评价；
3. 因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价。
 |
| **安全运行事件** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣分不设下限。2、有证据证明是因中标人原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，每发生一次，扣5-20分（根据事件严重程度判定）。 | 以采购人及监理单位在事件后出具的事故报告为准。 |  |  | 1. 安全运行事件类别包括：系统故障事件、有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、灾害性事件、失泄密事件和其他安全运行事件；
2. 因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价。
 |
| **运维服务支持度** | **故障响应** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1. 发生系统运行故障时，不能根据技术服务要求及承诺及时提供电话应急支持或现场技术支持，每发生一次，扣2分；
2. 发生系统运行故障时，不能在规定时间内恢复正常运行，每发生一次，扣2分；
3. 须在故障排除后3天内提交《故障处理及分析报告》，每逾期1天扣0.2分。
 | 以采购人及监理单位在事件后出具的故障报告为准。 |  |  | 因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价； |
| **现场驻点服务** | 10 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1. 现场驻点维护人员无故不在采购人指定驻点场所，每缺席一次，扣2分；
2. 现场驻点维护人员不按照采购人服务规范要求执行，被采购人书面通报后仍拒绝改正，每发生一次，扣2.5分；
3. 非工作时间（双休日、法定节假日、夜间等）无法联系上中标人值班工程师或未在规定时间内赶到现场的，每累计发生三次，扣5分，情节严重者，需承担所造成的影响。
 | 以监理单位提交的报告为准 |  |  |  |
| **定期巡检服务** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1）有证据证明中标人无故未在约定时间进行巡检服务，每发生一次，扣2分；2）有证据证明中标人未在巡检中发现系统运行异常，每发生一次，扣5分。 | 以监理单位提交的报告为准 |  |  |  |

**表2、运维服务质量评价表-服务总队评分**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **标准分** | **二级指标** | **标准分** | **指标说明** | **考核方式** | **得分** | **扣分说明** | **备注** |
| **履约材料质量** | 100 | **履约材料质量** | 10 | 中标人提交的履约材料（月报、年报、服务记录等）须满足采购人的规范性和质量要求，若履约材料未按模板要求（内容、字体、章节等）进行编制，或月报、年报未达到要求，因以下情形每发现一次扣0.5分：1、文档（日期、内容等）有明显伪造嫌疑；2、文档有明显逻辑错误；3、图文明显不符；4、文档内容过于简陋；5、采购人对文档质量的其他相关要求。 | 以服务总队确认为准 |  |  |  |
| **系统运行稳定性** | **系统运行故障** | 15 | 1、按以下情况进行扣分，扣分不设下限。2、有证据证明是因中标人原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的系统运行故障，每发生一次，扣5分。 | 以服务总队确认为准 |  |  | 1）故障指未引起安全运行事件的信息系统运行异常；2）若因故障导致安全运行事件，则参照安全运行事件指标进行评价；3）因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价。 |
| **安全运行事件** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣分不设下限。2、有证据证明是因中标人原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、实施问题等）导致的安全运行事件，每发生一次，扣5-20分（根据事件严重程度判定）。 | 以服务总队确认为准 |  |  | 1）安全运行事件类别包括：系统故障事件、有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、灾害性事件、失泄密事件和其他安全运行事件；2）因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价。 |
| **运维服务支持度** | **故障响应** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1）发生系统运行故障时，不能根据技术服务要求及承诺及时提供电话应急支持或现场技术支持，每发生一次，扣2分；2）发生系统运行故障时，不能在规定时间内恢复正常运行，每发生一次，扣2分；3）须在故障排除后3天内提交《故障处理及分析报告》，每逾期1天扣0.2分。 | 以服务总队确认为准 |  |  | 因采购人或第三方导致的延迟或质量问题，或不可抗力（如封网、机房环境等）不参与评价； |
| **现场驻点服务** | 15 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1）现场驻点维护人员无故不在采购人指定驻点场所，每缺席一次，扣2分；2）现场驻点维护人员不按照采购人服务规范要求执行，被采购人书面通报后仍拒绝改正，每发生一次，扣2.5分；3）非工作时间（双休日、法定节假日、夜间等）无法联系上中标人值班工程师或未在规定时间内赶到现场的，每累计发生三次，扣5分，情节严重者，需承担所造成的影响。 | 以服务总队确认为准 |  |  |  |
| **定期巡检服务** | 20 | 1、按以下情况进行扣分，扣完即止。2、扣分情况包括：1）有证据证明中标人无故未在约定时间进行巡检服务，每发生一次，扣2分；2）有证据证明中标人未在巡检中发现系统运行异常，每发生一次，扣5分。 | 以服务总队确认为准 |  |  |  |

**备注：1、扣分标准包括但不仅限于上述列表中所列项，如果有未列入但实际影响到整体运维服务质量的事件发生，应参照上表与《广西公安信息系统运维中心运维商服务质量考核制度》结合实际情况执行扣分。2、运维服务质量评价最终得分采用加权平均的方式计算，即最终得分=监理评分\*50%+服务总队最终加权评分\*50%（注：服务总队最终加权评分=厅政治部\*8.3%+警令指挥部\*8.3%+警务督察总队\*8.3%+经济犯罪侦查总队\*8.3%+治安警察总队\*8.3%+刑事侦查总队\*8.3%+监所管理总队\*8.3%+交通警察总队\*8.3%+机场公安局\*8.3%+警务保障部\*8.3%+禁毒总队\*8.3%+科技信息化总队\*8.7%）。**

**表3、运维服务质量评价得分扣减金额折算表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **运维服务质量评价得分** | **扣减系数** | **扣减金额** |
| 1 | 95≤运维服务质量评价得分≤100 | 0% | 0 |
| 2 | 90≤运维服务质量评价得分<95 | 2% | 2%×合同总价 |
| 3 | 85≤运维服务质量评价得分<90 | 5% | 5%×合同总价 |
| 4 | 80≤运维服务质量评价得分<85 | 7% | 7%×合同总价 |
| 5 | 运维服务质量评价得分<80 | 20% | 20%×合同总价 |

附件1：

**中小企业划型标准规定**

工信部联企业[2011]300号

　　一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发[2009]36号)，制定本规定。

　　二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

　　三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

　　四、各行业划型标准为：

　　（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

　　（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

　　（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

　　（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

　　（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

　　（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

　　（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

　　（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

　　（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

　　（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

　　（十六）其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

　　五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

　　六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

　　七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

　　八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

　　九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。