## 一、采购清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **数量** | **单位** | **最高限价（人民币/元）** |
| 1 | 驻场运维服务 | 1 | 项 | 300000.00 |
| 2 | 二线技术支持服务 | 1 | 项 | 24000.00 |
| 3 | 备品备件和耗材 | 1 | 项 | 26000.00 |
| **合计** | | | | **350000.00** |

## 二、技术要求

**（一）项目背景**

2020年下半年，赣江新区启动建设一体化大数据中心，主要包括机房（包括政务、公安两个物理独立机房）、政务云平台、指挥中心及配套设施等，选址于中医药科创城会议服务中心4＃楼1层，总建筑面积约3000平方米。机房参照《数据中心设计规范》(GB50174-2017)B级机房标准建设,并根据实际需求部分区域采取高于B级标准建设，具有安全可靠、节能环保、扩展灵活的特点。

2022年5月，启动了赣江新区一体化大数据中心运行维护服务项目，提供7\*24小时人员驻场服务，保障机房基础动力环境、指挥中心、网络设备和数字经济场景体验馆等日常运维，服务期三年，中标金额236.011万元，服务期即将到期，现急需启动新的运维服务采购。

**（二）服务目标**

除了云服务由政务云服务商负责运维保障外，其他设施都需要专业运维服务团队，包括对机房基础设施、网络设备、指挥中心等专业设施设备的日常维护和保养，本次项目服务目标为：

1、为一体化大数据中心的基础设施（包含动环、电气、空调、门禁、视频监控等系统）、部分IT设备（支撑电子政务外网的核心路由器、核心交换机及防火墙等设施）、指挥中心（显示大屏、会议系统等设备）提供7\*24小时的日常监控与定期巡检保养等专业、高效的运维服务；

2、为一体化大数据中心建立规范化、体系化的运维服务流程、服务体系以及管理制度，全面的梳理和记录各类系统、设备的使用参数和相关信息，建立信息档案库。

**（三）服务范围及边界**

服务区域主要包括赣江新区政务机房、指挥中心、功能附属用房、大厅、走廊、数字经济场景体验馆等，覆盖面积约2500㎡（不包括公安机房）。

**（四）服务内容**

本次服务的主要内容是对服务区域范围内的各种设备设施等提供维护服务、日常运行监控、管理服务，提供定期巡检保养服务、秩序维护及除尘服务，提供突发故障的应急处理和抢修等服务。需要维护的设施设备主要包括一体化大数据中心的空气调节系统（精密空调、新风系统）、电气系统（含供配电、照明、防雷接地等，UPS系统）、综合布线系统、智能化系统（含指挥中心和场景体验馆LED大屏、音视频控制系统、门禁、视频监控、动环监控等）、气体消防系统、上述系统相配套的辅助区和支持区功能用房（备件库、配电室、UPS及电池室、监控室等），以及数字经济场景体验馆显示设备、控制设备等。

赣江新区一体化大数据中心运行维护服务主要包含人员驻场运维服务、二线技术支持等服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务项目简要说明** |
| 1 | 驻场运维服务 | 需提供至少4人的运维服务团队并驻场，部分岗位可兼任，电气类工程技术人员与暖通类工程技术人员之间不可兼任，必须由专人负责，驻场人员在7\*24小时内可采用轮换的方式保证不少于1人在岗，驻场人员需由运维单位进行培训，合格后上岗。 |
| 2 | 二线技术支持服务 | 1、根据客户对运维管理的实际需要，对本项目的运维服务工作进行梳理，利用运维工具为客户提供运维流程及制度建设、设备信息档案库建设以及标准化运维体系打造等服务。  2、提供二线技术团队进行技术支持。含电话支持、远程技术支持、现场技术支持、应急响应、系统巡检、重大时刻保障等服务内容。 |
| 3 | 备品备件和耗材服务 | 运维所需仪器，包括但不限于测温仪、内阻测试仪等；配电、暖通和智能化设备的备品备件和耗材（如显示模块、空调过滤网等）。 |

**（五）运维服务团队**

结合运维需求，运维服务单位需提供至少4人的运维服务团队并驻场，部分岗位可兼任，电气类工程技术人员与暖通类工程技术人员之间不可兼任，必须由专人负责，驻场人员在7\*24小时内可采用轮换的方式保证不少于1人在岗，驻场人员需由运维单位进行培训，合格后上岗，具体配置及岗位职责如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位类型** | **岗位名称** | **人员数量** | **备注** |
| 1 | 项目管理 | 项目经理 | 1名 | 可兼任 |
| 2 | 值守运维岗 | 暖通类工程技术人员 | 2名 |  |
| 电气类工程技术人员 | 2名 |  |
| 3 | 安全保障岗 | 安全保障人员 | 1名 | 可兼任 |

项目经理岗位职责：负责调动运维服务商及设备厂商对运维设备进行故障保修、预警、二线技术支持以及备品备件或维修件协助更换等服务；负责定期对运维团队开展工作流程培训和业务技能培训，并完成业务单位交办的其他事项。

暖通类工程技术人员岗位职责：7\*24小时机楼基础设施、服务现场值班，暖通系统值守巡检和预防性检查，基础空调设备部件日常保养、清理，设备系统故障与事故及时响应与处理，空调系统基础设施应急预案与演练。

电气类工程技术人员岗位职责：7\*24小时机楼基础设施、服务现场值班，涉及电源专业与用电专业技术支撑，用电负荷管控，高低压变配电设备、直流电源设备、UPS设备、蓄电池等维护，供电系统值守巡检和预防性检查，设备系统故障与事故及时响应与处理，电力系统基础设施应急预案与演练。

安全保障工作人员岗位职责：负责一体化大数据中心、数字经济场景体验馆的资产、消防、运行等安全保障工作。

**（六）运维服务考核**

通过日常考核方式来评定运维服务质量作为运维费用支付依据，按照评价的分数算出最后的结算金额。

日常运维服务质量考核由赣江新区大数据业务主管部门（经济发展局）组织相关单位进行评议，服务期结束后进行一次运维工作评价，以下指标进行打分（总分100分）评判并按人数进行平均，获得日常运维考核分。运维服务质量考核指标项如下表所示：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **指标说明** | **分数** |
| 运维服务质量（55 分） | 人员考勤及工作纪律情况（15分） | 人员考勤情况（10分）。驻场运维团队应根据值班及运维工作实际情况，建立一套完善的人员考勤及请假报备机制，每出现一次人员迟到或早退情况，扣除0.2分。 |  |
| 人员稳定情况（5分）。原则上运维团队服务期内至多只能更换1人。多更换一次扣除1分。 |  |
| 机房管理情况（15分） | 机房日巡检情况（5分）。每日至少4次按时进行日巡检，缺一次扣0.2分；及时报送周总结、月总结等材料，填写值班日志（在运维管理平台上填写），少一次扣0.1分。 |  |
| 大数据中心环境管理情况（5分）。大数据中心卫生（运维范围内）不整洁、物品摆放不整齐发现一次扣0.5分；不及时关闭照明和设备，违反一次扣0.5分；其他违反机房环境管理规定酌情扣分。 |  |
| 机房值班情况（5分）。值班人员在岗在位情况，发现一次缺岗扣0.2分；人员进出机房必须登记，若发现未登记情况，一次扣0.1分。 |  |
| 动力环境系统运维情况（25分） | 机房基础环境巡检(20分)。通过人工巡检以及智能化系统方式监控机房空调系统、UPS系统、电源系统等动力环境系统，及时预警处理，未及时发现的一次扣3分，发生重大安全事故的追究相关责任。 |  |
| 运维服务文档完备性（5分） | 运维服务文档管理（5分） | 运维服务文档管理（5分）。运维服务相关文档，至少应包括各类巡检记录表、每月工作总结，服务期工作总结、应急演练记录、机房应急保障手册等。每少一项扣除一分，扣完为止。 |  |
| 运维支撑服务（25 分） | 制度建设情况（15分） | 制定并完善机房管理制度、运维管理规范和绩效管理规范，按照ITIL管理流程提供不少于运维建设方案的相应机房管理制度。（5分） |  |
| 项目组内部岗位职责明确，权责清晰，工作记录详细可查。（5分） |  |
| 设计并提供运维管理流程，优化当前工作流程，将当前工作流程形成信息化管理流程。（5分） |  |
| 执行情况  （10分） | 工作过程中产生的制度、成果、流程管理、技术文档等输出物符合标准、内容完整、易读、可行性强。（2分） |  |
| 能够有效配合业主单位完成相应运维管理任务。（2分） |  |
| 协助业主单位进行运维软件设计、开发并有效应用。（6分） |  |
| 客户满意度  （10 分） | 事件与问题解决满意度（4分） | 评议组根据日常故障处理情况酌情打分。 |  |
| 工程师技术能力满意度（4分） | 评议组根据日常故障处理情况酌情打分。 |  |
| 工程师服务态度（2分） | 评议组根据日常故障处理情况酌情打分。 |  |
| 能力与可持续性（5 分） | 组织演练情况（4分） | 服务期内组织各专业系统操作演练不少于1次。（建议为1次） |  |
| 学习培训情况（1分） | 服务期内组织技术培训不少于2次数。（需提供培训记录） |  |

考核总分100分，对应服务费，90分以上不扣减服务费，低于90分的每低1分扣减服务费1.5％

**注：以上“技术要求”为实质性要求，必须完全满足，否则响应无效。**