

合同编号: hnskjgt 2024 053 1-2

河南省科学技术馆弱电智能化运维服务项目

服务合同

甲方: 河南省科学技术馆

乙方: 中通服建设有限公司

2024 年 5 月

甲方： 河南省科学技术馆

乙方： 中通服建设有限公司

根据 河南省科学技术馆弱电智能化运维服务项目 采购文件（项目编号： 豫财磋商采购-2024-255 ），乙方中标该项目，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

第一部分 服务内容和地点

服务地点：河南省郑州市郑开大道 100 号河南省科学技术馆新馆。

服务内容：根据省科技馆新馆弱电智能化系统和相关业务需求，提供弱电系统软硬件运维服务、活动保障服务和办公终端运维服务，为期两年，详见磋商文件、响应文件和合同附件。

第二部分 合同期限

河南省科学技术馆弱电智能化运维服务采购项目，合同自 2024 年 7 月 1 日起生效，至 2026 年 6 月 30 日截止。

第三部分 服务标准与考核

1、本项目采购需求规定的规范及要求明确的，乙方所提供的运维服务标准及质量要求应当符合采购需求规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。采购需求规定的规范及要求不明确的，乙方的运维服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

2、乙方所提供的运维服务应符合国家有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理、信息系统和网络安全的相关标准和规定。

3、乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件或响应文件中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4、乙方保证对其所提供的服务和交付的成果享有合法的权利，不会引起任何第三方在专利权、著作权、商标权、名誉权、隐私权等权益向甲方或甲方的关联

方及合作方（包括但不限于甲方的主管单位和甲方的合作单位等）发出侵权指控或提出索赔，或使甲方或甲方的关联方及合作方遭受任何处罚。若有，乙方应承担全部责任，并负责与第三方解决纠纷，若因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。

5、乙方保证其所提供的服务和交付的成果上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

6、甲方根据磋商文件和响应文件中的服务内容和质量要求，以季度为周期对乙方提供的服务进行考核。

7、甲方试行服务考核奖惩制度，在每个考核周期的服务费中计提10%作为奖惩金，根据考核结果发放。

8、每个考核周期的奖惩金数额以甲乙双方签字盖章的考核表作为计算依据。

9、甲方对乙方实行钉钉打卡考勤制度，考勤时间为上午八点三十分至下午五点三十分。

10、乙方应按响应文件承诺，保证驻场人员数量 5 名，同时符合响应文件承诺的人员资质。

11、驻场时间为开馆日（根据馆方开馆计划随时调整）5 名人员全员在岗，场馆维护日（根据馆方开馆计划随时调整）至少 2 名运维人员在岗；合理安排人员排班，保证网络机房、计算机网络等系统的 7x24 小时值班，票务系统全天候监测以及春节、清明、五一、端午、十一等重要节假日的 7x24 小时保障。

第四部分 合同价款及付款方式

1、甲乙双方约定，本合同项下甲方应向乙方支付的合同总价为（含税）：人民币贰佰贰拾伍万元整（¥ 2250000.00 元）。

2、乙方收款账户信息如下：

户 名：中通服建设有限公司

开户行：中信银行广州花园支行

账 号：7443900182600103441

3、乙方应向甲方开具发票，开票信息如下：

名称：河南省科学技术馆

税号: 124100004158015478

4、付款方式

本项目年度运维服务费为人民币 壹佰壹拾贰万伍仟元整(¥1125000.00 元), 月度运维服务费为人民币 玖万叁仟柒佰伍拾元整(¥93750.00 元)。运维服务费支付分为两部分: 月度技术服务费和考核奖惩金。月度技术服务费按月度运维服务费的 90% 计算, 金额为 捌万肆仟叁佰柒拾伍元整(¥84375.00 元), 按月支付, 次月支付上月费用, 甲方收到乙方开具的全额正规发票后 15 日内完成支付。考核奖惩金按每月运维服务费 10% 计算, 按季度支付, 次季度支付上季度费用, 具体支付数额的计算方式见附件 1, 甲方收到乙方开具的正规发票, 查验无误后在 15 日内完成支付。本合同期满最后一个月技术服务费和最后一个季度的考核奖惩金, 待甲、乙双方交接完相关手续后, 甲方根据考核结果按规定支付给乙方。

第五部分 检查验收

甲乙双方将严格按照政府采购相关法律法规的要求进行检查验收, 本合同过程中的检查验收包括: 入场交接验收、运维方案报审、备品备件检查、离场交接验收。

1、入场交接验收应当于双方签署合同后的 10 日内完成, 验收文件应包含合同约定的运维范围内的系统设备清单、系统性能测试报告、系统运行情况报告等, 验收文件需要甲方、乙方和弱电智能化系统施工方三方签字盖章方为有效。

2、运维期间, 乙方应该按照要求保证入场交接验收文件所列的系统 and 设备的稳定运行。

3、离场验收应当于合同到期后的 15 日内完成, 如果涉及乙方与新的运维服务商交接, 离场验收文件还需要经过新运维服务商的确认, 如果没有新的运维服务商, 甲方有权按照合同约定的标准, 组织 (包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加) 对乙方履约情况的验收。如果属于乙方原因致使未能通过验收, 乙方应当按照采购需求规定的时间或甲方另行要求的合理时间及时整改, 并自行承担相关整改费用, 直至完全符合甲方需求标准。如给甲方造成损失的, 甲方有权向乙方提出索赔。

4、运维方案报审应当于双方签署合同后的 15 日内完成。

5、备品备件库建设应于双方签署合同后的 30 日内完成，甲方每个季度对备品备件库做一次盘点，并不定期抽查。

第六部分 双方权利义务

1、甲方权利义务

1.1 提供必要的工作环境和乙方履行本合同必需的其他条件。

1.2 协调甲方相关部门和人员配合乙方实施本合同有关工作。

1.3 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

1.4 按照本合同约定及时足额支付款项。

1.5 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

1.6 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权要求乙方对违反合同规定的行为及时纠正，并按本合同有关规定给予处理。如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，甲方有权邀请第三方提供服务，产生的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

1.7 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关系统或设备损坏造成损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿。

1.8 甲方有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。当甲方认定项目服务专业人员不按合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通有损甲方利益的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

1.9 甲方有权要求乙方更换不称职工作人员。甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

2. 乙方权利义务

2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

2.2 乙方有权在合同履行期间得到甲方必要的支持，乙方为了更好地进行运维服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利，在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合，有权拒绝执行甲方任何不符合有关法律、法规规定的要求。

2.3 乙方应依据合同约定提供有关服务，依约保质保量完成本合同约定的内容。

2.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，按照标识规范在机房、弱电间、备品备件库等运维场所设置标识、宣传标语、警示标语等，对重要的设备和线路进行统一编号管理，便于甲方的监督检查。

2.5 乙方应根据合同的服务内容和要求及时提供相应的运维服务，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定，经甲方认可后实施。

2.6 乙方保证从事本运维服务项目的人员与响应文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，具备相应的职业资格和应有的素质要求，未经甲方同意，乙方不得调换或撤离上述人员。如需调整上述人员，乙方应事先通报甲方并获得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担连带责任。

2.7 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

2.8 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

2.9 乙方承诺按甲方要求配合甲方做好与项目相关的其它工作，包括但不限于向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

2.10 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。更换单价 2000 元以下(含 2000 元)的部件，费用由乙方承担；更换单价 2000 元以上的部件，须由乙方提出更换申请，由甲方审核后确定采购方式，物料费用由甲方承担，

维护服务工作由乙方承担。如果证实运维服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

2.11 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担相应责任。

2.12 运维工作结束时，乙方应向甲方提交运维服务总结报告，在 10 个工作日内向甲方移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

2.13 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和收据等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人(与合同业务有关相关单位)提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

2.14 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

2.15 乙方及其参与本项目的人员、关联方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

2.16 任何时候（无论合同履行中、履行完毕或已终止），乙方在没有获得甲方事先书面同意的情况下，不得擅自使用、复制或许可他人使用甲方的名称、商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、宣传、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用甲方的名称、商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。乙方在任何时候违反前述约定，均被视为严重违反本合同或严重侵犯甲方权益的行为。

2.17 未取得甲方书面同意，乙方不得转让或分包合同的服务项目，如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

第七部分 知识产权和所有权

1、知识产权

在项目期间内，乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留，乙方应配合甲方进行相关权利登记或申请。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或许可他人使用本项目成果的相关内容，不得擅自对外公开发表或向任何第三方透露。如乙方违反本合同下关于知识产权的相关义务的（包括但不限于对知识产权的权利瑕疵担保义务及配合甲方获取相关知识产权的义务等），甲方有权要求乙方按照：1）乙方因违约所得收益；或2）甲方因此所遭受的损失，向甲方进行赔偿，如甲乙双方无法就上述二项内容中任意一项达成一致的，则乙方应按照本项目中标金额的 30%向甲方支付违约金。

2、所有权

在项目期间内，乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权，归甲方所有，除公安机关、法院、检察院及其他相关政府部门依据相关法律法规查阅外，乙方需要查阅的，应向甲方提出申请，经甲方同意后可以查阅与其有关材料（应对乙方保密的材料除外）。

第八部分 违约责任

1、因乙方原因，未能按照合同约定或甲方要求提供服务，每延迟一日乙方应向甲方合同价款 0.5% 的违约金，乙方承担违约金后不免除其继续履行合同的责任。延迟超过 90 天的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总额 10% 的违约金。乙方擅自解除本合同的，甲方有权不支付剩余合同费用，并要求乙方支付合同总额 10% 的违约金。如因乙方原因承担的违约金数额不足以弥补甲方损失的，甲方有权另行就损失部分要求乙方进行赔偿。

2、甲方未能依约足额付款，每延迟一天未支付费用按照中国人民银行授权全国同业拆借中心公布的贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付违约金；甲方延迟付款超过 30 天，乙方有权暂停履行合同；甲方延迟付款超过 90 天，乙方有权单方面解除合同，因此造成的后果由甲方承担有关责任。

3、甲方就本合同项下承担的违约金总额，累计不超过合同价款的 10% 。

4、在合同履行期间，如因乙方责任发生如下事件：(1)网络和数据安全事件；(2)活动保障不力，出现技术故障无法及时解决，导致不良后果；(3)票务系统事故和其他情况的，甲方有权按照采购需求或双方另行的约定对乙方进行处罚。

5、乙方因管理不善、员工失职等原因造成甲方财产损失、损坏、丢失的，乙方应全额赔偿，甲方保留追究当事人及乙方公司负责人法律责任的权力。

6、乙方承担用工主体资格，应按时支付工作人员工资和办理社保，乙方处理与其工作人员的劳动纠纷不得影响本合同的正常履行。乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件（含第三方）或任何动产、不动产损失的，该损失由乙方承担，甲方对此概不负责，如因上述原因导致甲方遭受损失或承担连带索赔责任的，乙方须承担全部责任，并赔偿甲方由此遭受的一切损失及所支付的费用（包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费、诉讼费等）。

第九部分 不可抗力

1、如果出现不可抗力，双方在本协议中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行。合作期限可根据中止的期限而作相应延长，但须双方协商一致。任何一方均不会因此而承担责任。

2、声称遭受不可抗力的一方应在不可抗力发生后不迟于 7 日内通知另一方，并提供经有关部门确认的不可抗力书面证明，且应尽可能减少不可抗力所产生之影响。

3、如果不可抗力持续 15 日以上，且对本协议之履行产生重大不利影响，则任何一方均可解除本合同。因不可抗力导致的合同解除，甲方已支付的费用不予退还。

4、任何一方违反本合同给对方造成损失的，应赔偿损失。在本合同其他条款对违约有具体约定时，从其约定。

5、乙方必须为驻场人员办理工伤保险和意外伤害保险，并支付保险费用。

6、乙方按合同中标价的 5% 以银行转账或银行保函的方式向甲方缴纳合同履约保证金。运维期满，项目交接验收通过后，乙方提出书面申请，甲方于收到申请后 30 日历天内全额无息返还履约保证金或解除乙方的履约保函（有扣除的除

外)。

第十部分 附则

1、本合同及有关附件，经甲、乙双方法定代表人或委托代理人签字并盖章后生效。

2、甲、乙双方经协商一致，可对本合同进行调整并签订补充合同，补充合同与本合同具备同等效力；经补充合同调整后的条款，以调整后的约定为准。

3、本合同履行过程中，甲、乙双方如遇分歧，应首先积极友好协商，协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

4、本合同一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具备同等法律效力。

第十一部分 组成合同的文件及解释顺序

组成本合同的文件及解释顺序如下：

- 1、本合同履行期间甲乙双方签订的补充合同(协议)或合同修正文件；
- 2、本合同条款；
- 3、中标通知书；
- 4、竞争性磋商文件(含修改文件、澄清文件、答疑会议纪要等)；
- 5、响应文件及其附件；
- 6、国家相应标准、规范及有关技术文件，及甲方针对本项目建设管理的各项制度、规定；
- 7、关于本合同的谈判备忘录和会议纪要；
- 8、经甲方批准的施工图纸、运维方案、考核表等；

双方有关项目的洽商、变更、情况说明、备忘录等书面协议或文件视为本合同的一部分，并互为补充和解释，如个文件存在冲突之处，以上述排前的文件优先。当同一顺序上的文件内容出现不一致时，按时间在后者为准。

第十二部分 合同的生效、解除与终止

1、合同生效

甲乙双方法定代表人在本合同书上签字、加盖单位公章或合同专用章，且履约保证金或履约保函到位之日为本合同生效时间；

如需修改或补充合同内容，双方应签署书面修改或补充协议，作为本合同的

一个组成部分具有同等法律效力。

2、变更、解除与终止

2.1 合同履行过程中，任何一方欲对合同期限、项目内容、工作进度、费用等合同内容或条款进行变更或补充的，应与对方协商一致并签定补充协议进行确定。否则，视为未作变更或补充，双方仍应按照原合同的约定履行。

2.2 合同履行过程中，如甲方欲提前解除合同的，应提前 30 日通知乙方。甲方提前解除合同的，已支付的费用不予退还。如届时甲方有已确认的工作成果所对应的费用未支付的，甲方还应于合同解除后的 30 日内将应付费用支付给乙方。如因甲方擅自解除合同而给乙方造成其他经济损失的，甲方还应据实赔偿。

2.3 如乙方因自身原因需提前解除合同的，应提前 30 日通知甲方，并返还甲方所支付的费用，还应承担相应违约责任及甲方损失。

2.4 任何一方在履行中发现或者有证据表明对方已经、正在或将要违约，可以中止履行本合同，但应及时通知对方。若对方继续不履行、履行不当或者违反本合同，该方可以解除本合同并要求对方赔偿损失。

2.5 无论因何原因导致的合同解除或终止，对于甲方已确认的工作成果所对应的费用，乙方均不予退还（如甲方未支付的，还应支付）。但因乙方自身原因提前解除合同的除外。

第十三部分 争议解决

1、双方当事人对本合同的订立、解释、履行、效力等发生争议的，应友好协商解决；协商不成的，双方同意向甲方所在地人民法院起诉；

2、本合同的终止、撤消、无效不应影响前款约定的效力。

第十四部分 其他

1、一方变更联系人、通讯地址或者联系方式的，应及时将变更后的联系人、通讯地址或者联系方式通知另一方，否则变更方应对此造成的一切后果承担责任；

2、本合同的订立、解释、履行、效力和争议的解决等均适用中华人民共和国法律。对本合同的理解与解释应根据原意并结合本合同目的进行；

3、如果本合同任何条款根据现行法律被确定为无效或无法实施，本合同的其他所有条款将继续有效。此种情况下，双方将以有效的约定替换该约定，且该有

效约定应尽可能接近原约定和本合同相应的精神和宗旨；

4、本合同附件为本合同不可分割的一部分，与合同正文具有同等法律效力，如与本合同内容有不同之处，则以本合同的相关规定为准；

第十五部分 未尽事宜

其他未尽事宜，双方另行协商确定。

附件：1、河南省科学技术馆弱电智能化运维服务项目考核表

2、河南省科学技术馆弱电智能化运维服务项目采购需求及技术要求

甲方（盖章）：

授权代表签字：

日期：2024年5月31日

电话：



乙方（盖章）：

授权代表签字：

日期：2024年5月31日

电话：



附件 1

河南省科学技术馆弱电智能化运维服务项目考核表

____年 第__季度

____年 月 日

本表格每季度填写一次，用于考核弱电运维公司的运维工作效果，并作为季度考核奖惩金的发放依据。考核根据七个部分的内容评分，总分 100 分。根据最终得分，考核奖惩金的发放比例如下：

- 1、最终得分>=91 分，发放全额考核奖惩金；
- 2、81 分<=最终得分<=90 分，每低于 100 分 1 分，考核奖惩金扣除 1%；
- 3、71 分<=最终得分<=80 分，每低于 100 分 1 分，考核奖惩金扣除 1.5%；
- 4、最终得分<=70 分，每低于 100 分 1 分，考核奖惩金扣除 2%；

序号	服务内容	服务要求	分值	考核及评分办法	扣分内容及得分	考核人员签字	运维负责人签字
1	处理智能化系统相关的服务请求和系统故障	设置值班热线：设立值班热线两条，及时接听、处理馆方反映的弱电智能化系统相关问题，对设备清单范围内的运维工作 5 分钟内响应，1 小时内处理，4 小时内处理完成；对重点标星项，应做到 5 分钟内响应，1 小时内处	30 分	初始得分 30 分。 根据工单系统的记录考核处理相关请求和故障的及时性和有效性，每有一条超时或未完成的工单，扣 1 分；如果因未及时完成工单而影响场馆正常开放秩序，扣 10 分，造成严重后果的，本项不得分。			

2	处置现场突发事件	理完毕。 1、对于一级事件与二级事件，在接到通知后的 15 分钟内分析出问题原因，并在 1 小时内恢复； 2、如果事故涉及第三方，运维人员应立即与馆方及第三方人员取得联系，做好协调组织工作，完成问题修复； 3、对于一般事故，保证在接到通知后的 30 分钟内分析出问题原因，3 个小时内解决问题。	10 分	初始得分 10 分。 1、根据事故的应急响应报告考核运维人员分析问题和处理事故的效果，一般事故每有一条响应超时记录（非馆方或第三方责任导致），扣 2 分；一级事件与二级事件，每有一条响应超时记录（非馆方或第三方责任导致），扣 5 分。 2、如果因非馆方或第三方的责任导致的事故处理超时，造成严重影响，本项不得分。				
3	系统日常巡检	1、根据设备列表，每日巡检各子系统的硬件设备，做好机房和弱电间等处的除尘清洁工作，及时修复故障、更换损坏或老化的配件； 2、每周检查二次各子系统软件的安全性、功能性，做好扫描、升级、更新和数据备份等工作，保持软件稳定运行；	15 分	初始得分 15 分。 1、馆方随机抽查巡检情况，有巡检记录错误或缺失、机房和弱电间未及时打扫等情况的，每次扣 2 分； 2、软件系统因未及时升级、更新和备份等原因导致系统故障、崩溃或无法恢复等情况的，每次扣 2 分；影响场馆正常运行的，扣 5 分；造成严重影响的，本项不得分； 3、因网络安全检查不到位导致场馆遭受网络攻击，影响场馆网络正				

		3、每周进行一次全面的网络安全检查，确保系统不受到恶意攻击和未授权访问，并提供网络安全报告。	常运行的，每次扣5分；造成严重负面影响或收到网信办、网警等部门的通告的，本项不得分。			
4	制度完善与执行	1、日常管理制度完善、规范，按照标识规范在机房、弱电间、设备备件库等运维场所设置标识、宣传标语、警示标语、操作规范等，对重要的设备和线路进行统一编号管理； 2、运维人员严格遵守岗位纪律和场馆运行的各项规章制度，认证履行工作职责，涉密岗位的人员严格遵守保密协议的规定； 3、日常工作档案建立齐全并规范管理，及时更新； 4、按时提交各项方案、计划、总结等资料并认真实施。	10分 初始得分10分 1、管理制度和操作规范完善、标识、标语、设备标签等设置不规范的，发现一处扣1分并限期整改；逾期不整改的，扣5分； 2、运维人员违规操作，发现一次扣2分；造成设备损坏或系统故障的，扣5分；造成其他严重后果的，本项不得分； 3、运维人员泄露涉密信息的，本项不得分，造成严重后果的，本季度考核不得分； 4、官方随机抽查工作档案，发现有档案缺失、模糊、管理混乱的，扣2分并限期整改；逾期仍未整改的，本项不得分； 5、各项方案、计划、总结没有按时提交的，每次扣5分。			
5	日常考勤	1、运维人员工作时间准时到岗，无缺岗、串岗、脱岗等现象；	15分 初始得分15分。 1、项目经理、技术主管迟到、早退的，每人扣2分；缺岗、脱岗的，			

		2、运维人员请假须提前向馆方报备，经馆方同意后安排符合对应岗位资质要求的替换人员；	每人扣 5 分； 2、网络工程师、运维工程师迟到、早退的，每人扣 1 分；缺岗、串岗、脱岗的，每人扣 3 分； 3、未向馆方报备，私自替换运维人员的，一律按脱岗处理；			
6	满意度调查	与馆方人员沟通顺畅，提供高质量服务	10 分	初始得分 10 分。 满意度调查评分 80 分(含)以上，本项不扣分；满意度调查评分 70 分到 79 分，本项扣 2 分；满意度调查评分 60 分到 69 分，本项扣 5 分；满意度调查得分低于 60 分的，本项不得分；		
7	加分项	出色完成重要活动保障和重要时段的票务系统保障。	10 分	考核周期内保障的重要活动期间均未发生技术故障，五一、十一、春节、暑期等重要时段的票务系统均持续平稳运行，本项得 10 分；期间发生技术问题影响活动进度或观众购票体验的，本项不得分。		
总 计 得 分：_____						
考核奖惩金额：_____						
馆方负责人签字：_____			运维公司负责人签字：_____			

附件 2

河南省科学技术馆弱电智能化运维 服务项目采购需求及技术要求

一、项目概况

河南省科技馆建筑弱电智能化工程项目于 2021 年 6 月 30 日竣工验收，正式投入使用，包含机房工程、综合布线、计算机网络、监控系统、门禁系统、停车系统、巡更系统、报警系统、会议系统、智能灯光、能耗系统、楼宇自控、无线对讲、售票系统、时钟系统、信息发布系统、有线电视和智能化集成系统 (IBMS) 等 18 个子系统。目前项目内设备质保期已满，为提高弱电智能化运行效能为目标，建设主动式、规范化的运维模式，现采购具备一流专业资质、高水平业务能力及富有经验的投标人进行弱电智能化系统的运维工作。

二、具体需求

省科技馆弱电智能化系统软硬件数量大、业务系统覆盖范围广、应用频次高，已成为省科技馆开馆运行、日常办公的重要保障和支撑。运维投标人应充分整合现有资源，梳理管理流程，建立考核制度，做好弱电智能化各系统的硬件运维、配套软件运维，并根据需要提供人员驻场服务。项目投标人的运维服务体系需要遵循河南省科学技术馆弱电智能化系统设计规范，包含完善的运维服务管理、运维服务组织、运维管理系统、运维子系统具体要求、备品备件库需求、应急保障服务等内容。

2.1 运维服务管理

主要指省科技馆弱电智能化运维团队的日常管理工作，投标人要协助馆方构建运维管理体系，包括但不限于以下内容：

(1) 投标人要充分调研省科技馆运行的实际情况，梳理清楚运行重点和具体需求，制定运维服务管理规划和策略；

(2) 遵循行业相关运行维护标准，制定完善的工作流程和执行规范，并配合馆方有效落实，如巡检流程、维修保养流程、工单处理流程、备品备件管理流程、应急响应流程、活动保障流程等；

(3) 制定巡检制度、安全制度、考勤制度、绩效考核制度、机房管理制度等各项工作制度；

(4) 协助馆方编制弱电智能化系统应急预案，并定期组织应急演练；

(5) 为馆方提供运维工作改进建议；

(6) 协助馆方对运维绩效进行评价考核；

(7) 定期开展运维管理和技术人员的管理培训和技术培训；

(8) 定期交付服务报告，包括工作周报、工作月报、月度应急演练报告、季度总结、年度总结、专项报告、建议报告等；

(9) 提供运维专用管理应用系统软件，供应商应具有完整著作权或使用授权（须提供覆盖整个运维周期的以供应商为著作权人的软件著作权证书或以供应商为被授权人的软件授权证书原件），管理软件应包括但不限于全网络实时管理信息、应用状态信息、综合资源管理、流程管理、知识库、配置管理、资产管理等功能。

2.2 运维组织要求

投标人需制定科学高效的运维组织架构方案，制定的方案应做到各岗位职责明确，分工合理，包括但不限于以下内容：

(1) 驻场人员包含项目经理 1 人，技术主管 1 人，网络工程师不少于 1 人，运维工程师不少于 2 人，远程技术人员不少于 6 人，针对驻场人员提供人员名单和资质经验；

(2) 在馆方开展重要科普活动、领导接待、嘉宾调研及重要会议等活动期间，应按要求临时增派现场保障人员，对于临时增派的人员，馆方不再另外支付费用；

(3) 合理安排人员排班, 保证机房、计算机网络等系统的 7×24 小时值班, 票务系统全天候监测, 及春节、五一、十一等重要节假日的 7×24 小时保障。

(4) 投标人至少应提前 5 个工作日向馆方报备当月的运维计划、驻场人员名单, 每月向馆方报送详细的人员考核报告, 馆方有权利根据运维情况和考核结果要求投标人更换人员;

(5) 如投标人需更换项目经理和技术主管, 必须向馆方提出书面申请, 经馆方同意后实施;

2.3 人员保障要求

2.3.1 项目经理 1 名

(1) 持有一级建造师(机电工程专业)执业资格证书, 具备 3 年及以上类似规模的弱电智能化运维项目管理经验, 或具备 5 个类似规模的弱电智能化运维项目管理经验(提供服务合同及对应证明材料);

(2) 熟悉机房建设、网络安全架构、系统工程、软件工程、项目管理等相关领域知识;

(3) 熟悉楼宇自控、安防、综合布线等相关智能化知识, 熟悉弱电智能化工程工地及施工程序。

(4) 热爱客户服务工作, 耐心、细致, 良好的客户服务意识和分析解决问题的能力, 有较强的沟通协调能力和团队合作意识和管理能力。

2.3.2 技术主管 1 名

(1) 熟悉智能化系统的配置和管理, 持有人社部门颁发的机电工程或信息技术中级及以上资格证书。

(2) 熟悉网络设备的配置和调试, 如路由器、交换机等, 熟悉一种或多种主流网络设备的配置、操作、分析等, 如 H3C、华为、锐捷、思科等。

(3) 熟练掌握监控系统、机房系统的使用和维护。

(4) 有良好的专业知识基础, 熟悉计算机网络原理、TCP/IP 协议, 了解 Linux、windows 操作系统的基本操作;

(5) 具有较强的组织、协调、沟通能力以及良好的服务意识、团队协作意识和学习能力，执行力强。

2.3.3 网络工程师 1 名

(1) 持有中级及以上的计算机技术与软件专业技术资格证书(网络工程师专业)，熟悉当前主流网络安全设备设施工作原理，如态势感知、IPS/IDS、WAF、防病毒网关、防火墙等，能够独立分析安全设备告警。

(2) 了解常见的 WEB 安全漏洞原理及攻击特征，熟悉 OWASP Top 10，能够独立完成系统渗透测试、代码审计及加固、整改、回验工作。

(3) 熟练掌握网络协议、熟练使用抓包分析工具，能够独立开展网络安全事件分析、追踪和溯源等研判工作。

(4) 具备攻防能力，熟练使用攻防工具，并具备失陷研判能力，对攻击成功与否的研判能力。

2.3.4 运维工程师 2 名

(1) 持有人社部门颁发的机电工程专业中级及以上资格证书或工信部颁发的中级及以上弱电系统/智能化系统工程师专项技术证书，具备智能化系统(视频监控、道闸、防盗报警、综合布线、机房设备、会议系统、LED 大屏、计算机网络等)的运维、安装、维修能力。

(2) 具备监控及门禁系统调试，网络布线、调试，平台部署、调试，网络施工、弱电布线、监控安装运维、安装、维修能力。

(3) 工作主动性强，耐心细致，有责任心，具备团队合作精神。

2.4 运维子系统具体要求

包括但不限于以下内容：

2.4.1 硬件巡检

根据设备列表，每日巡检各子系统的硬件设备，做好机房和弱电间等处的除尘清洁工作，及时修复故障、更换损坏或老化的配件。

2.4.2 软件扫描

每周至少检查一次各子系统软件的安全性、功能性，做好扫描、升级、更新和数据备份等工作，保持软件稳定运行。

2.4.3 驻场服务

提供 7×8 小时工程师驻场服务，确保在正常开馆期间，各子系统故障的及时响应。

2.4.4 系统配置

根据馆方业务需求，提供对各子系统的权限管理、策略配置、变更分区等服务。

2.4.5 机房保障

网络机房需提供 7×24 小时值守，确保其正常运行和高效工作。

2.4.6 线路维修

根据场馆办公需求、开馆需求、活动开展等完成相应的网络接入、跳线等施工，及每年 1000 米以内的网络线缆、100 米以内的光纤增补。

2.4.7 网络安全

每周进行一次全面的网络安全检查，确保系统不受到恶意攻击和未授权访问，并提供网络安全报告。

2.4.8 会议和活动专项保障

根据馆方工作安排，安排会议、讲座活动等现场保障，遇到重大节日或特殊活动，投标人应根据馆方要求，临时增派现场保障人员，必要时提供 7×24 小时保障。

2.4.9 票务系统保障

在票务系统更新、重要节假日等关键节点，要根据馆方要求提供 7×24 小时驻场监测、保障，解决好现场问题。

2.4.10 桌面终端维护

完成办公使用的计算机、打印机、复印机、扫描仪等终端设备及附属线路的安装、维护与调试。根据使用人员的需求，对办公电脑使用的操作系统、驱动程序和办公软件等进行日常维护和升级。

2.5 备品备件库需求

服务期内，投标人应提供基本的易损备件的本地备件库，必须是原厂件或符合原厂标准的全新件，且与馆内原系统品牌、型号相同，备件库的建设和维持费用包含在运维总费用内。服务期内，更换单价 2000 元以下(含 2000 元)的备品备件产生的费用由投标人承担；更换单价 2000 元以上的备品备件产生的费用，招标方承担物料费用，其他费用由中标方承担。

(1) 投标人应根据省科技馆弱电智能化系统现状，建立备品备件库，方案需报请馆方同意后，方可采购实施；

(2) 建立备品备件台账，对备品备件进行分类、分区域存放，标识清晰，方便查找和使用。

(3) 对易损件、常用件等关键备品备件，应建立安全库存，确保及时更换，对贵重、精密、关键备品备件，应定期进行维护保养，确保其性能和质量；

(4) 对长期不使用的备品备件，应定期进行检查、试验，确保其随时可用，对已报废的备品备件，应进行报废处理，并及时更新台账信息。

(5) 备品备件库应依据设备清单提供，数量满足使用要求，在响应文件中提供详细建设方案，包括但不限于以下设备：LED 平板灯，新风换气机漏网，空调滤网，网线，配线架，理线器，数据跳线，语音跳线，单口面板，双口面板，光电转换器，六类数据模块，单模光纤，光纤跳线，光模块，24 口 POE 交换机，48 口 POE 交换机，无线 AP，变焦型筒机，半球型摄像机，红外球机，客流统计双目相机，电梯专用摄像机，电梯专用无线网桥，电源适配器，4T 企业级硬盘，标准型读卡器，人脸机，出门按钮，闭门器，网络型门禁控制器，单门磁力锁，双门磁力锁，分励脱扣器，信息钮，夜光面盖，硬盘，开关电源，数字会议话单元，话筒线，全彩显示屏（单元板、电源、接收卡），各种规格电源线、信号线，4 路 16A 开关控制模块，单路日光灯调光模块，640mA 电源模块，高天棚存在感应器，8 键可编程控制面板，管理电脑，BACnet 高级可编程数字控制器，继电器，水流开关，风管式温湿度传感器，压差开关，空间 CO 传感器，耦合分配器，单面日历

式子钟，数据服务器，32 寸显示一体机，台式机，打印机。

2.6 应急保障服务

投标人针对弱电智能化系统可能发生的故障、问题等，定期举行应急演练，对于中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。对突发事件快速响应和处理，解决服务器和网络故障，建立及完善应急响应机制，制定应急响应预案。依据应急演练报告、应急事件处理报告，进行问题分析、总结，优化运维策略。

2.6.1 紧急情况分级描述

一级事件，包括但不限于以下：

- (1) 机房主服务器宕机，导致馆内各系统出现不可用的情况；
- (2) 设备网、办公网以及内网主线路故障，导致科技馆日常运营及办公无法正常进行；
- (3) 机房出现电力事故等意外情况，导致馆内业务无法正常开展；
- (4) 机房 UPS 系统崩溃；
- (5) 机房空调系统崩溃；
- (6) 核心交换机或路由器等网络硬件设备故障，导致馆内大面积网络不可用；
- (7) 馆内网络受到高频次攻击且出现不可用情况；
- (8) 监测到恶意攻击，且导致馆内业务平台出现不良言论的情况。

二级事件，包括但不限于以下：

- (1) 部分服务器瘫痪导致重要业务模块不可用。
- (2) 部分交换机或者路由器等网络设备出现故障，影响馆内正常业务开展。
- (3) 某业务模块出现宕机或者服务不可用情况。
- (4) 机房服务器或网络出现严重问题告警，但尚未影响正常业务的情况。
- (5) 监测到恶意攻击，但尚未造成严重损害。

一般事件，包括但不限于以下：

- (1) 机房服务器出现负载过高或者空间不足等提醒，处理能力下降的情况。

(2) 某分支网路线路中出现硬件设备故障或网络不可用的情况。

(3) 检测到非核心业务类系统出现宕机或者不可用的情况。

(4) 某业务系统可正常访问，但无法完成相应功能的情况。

2.6.2 工作要求

(1) 入场前制定完善的突发事件应急策略，针对各类等级的突发事件，设计相应的预防与解决措施，编写至《应急响应预案》；

(2) 对于采购文件中描述的一级事件与二级事件，投标人保证在接到巡检人员反映情况后的 15 分钟内分析出问题原因；对于可由投标人直接操控处理的问题，投标人需在 15 分钟内分析出问题原因制定相应解决方案，并在 1 小时内恢复；

(3) 如果涉及第三方，投标人应立即与馆方及第三方人员取得联系，做好协调组织工作，完成问题修复；

(4) 对于采购文件中描述的一般事件，投标人保证在接到巡检人员反映情况后的 30 分钟内分析出问题原因，3 个小时内解决问题；

(5) 定期进行紧急事件的应急演练并提供《应急响应演练报告》，积极应对可能出现的突发事件。

(6) 应急响应服务包含现场支持和远程支持，7×24 小时响应，事件处理完毕后提交《应急响应报告》。

2.7 运维管理系统

对于使用的运维管理系统软件，投标人应具有完整著作权或使用授权(须提供覆盖整个运维周期的以供应商为著作权人的软件著作权证书或以供应商为被授权人的软件授权证书原件)，保证运维工作科学高效进行，系统软件平台应当包含但不限于以下内容：

(1) 设置值班热线：设立值班热线两条，及时接听、处理馆方反映的弱电智能化系统相关问题，对设备清单范围内的运维工作 5 分钟内响应，1 小时内处理，4 小时内处理完成；对重点标星项，应做到 5 分钟内响应，1 小时内处理完毕，如

无法处理完毕，应提供应急预案。

(2) 建立工单系统：建立完善的工单系统，日常巡检发现的故障、配件更换、使用部门的报修和维护需求、活动保障记录、系统升级和配置需求等必须和工单一一对应；未经工单审批流程，不得对系统设备和软件等做任何变更；

(3) 编制技术手册：整理收录各子系统的设备清单、技术参数，总结列明常见故障的解决方案，方便馆方随时查阅；

(4) 全流程数据管理：统计系统和主要设备的故障率、损坏率和工单等运维数据，能够根据需求导出任意时段的运维数据，实现整个系统的全周期、可追溯和可视化管理。

(5) 资产管理系统：建立资产管理系统，为系统主要设备进行编号并贴标签标记，规范备品备件的出库入库，定期盘点系统设备和备品备件，根据系统需求，提出补充备品备件的建议，保持合理的库存。

三、运维人员考核与服务项目验收

3.1 考核要求

- (1) 投标人能够成立稳定的服务团队。
- (2) 投标人是否按照约定的巡检次数、时间进行巡检。
- (3) 投标人是否按照要求的服务响应时间进行服务响应。
- (4) 投标人维保服务人员现场巡检发现故障的能力和处理故障的能力。
- (5) 投标人更换的部件是否为原厂件或符合原厂标准部件。
- (6) 投标人提供的书面服务报告，包括巡检报告、设备故障处理报告等。
- (7) 成交投标人不能按要求完成维保服务，严重影响省科技馆业务的，省科技馆有权终止服务，并要求成交投标人全额退还维保费用。

3.2 验收要求

- (1) 验收组织：省科技馆组织。
- (2) 验收标准：成交投标人在完成合同规定的技术服务工作后，按照采购文件、响应文件以及馆方要求提交的成果文件进行验收。服务期满 1 个月前，向省

科技馆提交被认可的相关运维资料。

(3) 验收方式：书面验收+现场验收。

(4) 验收程序、内容：省科技馆通过对投标人巡检情况和故障处置情况的现场情况记录，结合投标人提供的书面服务报告，确定投标人提供的服务满足服务次数要求、服务时间要求，确定投标人更换的部件为原厂件或符合原厂标准的全新部件。

(5) 违约处理：如投标人未能按照服务内容、要求、质量和标准提供服务，每次扣除项目总金额的 3%。