未央区数字化城市管理监督指挥系统应用软件运行维护项目（2024-2025）

**一、服务期限**：自合同签订之日起1年

**二、服务内容**：数字城管应用软件运行维护

1、软件维护服务范围内，包含软件运行中的完善、升级、优化、部署、监控等。本次运维服务所包含的软件主要包括以下内容：

**（1）基础明细（10天备份1次，系统查漏洞1次）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **规格型号** | **制造商** | **单位** | **数量** |
| **1** | 监督中心受理子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **2** | 协同工作子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **3** | 地理编码子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **4** | 监督指挥子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **5** | 综合评价子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **6** | 应用维护子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **7** | 基础数据资源管理子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **8** | 数据交换子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **9** | 案件智能派遣子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **10** | 综合执法应 用平台建设 | 移动执法子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **11** | 受理平台子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **12** | 执法办案子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **13** | 法律法规子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **14** | 统计查询子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **15** | 应用维护子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **16** |  | 执法数据库 | 定制 | 数字政通 | 套 | 1 |

**（2）计件明细，按照实际发生的工作量计费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **规格型号** | **制造商** | **单位** | **数量** |
| **1** | PC 端即时通讯子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **2** | 防汛排查子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **3** | 城管服务 APP | 无线数据采集子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **4** | 领导移动督办子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **5** | 移动处置子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **6** | 移动端即时通讯子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |
| **7** | 诚信监管子系统 | iUrban2012 | 数字政通 | 套 | 1 |

2、运维要求：第1部分按照包干计算，即维护系统正常运行,定期进行维护升级，按照维保要求排除故障。第2部分按照实际发生费用结算。

3、打通监督指挥与诚信监管数据互联互通。诚信监管与监督指挥两个系统相结合共同发挥作用，在原有系统上开发统计数据库、兴趣点坐标标注及案件信息自动流转。实施精细化管理，各街道办安排一条试点街区，统计辖区内沿街商户、拆迁工地、出土回填工地等信息，录入“诚信监管系统”。由未央区域内388名监督员组成的巡查队，在巡查过程中，发现统计同一家商户（或工地）出现违规违法现象，违规两次以内报黄灯变为重点管理对象，继续违规或违法达到三次及以上的亮红灯，要求辖区中队进行行政处罚，并录入黑名单。

4、运维服务需求

运维服务主要分为软件维护、软件开发、现场服务和用户培训几个方面。每个部分的需求和具体要求如下：

（1）软件维护需求

软件维护需求主要包括以下6项内容：

检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；

定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；

检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；

对应用软件进行完善性修改，处理应用软件存在的问题；

配合系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；

完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求。

（2）软件开发承诺

软件开发维护方面承诺完成下5项内容：

必须按软件项目开发的实际需要组织后台开发人力资源，与后端支持按照开发和维护服务要求配置资源，主要开发人员要培养后备力量，防止人员变动影响服务质量，确保软件开发和维护工作按计划顺利完成。

对于用户单位提出的应用软件升级需求，与用户单位业务部门进行沟通，了解业务部门对应用软件的升级需求，形成需求文档，经用户单位相关部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

完成升级需求后，需经用户方确认。软件部署上线时，主要开发人员必须到现场提供技术支持。

软件升级完成，并运行稳定2周（以打板时间为准）后，向用户单位提供程序源代码，并及时组织对用户单位技术人员的培训工作。

软件开发和升级完善遇到不能按时完成等重大问题时，须提前提出，双方协商解决。

（3）发生问题处理时限承诺

问题分级 排除时间 备注

一级故障1H 系统功能完全丧失，工作无法继续，受影响的范围对相关业务至关重要，情况十分紧急。

二级故障3H 系统功能部分丧失，造成一定程度的不便，可能需要通过某种替代方法来恢复功能。

三级故障 4H 系统功能基本完整，核心业务正常，系统局部发生故障，并不影响系统整体操作。

四级故障5H 系统功能完整，某些业务应用出现问题，或个别节点故障。

（4）用户培训需求

主要包括以下3项内容：

按需对应用软件操作人员集中进行免费培训，并提交掌握系统操作所需要的培训资料。

系统升级后应对技术人员进行技术培训，帮助相关技术人员熟悉软件的各项功能及具体实现。

不定期组织用户与软件开发人员之间的技术交流活动。

5.无条件免费配合我局实施的“未央区城市运行管理服务平台建设”项目，包括本次招标所包含的所有硬件、软件、传输的迁移工作。

**三、运行维护要求：**

服务商提供的具体服务项目如下表所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 服务描述 |
| 运维服务前期准备 | * 1. 建立完善、安全的运维服务方案
	2. 完善维护系统的设备信息、电路信息、各端口信息、地址信息等相关维护信息
	3. 并行维护、工作交接、管理过渡
 |
| 软件维护 | * 1. 解决软件bug
	2. 应用软件功能增加及调整
	3. 数据备份
	4. 易用性升级
	5. 安装、打补丁
	6. 对系统运行测试数据进行清理:定期整理系统数据，消除无用的数据，修复错误数据。
	7. 软件参照软件清单
 |
| 硬件维护 | 1. 服务器、存储、网络设备、安全设备故障处理、维修或更换服务。根据业务需要对平台设备进行必要的升级和扩容，确保系统CPU、内存、存储占用率小于80%。
2. 数字城管信息系统配发的计算机的故障处理、维修或更换服务。
3. 语音呼叫中心系统巡检、故障处理、维修或更换服务。
4. 固定视频监控系统及远端探头巡检、故障处理、维修或更换服务，及固定视频监控设备电费的缴纳。
5. 移动视频车辆及监控设备巡检、故障处理、维修或更换服务。
6. 硬件参照硬件清单
 |
| 现场例行维护服务/巡检服务 | 1. 提供周期网络、设备运行巡检服务
2. 通过例行维护提前发现问题，做到设备的预检预修
3. 提供定期巡检维护报告
 |
| 现场/远程故障处理服务 | * 1. 提供单点故障（含系统故障）响应
	2. 提供日常故障处理服务
 |
| 报告管理服务 | 1. 提供维护周报
2. 提供检查报告
3. 提供故障处理报告
4. 提供运维支撑与综合维护分析，涵盖内容如下：平台的故障管理、问题管理、性能管理、变更管理、运行服务报告管理、设备维保管理等多个方面进行了维护分析。
 |
| 设备维保服务 | 1. 提供设备的检查服务（至少每半年一次）
2. 提供标准的检查服务报告（至少每半年一次）
3. 及时发现问题隐患，建议客户采取相应的措施
 |
| 培训 | 1. 设备操作培训
2. 软件使用培训
 |

**四、维保要求：**

**（一）维保总体要求**

1、定期的系统检查：在维护期间，无论系统中的各种功能是否运行正常，服务商都将按运维方案，周期性进行运维检查，并结合系统现状，调整参数、优化系统。

2、现场服务：相关设备（产品）发生系统故障，服务商接到通知后，服务商运维工程师应于当日2小时内赶到用户现场进行处理，故障处理按照维护方案时限要求接受考核。维修全部费用由服务商承担，若需将设备（产品）送回生产厂，服务商需承担往返费用，并且服务商需提供同型号备用设备（产品）替换故障设备。维护期内服务商在接到采购人故障处理通知之后应按照故障等级和处理时限派人到场维修。如果服务商未能按要求履行职责，采购人可根据故障处理流程委托第三方单位或人员处理，由此产生的费用由服务商承担，采购人可直接在当年系统运行维护费中扣除。

**（二）维保具体要求**

1、运行状态分级定义

根据系统在自然月中的问题发生情况，对系统的运行状态分级如下（安全事件指病毒、漏洞、篡改、网络攻击以及数据丢失；硬件设备故障不包括移动智能终端设备）：

运行稳定：收集的系统缺陷数≤5，且系统正常运行从未间断，且核心硬件设备故障数为0，且视频监控在线率≥80%，且安全事件发生数为0。

基本稳定：5＜收集的系统缺陷数≤10，不存在重大故障，但系统运行出现闪断，且核心硬件设备故障数为≤1，且70%≤视频监控在线率＜80%，且安全事件发生数为0。(月度考核扣5分)

不稳定：10＜收集的系统缺陷数≤20，或1小时＜核心业务间断累计总时长≤4小时，或1＜核心硬件设备故障数为≤2，或30%≤视频监控在线率＜70%，或安全事件发生数≤1。(月度考核扣10分)

极不稳定：收集的系统缺陷数≥20，或核心业务间断总时长＞4小时，或核心硬件设备故障数为＞2，或视频监控在线率＜30%，或安全事件发生数≥1。(月度考核扣15分)

2、故障等级定义

根据故障造成的危害程度、波及范围、影响业务时长等因素将故障划分为四个级别，分别称作一级故障、二级故障、三级故障、四级故障 (故障不包含移动智能终端设备)。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障等级** | **故障定义** | **响应时限** | **影响范围** |
| 1级 | 系统功能完全丧失，工作无法继续，受影响的范围对相关业务至关重要，情况十分紧急。满足以下任意一条特征及定义为一级故障。1、系统崩溃，并经多次重新启动仍反复宕机。系统随机挂起，造成资源或响应的无法接受或不确定延迟。关键功能不可用。数据损毁。系统功能严重丧失，没有可接受的替代方案，但在某种限制条件下，操作仍可继续。2、数字化城市管理系统的服务器、交换机等核心设备故障，导致九大基础子系统某一子系统中断2小时以上，导致全部用户无法正常访问。3、核心业务系统遭受安全攻击，导致网络拥塞、外部用户无法访问或访问延迟非常严重。核心层防火墙以及入侵防御系统崩溃，造成门户网站以及数据、应用服务器失去基本防护，易造成信息发布系统被攻击、重要数据丢失或泄漏及造成其他不良公众影响事件 | 故障响应时间 ≤ 10m故障排除时间 ≤ 1h故障报告时间 ≤ 8h | 数据中心全部系统以及涉及所有科所队的应用系统，核心层整体受到影响。 |
| 2级 | 系统功能部分丧失，造成一定程度的不便，可能需要通过某种替代方法来恢复功能。满足以下任意一条特征及定义为二级故障。1、数字化城市管理系统核心业务中断，或频繁闪断，累计影响时段不足2小时。2、数字化城市管理系统的重要服务器、交换机等核心设备故障，导致客户网络或部分业务局部受到影响，部分设备宕机。3、发生系统设备被恶意攻击、渗透等安全事件，再或者发现以上情况后未能及时通报升级协调厂家或相关专业人员解决，导致客户业务中断8小时以上，影响部分用户无法访问应用及数据库服务器，或访问速度和使用上的存在一定程度的不便。 | 故障响应时间 ≤ 20m故障排除时间 ≤ 3h故障报告时间 ≤ 24h【故障排除时间 ≥ 6h故障等级升级为一级】 | 部分应用及数据库服务器受影响，部分应用功能段时间丧失或造成一定程度不变，核心层局部受到影响。 |
| 3级 | 系统功能基本完整，核心业务正常，系统局部发生故障，并不影响系统整体操作。满足以下任意一条特征及定义为三级故障。1、数字化城市管理系统部分非核心业务中断，但未严重影响数字城管系统整体运行。2、个别网络节点故障。接入层某一科所队业务受到影响。3、安全设备厂商发出安全提醒或安全补丁更新公告，存在安全隐患，但不影响业务系统运行 | 故障响应时间 ≤ 30m故障排除时间 ≤ 4h故障原因分析上报时间 ≤ 24h【故障排除时间 ≥ 8h故障等级升级为二级】 | 不影响日常运行，系统整体运行平稳，个别节点造成一定程度的使用不便，对核心轻微影响或接入层某一科所队受到影响。 |
| 4级 | 系统功能完整，某些业务应用出现问题，或个别节点故障。满足以下任意一条特征及定义为四级故障。1、由于数字化城市管理系统故障，导致系统业务个别用户不能访问，或部分用户访问过慢。2、个别子系统运行不稳定，影响正常业务使用。3、系统缺陷频繁出现，或者解决时间过长。例如，个别案卷无法正常流转，或丢失；系统统计数字出现偏差。4、安全设备给出相应的日志提醒，或者安全检测提出了安全隐患急需尽快解决。 | 故障响应时间 ≤ 30m故障排除时间 ≤ 5h故障原因分析上报时间 ≤ 72h【故障排除时间 ≥ 20h故障等级升级为三级】 | 个别系统有微弱影响，不影响正常使用 |

**（三）维保考核**

**月度考核与年度考核的关系：**

通过每月考核专题会议，由双方领导组及相关人员参加，会议沟通讨论形成考核得分表。考核结果由系统日常运维量化考核、系统故障处理量化考核及采购人正式投诉三部分组成。维护年结束后进行年度汇总。

**系统日常运维量化考核：**

（本项考核分值为100分。考核权重40%）

**1、设备工作性能指标**

**本项考核分值为10分。**

硬件支撑系统正常使用率〉96%； 本项考核分值为5分。

（设备功能正常，且系统CPU、内存、存储占用率小于80%视为状态正常）

系统业务应用正常使用率〉96%； 本项考核分值为5分。

**2、维护信息资料的完整性和准确性考核指标**

**本项考核分值为20分。**

核查发现服务商项目维护资料与实际情况不符，每次扣除2分。

核查发现服务商项目维护资料的信息存在遗漏，每次扣除3分。

维护信息资料建档在运维工作接手前完成，没有或未完成该项记零分。

**3、设备巡检考核**

**本项考核分值为20分。**

每周巡检记录报表

服务商通过运维管理系统每周例行监测系统设备运行状态，监测监控探头的工作状态，系统存储备份状态，交换机、路由器运行状态，安全系统的工作情况和告警信息。

服务商未能按时进行设备巡检，及时正确的填写《设备巡检表》，每个工作点扣除0.5---1分。

 每月、周工作记录报表

服务商未能及时正确的填写每月、周《工作记录报表》，每次扣除2---3分。

③ 每月巡检计划和工作总结

服务商未能及时按要求上报，每次扣除0.5---1分。

④ 服务商未完成当月巡检计划，每月扣除3分

⑤ 服务商在巡检过程中发现故障未及时处理，每次扣除10---20分。

⑥ 服务商对工作区域清洁卫生状况未符合标准，每次扣除0.5---1分。

**4、设备维护工作与客户的工作配合**

**本项考核分值为30分。**

双方应本着互惠互利的原则共同开展维护工作，并且在具体实施过程中加强配合与协调。若因服务商配合不利而造成维护工作延误的，每次扣除10分。

双方应在平等互利的基础上相互尊重对方的工作性质和工作方式，不得有损害对方形象和利益的行为发生。

**5、客户满意度**

**本项考核分值为10分。**

本项考核由采购人系统部门对服务商的维护工作进行综合评定。

**系统故障处理量化考核：**

（本项考核分值为100分。考核体系权重比为60%）

**1、一级故障处理考核**

①发生一级故障,一次扣除10分（维护责任界面以外的原因引发的除外），发生一级故障后服务商员工非合理条件下响应时间高于30分钟，每次扣除20分。

②服务商员工对一级故障解决时间超过处理时限1小时每次扣除10分；超过处理时限4小时（硬件返修除外）或者造成数据丢失和重大影响的每次扣除50分。

③服务商员工在一级故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求8小时内提交故障报告，每次发生扣除20分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分。

**2、二级故障处理考核**

①发生二级故障,一次扣除5分（维护责任界面以外的原因引发的除外）。服务商在二级故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致客户业务未能及时回复，超过处理时限3小时每次扣除10分。每超过处理时限8小时（硬件返修除外）扣除20分

②发生二级故障服务商员工非合理条件下响应时间高于20分钟，每次扣除10分。

③服务商员工对二级故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求24小时内提交故障报告，每次发生扣除10分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分。

**3、三级故障处理考核**

①发生三级故障,一次扣除5分（维护责任界面以外的原因引发的除外），服务商在一般故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致系统业务未能及时恢复，每超过处理时限24小时（硬件返修除外）扣除10分。

②发生一般故障服务商员工非合理条件下响应时间高于30分钟，每次扣除5分。

③服务商员工对一般故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求24小时内提交故障报告，每次发生扣除5分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分

**4、四级故障处理考核**

①服务商在一般故障发生后，未能及时组织维护人员按照故障处理时限处理，导致客户业务未能及时回复，每超过处理时限5小时（硬件返修除外）扣除5分。

②发生一般故障服务商员工非合理条件下响应时间高于30分钟，每次扣除5分。

③服务商员工对一般故障处理中，不按照故障处理流程处理和上报，或者未按照要求72小时提交故障报告，每次发生扣除5分。三个月内同一原因导致同一故障的加扣10分。

**采购人正式投诉次数**

每次由于维护不力导致采购人正式投诉，每发生一次，月度考核扣5分。

**月度考核核算办法与标准：**

采购人对服务商维护绩效考核月度评分计算公式如下：

M=（C×40%+D×60%）-E

M：月度考核得分；

C：系统日常运维量化考核评定分数；

D：系统故障处理量化考核评定分数。

E：月度考核扣分。（E=5\*N）

N：采购人正式投诉次数。

**维保考核罚款：**

按照月度考核得分，采购人对服务服务商处以相应的罚款，依据下表执行。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 月度考核得分 | 量化考核标准 | 月度罚款金额(万元) |
| 100～90 | 优秀 | 0 |
| 90～80 | 良好 | 1 |
| 80～70 | 合格 | 2 |
| 70分以下 | 不合格 | 3 |

备注：每月实际分数低于80分时，立即召开《运维提升专题会议》，由双方共同协商解决维护服务中出现的问题。