采购编号：0702-1641CITC6161

成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目

招 标 文 件

采 购 人：成都市公安局交通管理局

招标代理：中机国际招标有限公司

2016 年 03 月

目 录

第一章 投标邀请..... 3

第二章 供应商须知..... 5

第三章 投标文件格式.....17

第四章 供应商的资格、资质性及其他类似效力要求..... 31

第五章 供应商应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料..... 32

第六章 招标项目及要求.....33

第七章 评标办法..... 101

第八章 合同主要条款（仅供参考）.....111

附 件 115

第一章 投标邀请

中机国际招标有限公司受成都市公安局交通管理局委托，拟对成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：0702-1641CITC6161

二、采购项目名称：成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目

三、资金来源：财政性资金，政府采购执行计划表号：（2016）0587 号。包一预算金额：971325.6 元/年；包二预算金额：432857.39 元/年。

四、成都市市级政府采购实施计划备案表备案号：2016（0587）

五、招标项目简介：共计 2 个包，（包一、包二服务期限均约为 18 个月）

包一： 成都市公安局交通管理局电子警察系统及计算机和网络运行维护服务,是针对电子警察后台系统，以及交管局（不含车管所）范围内的 PC 服务器、计算机终端及外设、计算机网络、计算机中心机房、弱电系统、信息安全等方面，提供运行监测维护、日常运行维护、优化调整维护、故障响应与处置、技术支撑与保障等运行维护服务，采取现场驻点的方式，保证全局计算机及相关系统稳定、安全、高效运行。

包二：电子警察小型计算机系统运行维护服务,是针对电子警察业务平台、车驾管业务平台、公安交管业务平台中的小型计算机、磁盘阵列、带库、操作系统及软件、数据库及中间件等设备和系统，提供运行监测维护、健康检查维护、优化调整维护、故障响应及处置、技术支撑与保障、备品备件购置等运行维护服务，并采取现场技术服务和远程维护的方式，组织专业技术人员开展维护管理和协调工作，确保小型计算机系统稳定、高效运行。

供应商必须对所有服务内容进行投标，并响应招标文件的要求。详细的服务、商务及其他要求见第 6 章。

六、供应商参加本次政府采购活动应具备下列条件：

1、具有独立承担民事责任的能力的合法供应商。

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

6、专业条件：营业执照经营范围包含软件开发内容或计算机维护内容或计算机系统集成内容。

7、本项目**不接受**联合体投标。

七、资格审查

本项目投标供应商的资格条件在评标时进行审查。供应商应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，若提供的资格证明文件无效、不全或不实，将导致其投标或中标资格被取消。

八、招标文件发售时间、地点及售价：

招标文件自 2016 年 03 月 28 日至 2016 年 04 月 01 日每天 9:30-12:00；13:00-16:00（北京时间，节假日除外）在成都市高新区天晖路 360 号晶科 1 号大厦 7 楼 703～706 中机国际招标公司四川分公司购买。

招标文件售价：人民币 150 元/份（招标文件售后不退，投标资格不能转让）。

供应商购买招标文件请携带以下资料：单位介绍信原件（需注明项目名称、招标编号、联系人及联系电话）、经办人身份证原件及盖单位公章复印件。

九、投标截止时间和开标时间：2016 年 04 月 18 日上午 10 时 30 分（北京时间）。

投标文件必须在投标截止时间前送达开标地点。逾期送达或密封和标注不符合招标文件规定的投标文件恕不接受。本次招标不接受邮寄的投标文件。

十、开标地点：成都市高新区天晖路360号晶科1号大厦7楼3-6 中机国际招标有限公司开标厅。

十一、本投标邀请在四川政府采购网上以公告形式发布。

十二、联系方式

采购人：成都市公安局交通管理局

地　址：成都市青羊区鼓楼南街 142 号

联系人：龙老师

联系电话：028-81471785

采购代理机构：中机国际招标有限公司

地　址：北京市丰台区西三环中路 90 号通用技术大厦

联系人：张 晖

电　话：010-63348948

四川分公司地址：成都市高新区天晖路 360 号晶科 1 号大厦 7 楼 3-6

联系人：周女士　李先生；

电 话：028-81133669、81133425、83199236、83199356、83199536-876、892；

传 真：028-81133996

第二章 供应商须知

一、供应商须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	名称：成都市公安局交通管理局 地 址：成都市青羊区鼓楼南街 142 号 联系人：龙老师 联系电话：028-81471785
2	采购代理机构（招标人）	名 称:中机国际招标有限公司 地 址: 成都市高新区天晖路 360 号晶科 1 号大厦 7 楼 3-6 联系人：周女士 李先生; 电 话：028-81133669、81133425、83199236、83199536-876、892; 传 真：028-81133996
3	采购项目名称	成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目
4	采购文件编号	0702-1641CITC6161
5	资金来源	财政资金，已落实。
6	最高限价	**本项目最高限价为（每年维护费用）：包一：971325.6元/年；包二：432857.39元/年。投标人的投标报价高于最高限价的，则其投标文件按无效投标文件处理。**
7	采购方式	公开招标
8	评标方法	综合评分法
9	服务期	18个月
10	质量要求、验收标准	质量要求：达到国家现行技术标准。 验收标准：按国家有关规定、招标文件的质量要求和技术指标、中标人的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。
11	联合体投标	本项目不允许联合体投标。
12	考察现场、标前答疑会	采购人认为有必要，另行书面通知。
13	供应商对招标文件提出质疑的时间	自招标文件发售时间起的七个工作日内。
14	合同分包	本项目不允许分包。
15	构成招标文件的其他文件	招标文件的澄清、修改书及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。
16	投标截止时间	2016年04月18日上午10时30分（北京时间）
17	投标有效期	开标后120天。

序号	条款名称	说明和要求
18	投标保证金	金额：包一：15000 元，包二：8000 元 交款方式:转账、电汇、保函（仅限银行保函或成都合力创业融资担保有限公司保函），项目不接受其他形式的保证金。 户　名：中机国际招标有限公司 开户行：中国工商银行股份有限公司北京西河沿支行 账号：0200002119200269432 行　号：102100000216 地　址：北京市西城区前门西河沿大街 7 号 电　话：010-63188255 交款截止时间：2016 年 04 月 08 日下午 16:00（转帐,电汇的交纳以银行到账时间为准）。 各供应商在退还保证金时应按格式要求填写保证金退还申请书(格式附件一)
19	备选投标方案和报价	不接受备选投标方案和多个报价。
20	签字盖章	供应商必须按照招标文件的规定和要求签字、盖章（法人代表的签字可用具有法定效力的签字章）。
21	投标文件份数	正本 1份；副本4份；电子文档（光盘或U盘）1份；用于唱标的“开标一览表”1份。（注：另请单独递交用作退还保证金的保证金退款申请书1份）
22	投标文件的装订	正本、副本、电子文档、用于唱标的“开标一览表”分别装订，不得密封在同一个密封袋内。
23	投标文件封面的标注	投标文件正本和副本的封面上均应标明：招标项目名称、采购项目编号、包号（如分包）供应商名称、年月日；并分别在右上角标明“正本”和“副本”字样。
24	投标文件外层密封袋的标注	招标项目名称、采购项目编号、包号（如分包）、供应商名称、年月日。
25	递交投标文件地点	成都市高新区天晖路360号晶科1号大厦703～706　中机国际招标公司四川分公司
26	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：同递交投标文件地点。
27	履约保证金	缴纳金额：包一：4万元；包二:2万元 中标人应在中标通知书发出后 5 个工作日内合同签订前以银行电汇或转账支票或履约保函的方式向采购人交纳规定金额的履约保证金。在合同到期无质量问题和违约行为的,履约保证金在合同到期后 10 个工作日内无息退还。 履约保证金汇入的银行及账号： 户 名：成都市公安局交通管理局 开户银行：成都银行德盛支行 账 号：0301 2010 2027 0560 0015
28	中标服务费	参照“计价格[2002]1980号”文件（服务类）标准下浮20%收取，由中标人支付。
29	付款方式	本项目维护工作按季度进行各项指标考核，根据考核达标情况支付维护费用，评定工作由采购人技术部门牵头实施。维护费用按季度进行支付，中标人应于每季度最后一个月25日前（遇法定节假日顺延）报送本季度相关支付资料，待采购人报第三方审计机构审核后支付相关费用。

二、总 则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的货物和服务项目采购。

2. 有关定义

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织或自然人。本次招标的采购人是成都市公安局交通管理局。

2.2 “采购代理机构” 系指根据采购人的委托依法办理招标事宜的采购机构。本次招标的采购代理机构是中机国际招标有限公司（简称“招标代理”）。

2.3 “招标采购单位”系指“采购人”和“采购代理机构”的统称。

2.4 “供应商”系指购买了招标文件拟参加投标和向采购人提供货物及相应服务的供应商。

3. 合格的供应商

合格的供应商应具备以下条件：

（1）具备“投标邀请”第五条的基本条件；

（2）向采购代理机构购买了招标文件并登记备案；

（3）遵守国家有关的法律、法规和条例；

（4）招标文件和法律、行政法规规定的其他条件。

4. 投标费用

供应商应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。

参与采购项目前期咨询论证的供应商不能参加投标，参加投标的也不能作为有效供应商。

三、招标文件

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件是供应商准备投标文件和参加投标的依据，同时也是评标的重要依据，具有准法律文件性质。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

（一）投标邀请；

（二）供应商须知；

（三）投标文件格式；

（四）供应商的资格、资质性及其他类似效力要求；

（五）供应商应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料；

（六）招标项目技术、商务及其他要求；

（七）评标办法；

（八）合同主要条款。

5.2 供应商应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对招标文件全面做出实质性响应是供应商的风险。没有按照招标文件要求作出实质性响应的投标文件将被拒绝。

6. 招标文件的澄清和修改

6.1 在投标截止时间前，招标采购单位无论出于何种原因，可以对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 招标采购单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改，将在招标文件要求的提交投标文件截止时间十五日前进行，并以书面形式将澄清或者修改的内容通知所有购买了招标文件的供应商，同时在四川政府采购网上发布更正公告。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

6.3 供应商要求对招标文件进行澄清的，均应在投标截止日 15 天前按招标文件中的联系方式，以书面形式通知采购代理机构。

6.4 在投标截止时间前，招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间以书面形式通知所有购买了招标文件的供应商，同时在四川政府采购网上发布变更公告。

7. 答疑会和现场考察

7.1 根据采购项目和具体情况，招标采购单位认为有必要，可以组织召开标前答疑会或组织供应商对项目现场进行考察。答疑会或进行现场考察的时间，招标采购单位将以书面形式通知所有购买了招标文件的供应商。

7.2 供应商考察现场所发生的一切费用由供应商自己承担。

四、投标文件

8. 投标文件的语言

8.1 供应商提交的投标文件以及供应商与招标采购单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，应逐一对应翻译成中文并加盖供应商公章后附在相关外文资料后面（格式文件，如生产厂家授权书及原厂技术证明资料除外），否则相关资料可认定为无效。

8.2 翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。但不能故意错误翻译。

9．计量单位

除技术规格及要求中另有规定外，本采购项下的投标均采用国家法定的计量单位。

10．投标货币

本次招标项目的投标均以人民币报价。

11．联合体投标

详见投标须知前附表。

12．知识产权

12.1 供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

12.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

12.3 供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

12.4 如采用供应商所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

12.5 供应商需将投标文件中涉及商业秘密和知识产权的内容进行标注和说明。若未进行标注和说明的，视为全部内容均可公布，招标采购单位对此不承担任何责任。

13．投标文件的组成

供应商应按照招标文件的规定和要求编制投标文件。供应商编写的投标文件应包括下列部分：

13.1 报价部分。供应商按照招标文件要求填写的“开标一览表”及“分项报价明细表”。 本次招标报价要求：

（1）供应商的报价是供应商响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

（2）供应商每种服务只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

13.2 技术部分。供应商按照招标文件要求做出的技术应答，主要是针对招标项目的

服务要求做出的实质性响应和满足。供应商的技术应包括下列内容：

（1）维护方案和服务承诺；

（2）服务要求响应表；

（3）供应商认为需要提供的文件和资料。

13.3 商务部分。供应商按照招标文件要求提供的有关证明材料及优惠承诺。应包括以下内容：

（1）投标函；

（2）具有良好商业信誉及无重大违法记录的声明函；

（3）营业执照、税务登记证及组织机构代码证三证齐全；对于已完成“三证合一”登记制度改革的，须提供由工商部门核发的已加载法人和其他组织统一社会信用代码的营业执照；事业单位提供法人证书、组织机构代码证；自然人提供身份证（详见第五章要求）；

（4）法定代表人授权书（非法定代表人直接投标适用）；

（5）法定代表人身份证（非法定代表人直接投标适用）；

（6）授权代表身份证（非法定代表人直接投标适用）；

（7）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见第五章要求）；

（8）投标保证金交纳凭证；

（9）商务应答表；

（10）专业条件证明文件（如有，详见第五章要求）；

（11）供应商和投标产品符合招标文件规定的资格、资质性及其他具有类似效力要求的相关证明材料；

（12）供应商承诺给予招标采购单位的各种优惠条件（优惠条件事项不能包括采购项目本身所包含的采购事项。供应商不能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。否则，供应商提供的投标文件将作为无效投标处理，即使中标也将取消中标资格）；

（13）其他供应商认为需要提供的文件和资料。

13.4 其他部分。供应商按照招标文件要求作出的其他应答和承诺。

供应商按照招标文件中服务要求作出的积极响应和承诺。应包括以下内容：

（1）供应商设立的服务电话和人员名单；

（2）其他有利于用户的服务承诺。

14．投标文件格式

14.1 供应商应按照招标文件第三章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。除明确允许供应商可以自行编写的外，供应商应当以“投标文件格式”规定的方式填写相关内容。

14.2 对于没有格式要求的投标文件由供应商自行编写。

15．投标保证金

15.1 供应商投标时，必须以人民币提交招标文件规定数额的投标保证金，并作为其投标的一部分。

15.2 投标保证金交款方式：转账、电汇、保函(仅限银行保函或成都合力创业融资担保有限公司保函)。本项目不接受其他形式的保证金。

15.3 未按招标文件要求在规定时间前（以银行实际到账时间为准）交纳规定数额投标保证金的投标将被评标委员会拒绝。

15.4 供应商所交纳的投标保证金不计利息。

15.5 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后五个工作日内全额退还。中标人的投标保证金，在合同签订生效并递交至招标代理，并交纳足额中标服务费后，五个工作日内全额退还（供应商在办理退还投标保证金时需向采购代理机构提供退还的相关信息）。各供应商在退还保证金时应按格式要求填写保证金退还申请书。

15.6 发生下列情形之一的，采购代理机构将不予退还供应商交纳的投标保证金：

（1）在招标文件规定的投标截止时间后撤回投标；

（2）在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；

（3）由于中标人的原因未能按照招标文件的规定与采购人签订合同；

（4）供应商提供虚假资料。

（5）供应商在本次政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

16．投标有效期

16.1 投标有效期见供应商须知前附表。

16.2 特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。供应商可以拒绝上述要求，其投标保证金不被没收。拒绝延长投标有效期的供应商不得再参与该项目后续采购活动。同意延长投标有效期的供应商不能修改其投标文件，关于投标保证金的有关规定在延长的投标有效期内继续有效。

17．投标文件的印制和签署

17.1 供应商应当准备投标文件正本 1 份、副本 4 份和相应的电子文档 1 份，用于开标唱标单独提交的“开标一览表”1 份，**以及用作退还保证金的保证金退款申请书 1 份（不用密封）。**投标文件的正本和副本应在其封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”字样。若正本和副本有不一致的内容，以正本书面投标文件为准。

17.2 投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写，并由供应商的法定代表人或其授权代表在规定签章处签字和盖章。投标文件副本可采用正本的复印件，电子文档采用光盘或 U 盘制作。用于开标唱标单独提交的“开标一览表”应为原件。

17.3 投标文件的打印和书写应清楚工整，任何行间插字、涂改或增删，必须由供应商的法定代表人或其授权代表签字或盖个人印鉴。字迹潦草、表达不清或可能导致非唯一理解的投标文件可能视为无效投标。

17.4 投标文件正本和副本应装订完整。

17.5 投标文件应根据招标文件的要求制作，签署、盖章和内容应完整，如有遗漏，将被视为无效投标。

17.6 投标文件统一用 A4 幅面纸印制。

18、投标文件的密封和标注

18.1 供应商应在投标文件正本和所有副本的封面上注明供应商名称、采购编号、包号、项目名称。

18.2 投标文件正本、所有副本和招标文件要求单独提交的开标一览表、电子文档，应分别封装于不同的密封袋内，密封袋上应分别标上“正本”、“副本”、“开标一览表”、“电子文档”字样，并注明供应商名称、采购编号、包号、项目名称。

18.3 所有外层密封袋的封口处应粘贴牢固，并加盖密封章或供应商印章。

18.4 未按以上要求进行密封和标注的投标文件将被拒绝。

19、投标文件的递交

19.1 供应商应递交的资料如下：

（1）标注有投标文件正本的密封袋（1 个）；

（2）标注有投标文件副本的密封袋（4 个）；

（3）标注有投标文件电子文档的密封袋（1 个）；

（4）标注有开标一览表的密封袋（1 个）。

供应商递交的资料缺少上述任何一项，将被拒绝接收，保证金退款申请书未递交的供应商应配合招标机构及时补充相关信息，否则因退还信息不全导致的无法退还责任由供应商自行承担。

19.2 供应商应在招标文件规定的投标截止时间前，将本章 19.1 条规定的资料送达开标地点。投标截止时间以后送达的投标文件将被拒绝。

19.3 本次招标不接受邮寄的投标文件。

20．投标文件的修改和撤回

20.1 供应商在递交了投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止时间前，以书面形式通知采购代理机构。

20.2 供应商的修改书或撤回通知书，应由其法定代表人或授权代表签署并盖单位印章。修改书应按投标须知第 18 条规定进行密封和标注，并在密封袋上标注“修改”字样。

20.3 在投标截止时间之后，供应商不得对其递交的投标文件做任何修改或撤回投标。

20.4 投标文件中如果出现计算上或累加上的算术错误，可按以下原则进行修改：

（1）用数字表示的金额和用文字表示的金额不一致，应以文字表示的金额为准。

（2）单价和数量的乘积与总价不一致时，以单价为准，并以单价汇总金额作为价格评分依据，但单价金额出现计算错误、明显人为工作失误除外。

（3）单价和数量的乘积与总价不一致时，以单价为准，并修正总价。

（4）单价金额小数点有明显错误的，以总价为准，修正单价。

按上述修正错误的方法调整的投标报价应对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，其投标将被拒绝。评审时，投标文件出现的每一项上述错误按投标文件出现一项规范性的细微偏差认定。

五、开标和中标

21．开标

21.1 采购代理机构在招标文件规定的时间和地点组织公开开标，采购人、供应商须派代表参加并签到以证明其出席。

21.2 开标时，采购代理机构可以邀请有关监督管理部门对开标进行现场监督。

21.3 开标时，采购代理机构应让供应商对其投标文件的密封情况进行检查。经确认无误后，由招标工作人员将供应商单独递交的“开标一览表”当众拆封，并由唱标人员按照招标文件规定的内容进行宣读。

21.4 开标时，“开标一览表”中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准，并修改单价。

21.5 投标文件中有关明细表内容与“开标一览表”不一致的，以“开标一览表”为准。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

21.6 所有投标唱标完毕，如供应商代表对宣读的“开标一览表”上的内容有异议的，应在获得开标会主持人同意后当场提出。如确实属于唱标人员宣读错了的，经现场监督人员核实后，当场予以更正。

22. 开标程序

开标会主持人按照招标文件规定的开标时间宣布开标，按照规定要求主持开标会。开标将按以下程序进行：

（1）宣布开标会开始。开标时间到，主持人宣布开标会开始并致辞，当众宣布参加开标会的现场监督人员和主持人、唱标、会议记录等招标工作人员，根据“供应商签到表”

宣布参加投标的供应商名单。

（2）宣布会场纪律和有关注意事项。

（3）主持人当众宣布检查投标文件的密封情况并作书面记录。

（4）开标唱标。主持人宣布开标后，由现场工作人员按任意顺序对供应商的“开标一览表”当众进行拆封，由唱标人员对其“开标一览表”的项目名称、投标总价以及供应商名称进行宣读。同时，如有任何人提出需要，工作人员则必须将供应商的“开标一览表”投影在屏幕上。唱标人员在唱标过程中，如遇有字迹不清楚的，应即刻报告主持人，经现场监督人员核实后，主持人立即请供应商代表现场进行澄清。

（5）宣布开标会结束。主持人宣布开标会结束后，所有供应商代表应立即退场。

23．中标通知书

23.1 中标通知书为签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。

23.2 中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任。

23.3 中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有政府采购法律法规规章制度规定的中标无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当缴回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

六、签订及履行合同和验收

24. 签订合同

24.1 中标人在收到招标代理发出的《中标通知书》后，应在规定的时间内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

24.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的任何协议，所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 中标人因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

24.4 中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同（一份）送采购代理机构。

25. 采购人增加合同标的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金

额不得超过原合同采购金额的百分之十。

26. 履约保证金

详见投标须知前附表

27. 履行合同

27.1 中标人与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

27.2 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《合同法》的有关规定进行处理。

28. 验收

根据四川省财政厅川财采【2015】32 号文《四川省政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》进行验收。具体验收方式详见招标文件第六章。

七、投标纪律要求

29. 供应商不得具有的情形

29.1 供应商参加投标不得有下列情形：

（1）提供虚假材料谋取中标；

（2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商；

（3）与招标采购单位、其他供应商恶意串通；

（4）向招标采购单位、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

（5）在招标过程中与招标采购单位进行协商谈判；

（6）拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况。

（7）为采购人的附属机构，或与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的；

（8）为本招标项目前期准备提供设计或咨询服务的；

（9）为本招标项目的招标代理单位；

（10）为本招标项目的监理单位；

（11）为本招标项目的代建单位；

（12）与以上单位同为一个法定代表人的；

（13）与以上单位相互控股或参股的；

（14）参加本政府采购项目前三年内，在经营活动中有重大违法记录的；

（15）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包投标或者在未分包的同一招标项目中投标。

有上述情形之一的供应商，属于不合格供应商，其投标或中标资格将被取消。

八、支付价款

30.付款方式：

本项目维护工作按季度进行各项指标考核，根据考核达标情况支付维护费用，评定工作由采购人技术部门牵头实施。维护费用按季度进行支付，中标人应于每季度最后一个月25日前（遇法定节假日顺延）报送本季度相关支付资料，待采购人报第三方审计机构审核后支付相关费用。

九、质疑和投诉

31．质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人共和国政府采购法》、《中华人共和国政府采购法实施条例》、《政府采购供应商投诉处理办法》、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》的规定办理。

第三章 投标文件格式

一、投 标 函

_____（采购代理机构名称）：

我方全面研究了“_____”项目招标文件（采购编号：_____），决定参加贵单位组织的本项目投标。我方授权_____（姓名、职务）代表我方_____（投标单位的名称）全权处理本项目第_____包投标的有关事宜。

1、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务，总投标价为人民币_____万元/年（大写：_____/年）。

2、一旦我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证满足项目服务期要求：18 个月_____。

3、我方同意按照招标文件的要求，向贵单位交纳人民币_____万元（大写：_____）的投标保证金。并承诺：下列任何情况发生时，我方将不要求退还投标保证金：

（1）如果我方在投标截止期限后撤回投标；

（2）我方提供了虚假响应招标文件的投标文件；

（3）在投标过程中有违规违纪行为；

（4）我方在投标有效期内收到中标通知书后，由于我方原因未能按照招标文件要求与采购人签订并履行合同。

4、我方为本项目提交的投标文件正本一份，副本四份，电子文档一份，用于开标唱标的“开标一览表”一份。

5、投标有效期：开标后 120 天。

6、我方愿意提供贵方可能另外要求的，与投标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

7、我方完全理解采购人不一定接受最低报价的投标或收到的任何投标。

供应商名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

通讯地址： 邮政编码：

联系电话： 传 真：

日 期：

二、具有良好商业信誉及无重大违法记录的声明函

致：中机国际招标公司

本单位_____（单位名称）参加_____（采购项目名称）（采购项目编号）第　　包的政府采购活动，现承诺：

1、具有良好的商业信誉。

2、参加本次政府采购活动前三年内，我公司在经营活动中没有重大违法违规记录。

3、我公司同时也满足本项目法律法规规章规定关于供应商的其他资格性条件，未参与本采购项目前期咨询论证，不属于禁止参加投标的供应商。

如违反以上承诺，本单位愿承担一切法律责任。

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日　期：

三、法定代表人授权书

_____（采购代理机构名称）：

本授权声明：_____（供应商名称）_____（法定代表人姓名、职务）授权_____（被授权人姓名、职务）为我方“_____”项目（采购项目编号：_____）第_____包投标活动的合法代表，以我方名义全权处理与该项目有关的一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字：

授权代表签字：

供应商名称：（盖章）

日　　期：

附：1、法定代表人身份证

2、授权代表身份证

（注：身份证应双面复印或扫描，复印或扫描页盖有供应商鲜章）

四、开标一览表

采购项目名称：成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目

采购项目编号：0702-1641CITC6161

包　　号：包一

序号	服务内容	月数	投标单价（元/月）	总价（元）	备注
1	成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目	12 个月			
投标报价：人民币小写：_____/年（大写：_____/年）					

注：1、“投标报价”高于“最高限价”按无效投标处理。

2.“投标报价表”为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖投标人印章。

3、报价含成本、税收、管理费、利润以及不可预见费用等其他一切费用。

4、履约期间服务价格固定不变，但分项服务内容调减的应当调减相应服务价格。

供应商名称 （盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

开标一览表

采购项目名称：成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目
采购项目编号：0702-1641CITC6161

包　　号：　包二　

序号	服务内容	月数	投标单价（元/月）	总价（元）	备注
1	电子警察系统及计算机和网络运行维护服务	12 个月			
投标报价：人民币小写：　　/年（大写：　　/年）					

注：1、“投标报价”高于“最高限价”按无效投标处理。

2.“投标报价表”为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖投标人印章。

3、报价含成本、税收、管理费、利润以及不可预见费用等其它一切费用

4、履约期间服务价格固定不变，但分项服务内容调减的应当调减相应服务价格。

5、包二电子警察小型计算机系统运行维护服务中指定的备品备件费用（第六章2.5）包含在该包二“投标报价（元/月）”。

供应商名称 （盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

五、分项报价明细表

采购项目名称：成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目
采购项目编号：0702-1641CITC6161

包　　号：包一

序号	服务内容	单项报价（单位：元/月）
1	电子警察后台系统维护	
2	服务器运行维护	
3	弱电系统维护	
4	信息安全维护	
5	计算机及外设维护	
6	技术培训及技术支持服务	
总　　价(元/月)		

注： 1、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”中“投标单价（元/月）”报价相等。

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

分项报价明细表

采购项目名称：成都市公安局交通管理局电子警察计算机系统运行维护服务采购项目
采购项目编号：0702-1641CITC6161

包　　号：包二

序号	服务内容	单项报价（单位：元/月）
1	小型计算机系统运行维护	
2	电子警察业务计算机系统	
3	车管业务小型计算机系统	
4	公安交管业务小型计算机系统	
5	小型机维护	
总　　价(元/月)		

注： 1、“分项报价明细表”各分项报价合计应当与“开标一览表”中“投标单价（元/月）”报价相等。

2、包二电子警察小型计算机系统运行维护服务中指定的备品备件费用（第六章2.5）包含在每月维护费用中。

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

六、商务应答表

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

包　　号：_____

序号	招标要求	投标应答

说明：除本偏离表所列的偏离指标外，其他所有服务条款均完全响应“招标文件”中的要求，供应商应在上表中予以声明：“其它指标完全响应招标文件要求”，如若未在上表中声明视为不能完全响应。

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

七、供应商基本情况表

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

包　　号：_____

供应商名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
企业资质等级						
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
账号						
经营范围						
备注						

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

八、类似业绩一览表

采购项目名称：_____

采购采购编号：_____

包　　号：_____

年份	用户名称	项目名称	合同金额	备注

注：以上业绩需提供有关书面证明材料。“合同金额”需提供合同复印件或中标通知书。

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

九、服务要求响应表

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____

包　　号：_____

序号	条款号	招标文件要求	投标产品技术参数	偏离说明

说明：

1.除本偏离表所列的偏离指标外，其他所有服务条款均完全响应“招标文件”中的要求，供应商应在上表中予以声明如若未在上表中声明视为不能完全响应

2．按照招标项目技术要求的顺序对应填写。

3．供应商必须据实填写，不得虚假填写，否则将取消其投标或中标资格。

供应商名称：　　（法人公章盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期:

十、履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料

项目名称：_____

采购编号：_____

包　　号：_____

证明材料附表：项目人员清单（专业技术能力证明）

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明			
					证书名称	级别	证号	专业
管理人员								
技术人员								
售后服务人员								

供应商名称：　　（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日　期：

注：供应商应详细填写上述附表作为履行合同所必需的专业技术能力证明材料，验收时，采购人有权要求供应商就填写的内容提供原件核实，发现有虚假内容的，有权取消其中标资格并按相关规定处理。

十一、中小企业（监狱企业）声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业。

2.本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物及服务，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型或监狱）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日　　期：

附：符合本声明的产品清单及投标报价（格式不限）

注：供应商同时还应提供符合《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的划分标准为中小型企业或监狱企业的证明文件，未提供或无法判定的将不予认定。

十二：维护方案及承诺

（供应商按第六章要求自行编制）

由供应商自行编写，格式不限。但应包含且不限于：详细服务方案、人员配备、响应时间等内容，参照评分标准响应内容，须满足第六章要求。

十三：招标文件要求的其他资料及证明材料

（英文资料，必须附相应的中文说明书，若中英文材料中出现不一致之处，以最有利于招标方的内容为准）

第四章 供应商的资格、资质性及其他类似效力要求

1、具有独立承担民事责任的能力的合法供应商。

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

6、专业条件：营业执照经营范围包含软件开发内容或计算机维护内容或计算机系统集成内容。

7、本项目不接受联合体投标。

第五章 供应商应当提供的资格、资质性及其他类似效力要求的相关证明材料

（1）投标函（原件）；

（2）具有良好商业信誉及无重大违法记录的声明函（原件）（若供应商存在违法经营行为而受到较大数额罚款的，数额以四川省人民政府规定的行政处罚罚款听证标准金额为准）；

（3）营业执照、税务登记证及组织机构代码证三证齐全；对于已完成“三证合一”登记制度改革的，须提供由工商部门核发的已加载法人和其他组织统一社会信用代码的营业执照；事业单位提供法人证书、组织机构代码证；自然人提供身份证（该项均提供复印件或扫描件）

（4）法定代表人授权书（非法定代表人投标适用，原件），法定代表人身份证（扫描件），授权代表身份证（非法定代表人投标适用，扫描件）；

（5）投标保证金交纳凭证（采用保函的，要求为原件）；

（6）供应商履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料（参照第三章格式文件十）；

（7）具有健全的财务会计制度证明（提供2015年经审计的财务报告，投标人成立时间至投标截止时间止不足一年的，提供成立后任意时段的资产负债表复印件）；

（8）具有依法缴纳税收的良好记录（提供银行纳税回单或税务局出具的纳税证明或纳税发票，事业单位除外，复印件或扫描件）；

（9）具有依法缴纳社会保障资金的良好记录（提供银行社保缴纳回单或社保局出具的社保交纳证明，事业单位除外，复印件或扫描件）；

（10）专业条件：营业执照经营范围包含软件开发内容或计算机维护内容或计算机系统集成内容（所提供的复印件或扫描件）；

（11）供应商认为需要提供的文件和资料。

注：1、上述材料要求为原件的，供应商必须提供原件，无原件要求的，提供原件或加盖供应商公章的复印件（或扫描件）。

2、本章为资格性审查的主要依据。

第六章 招标项目及要求

一、项目概况

本项目共分 2 个包件，服务期限均为 18 个月。

包一服务内容为电子警察系统及计算机和网络维护服务。

包二服务内容为电子警察小型计算机系统运行维护服务。

本项目包一、包二拟各确定一家中标人。

二、项目服务内容

（一）包一：电子警察系统及计算机和网络维护服务内容及要求

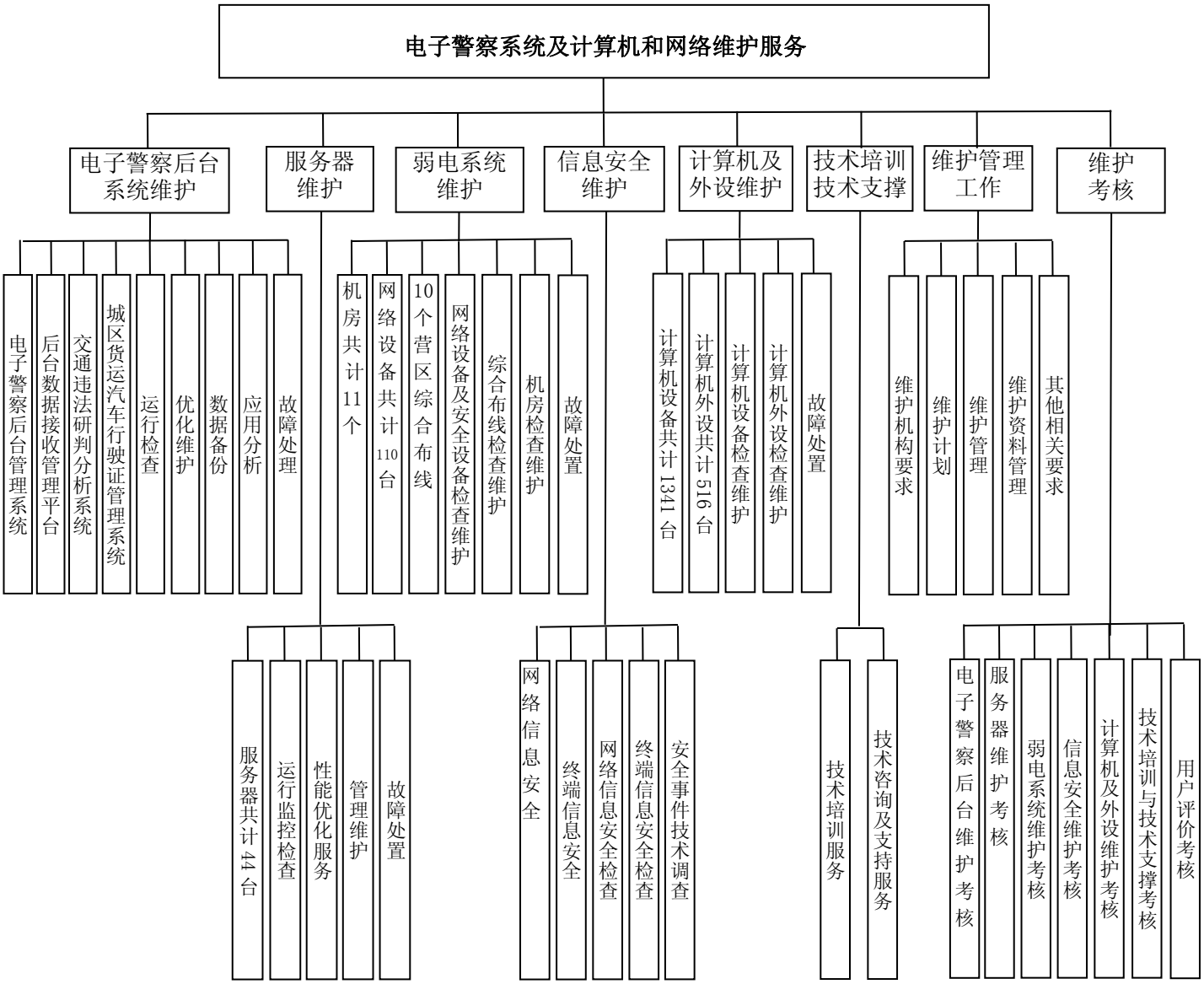
1.1、项目概述及项目维护框架图

1.1.1、项目概述

成都市公安局交通管理局电子警察系统及计算机和网络运行维护服务，是针对电子警察后台系统，以及交管局（不含车管所）范围内的 PC 服务器、计算机终端及外设、计算机网络、计算机中心机房、弱电系统、信息安全等方面，提供运行监测维护、日常运行维护、优化调整维护、故障响应与处置、技术支撑与保障等运行维护服务，采取现场驻点的方式，保证全局计算机及相关系统稳定、安全、高效运行。

电子警察系统及计算机和网络维护范围为电子警察后台系统、交管局（不含车管所）范围内的 PC 服务器设备、弱电系统、信息安全、计算机及外设。其中，后台软件系统包括电子警察后台管理系统、后台数据接收管理平台、交通违法研判分析系统、城区货运汽车行驶证系统等；硬件设备包括 PC 服务器设备 44 台、计算机设备 1341 台、打印机 516 台等；弱电系统包括机关及各分局共计 11 个机房、110 台网络设备、10 个营区综合布线等；信息安全包含网络信息安全和终端信息安全等。维护工作包括运行监控检查、性能优化调整、数据备份、设备安装、故障处置、技术培训与技术支撑等工作事项。

1.1.2、项目维护框架图


电子警察系统及计算机和网络维护服务
电子警察后台系统维护
服务器维护
弱电系统维护
信息安全维护
计算机及外设维护
技术培训技术支撑
维护管理工作
维护考核
电子警察后台管理系统
后台数据接收管理平台
交通违法研判分析系统
城区货运汽车行驶证管理系统
运行检查
优化维护
数据备份
应用分析
故障处理
机房共计11个
网络设备共计110台
10个营区综合布线
网络设备及安全设备检查维护
综合布线检查维护
机房检查维护
故障处置
计算机设备共计1341台
计算机外设共计516台
计算机设备检查维护
计算机外设检查维护
故障处置
维护机构要求
维护计划
维护管理
维护资料管理
其他相关要求
服务器共计44台
运行监控检查
性能优化服务
管理维护
故障处置
网络信息安全
终端信息安全
网络信息安全检查
终端信息安全检查
安全事件技术调查
技术培训服务
技术咨询及支持服务
电子警察后台维护考核
服务器维护考核
弱电系统维护考核
信息安全维护考核
计算机及外设维护考核
技术培训与技术支撑考核
用户评价考核

1.2、项目维护范围

1.2.1、电子警察后台系统维护范围

交管局电子警察系统包括电子警察后台管理系统（公安网）、后台数据接收与管理平台（公安网外）软件、后台数据接收与管理平台软件（公安网内）、交通违法分析研判系统和成都市货运汽车城区道路行驶证管理系统。详细清单见表 1：

表 1：电子警察后台系统清单

系统名称	功能模块
电子警察后台管理系统	系统参数设置
	系统代码维护
	设备管理
	人员管理
	数据下载管理
	证据管理
	邮寄处理
	数据维护
	数据交换
	证据照片转换
	数据生成
	数据录入
	下载数据处理
	信息查询
	综合考核
	信息查询
	录入情况统计
	审核情况统计
	邮寄情况统计
	处理情况统计
	网站导出
	稽查导出
	宣传导出
后台数据接收与管理平台（公安网外）	基础代码维护
	设备管理
	信息查询
	设备运行管理
	机动车限行管理
	数据交换管理
	数据查询与统计
	服务器监控
	运维统计
	文件处理服务程序
	文件转递服务程序

	电警与智能交通接口服务程序
后台数据接收与管理平台（公安网内）	文件接收服务程序
	RMI 服务程序
	FTP 服务程序
	图片访问服务程序
交通违法分析研判系统	基础设置
	违法研判分析
	违法清单查询
	现场违法研判预警
	违法时段分析
	违法区域分析
成都市货运汽车城区道路行驶证管理系统	参数设置
	定车定号业务
	使用证管理
	查询统计
	渣土通行证管理
	用户管理

备注：维护的系统功能范围还包括维护年度内调整的功能模块。

1.2.2、服务器维护范围：交管局服务器共有主机 44 台，其中应用服务器 34 台，数据转递服务器 10 台，详细清单见表 2：

表 2：服务器清单表

服务器名称	型号	数量	基础软件
成都市电子警察后台管理系统	HP DL580 G3	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1 Oracle 9I
	HP DL580 G3	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1 、Oracle 9I
	HP DL580 G3	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1 、Oracle 9I
	HP DL580 G3	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1 Oracle 9I
	HP DL360 G3	1	Windows server 2003
电子警察照片转接系统	HP DL580 G3	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1、Oracle 9I
电子警察应用服务器（专网）	IBM 3650M3	1	LINUX
数据交换服务器（智能网）	IBM 3650M3	1	Windows 2010 Server
交管局网站 WEB 应用服务器	DELL R910	1	Windows server 2003 、WebSphere 6.1 Tomcat 6
DNS 服务器	HP LH6000R	1	Windows 2000 IIS5
交管局民警网上考试系统服务器	HP DL580 G6	1	Windows server 2003 、WebSphere 6.0 Oracle 9I
货运汽车城市道路使用	HP DL580 G3	1	Windows server 2003 、WebSphere 6.0

权竞拍管理系统服务器			
交管局资产管理系统	HP ML570	1	Windows server 2003 、Sybase 11.5
道路交通违法研判系统服务器	DELL R920	2	Windows server 2008、WebSphere 7.0、Oracle 11G
交管局违法研判系统	HP 8000	1	Windows server 2003
全国机动车缉查布控系统服务器	DELL R910	1	Windows 2003 Server、Oracle 10G
电子警察应用服务器（专网）	IBM 3650M3	1	LINUX
离柜应用服务器	Dell R910	1	Windows 2008 Server ， JDK1.6 、Tomcat6
离柜数据库服务器	Dell R910	1	Windows 2008 Server ，Oracle 10G、JDK1.7、Tomcat7
事故、拥堵数据处理	HP Compaq CQ3000	1	indows 2003 Server，Oracle 10G、JDK1.7、JDK1.6
短信平台后置服务器	HP ProLiant DL580 G7	1	Windows 2003 Server 、Oracle 10G、JDK1.7、Tomcat7
邮政委托后置服务器	HP ProLiant DL580G7	1	Windows 2008 Server、Oracle 10G、JDK1.7、JDK1.6、Tomcat7、IIS7
门户网站管理服务器	HP ProLiant DL388 G7	1	Windows 2003 Server、Oracle 10G、JDK1.6、IIS6
警务资源管理平台	HP DL580 G5	1	Windows 2003 Server
内网网站数据转递服务器	DELL R910	1	Windows 2003 Server
短信平台后置数据库服务器	HP DL380 G5	1	Windows 2003 Server
总队数据转递服务器	DELL 390	1	Windows 2003 Server
短信平台前置服务器	HP DL388 G7	1	Windows 2003 Server
短信平台 MAS 服务器	曙光 1210r-G	1	Windows 2003 Server
	LENOVO T100	1	Windows 2003 Server
	曙光 1210r-HX	1	Windows 2003 Server
占道前置机	HP DL388	1	Windows 2003 Server
研判系统前置机	LENOVO 启天 8250	1	Windows 2003 Server
邮政上门服务器	IBM X3650 M4	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1
拥堵事故信息转递服务器	DELL 390	1	Windows 2003 Server
邮政前置应用服务器	HP DL388 G7	1	Windows 2003 Server
邮政数据交换服务器	HP DL388 G7	1	Windows 2003 Server
	HP Pavilion Slimline	1	Windows 2003 Server
邮政前置数据库服务器	HP DL580 G7	1	Windows 2003 Server

网站外网数据转递服务器	HP DL380 G3	1	Windows 2003 Server
离柜办理前置应用服务器	DELL R910	1	Windows server 2003、WebSphere 6.1
离柜办理数据交换服务器	DIY	1	Windows 2003 Server
网站云平台转递服务器	HP DL380 G3	1	Windows 2003 Server
防病毒服务器	DELL R410 及对应机柜	1	

备注：维护的设备范围还包括维护年度内新增的服务器设备。

1.2.3、弱电系统维护范围：交管局弱电系统包括机房、网络和综合布线。其中机房包括交管局公安业务中心机房、城区各单位机房；网络设备包括公安网核心层、汇聚层、接入层网络设备，各专网网络网络设备和各网络中设置的防火墙设备；综合布线包括交管局机关大楼综合布线和城区各单位综合布线。详细清单见表 3、表 4、表 5：

表 3：机房清单

部门	地址	检查内容
公安业务中心机房	鼓楼南街 142 号 1 号楼 4 楼	空调、新风系统、UPS 系统、门禁系统、消防设施设备、机房环境。
电话机房	鼓楼南街 142 号 2 号楼 3 楼	
一分局公安机房	成都市高新区科园一路 6 号	空调、新风系统、UPS 系统、门禁系统、消防设施设备、机房环境。
二分局公安机房	成都市金牛区马鞍山路 1 号	
三分局公安机房	成都市锦江区东怡街 50 号	
四分局公安机房	成都市金牛区蜀西环街 36 号	
五分局公安机房	成都市成华区桃溪路 53 号	
六分局公安机房	成都市金牛区兴科北路 155 号	
事故处公安机房	成都市金牛区兴科北路 155 号	
设施大队公安机房	成都市金牛区蜀通街 66 号	
高架大队公安机房	成都市金牛区金琴路 16 号	

表 4：网络设备清单

类型	设备型号	数量
核心交换机	CISCO 4510R	2
汇聚交换机	CISCO 4506	1
	CISCO 3750	4
分局汇聚交换机	CISCO 3560	7
	CISCO 2950	3
接入层交换机	CISCO 2950	40
	H3C	15
	其他型号	20
防火墙	H3C U200	5
	H3C F1000	8
	其他型号	5

合计	

备注：维护的设备范围还包括维护年度内新增的网络设备。

表 5：综合布线维护范围清单

部门	地址	内容
公安业务中心机房	鼓楼南街 142 号 1 号楼 4 楼	公安网、互联网、银行专网、邮政专网、运营商专网机房内所涉及的综合布线
电话机房	鼓楼南街 142 号 2 号楼 3 楼	公安网、互联网、语音电话所涉及的综合布线
一分局公安机房	成都市高新区科园一路 6 号	公安网、互联网、语音电话所涉及的综合布线
二分局公安机房	成都市金牛区马鞍山路 1 号	
三分局公安机房	成都市锦江区东怡街 50 号	
四分局公安机房	成都市金牛区蜀西环街 36 号	
五分局公安机房	成都市成华区桃溪路 53 号	
六分局公安机房	成都市金牛区兴科北路 155 号	
事故处公安机房	成都市金牛区兴科北路 155 号	
设施大队公安机房	成都市金牛区蜀通街 66 号	
高架大队公安机房	成都市金牛区金琴路 16 号	

1.2.4、信息安全维护范围： 交管局信息安全包括公安网信息安全、专网（银行专网、邮政专网、运营商应用专网）信息安全、营区互联网信息安全、党政网信息安全、文件存储系统信息安全以及终端设备信息安全。

1.2.5、计算机及外设维护范围：目前交管局用于电子警察业务处理及办公的 PC 机共计 1341 台，打印机及外设（含激光打印机、票据打印机、省份证读卡器、高拍仪和摄像头）共计 516 台，城区各分局所有电子警察违法查询触摸屏查询机（目前共 13 台）。详细数量及分布清单见表 6（未包含触摸屏查询机）：

表 6：计算机及外设设备清单

单位	计算机（台）		打印机及外设（台）
	办公电脑	指挥室、业务办理大厅	
支队机关	358	34	60
一分局	114	28	84
二分局	124	17	63
三分局	101	18	61
四分局	118	20	56
五分局	111	13	40

六分局	141	13	75
事故处	105	0	60
设施大队	16	0	4
高架大队	10	0	3
合计	1341		516

备注：维护的设备范围还包括维护年度内新增的计算机及外设设备。

1.3 项目维护内容

1.3.1、电子警察后台系统维护内容

1.3.1.1、后台系统运行检查服务：对电子警察后台管理系统访问速度、中间件程序的运行情况和数据库运行情况的检查，保障电子警察后台管理系统稳定运行。

1.3.1.2、后台系统优化服务：

1.3.1.2.1、对电子警察后台管理系统程序的优化服务，保障后台系统在进行业务处理过程中高效、便捷的使用。

1.3.1.2.2、要求中标人提供应用软件系统优化服务，在不改变现有软件构架的基础上，针对新增需求对软件功能做相应调整。

1.3.1.3、后台系统数据备份：对电子警察后台管理系统程序的数据备份，保障后台系统数据的安全性。

1.3.1.4、后台系统应用分析：对电子警察后台系统的运行维护记录进行总结分析，形成分析报告，为以后的系统运行维护工作做指导。

1.3.1.5、后台系统故障处理：对电子警察后台程序在运行检查、性能优化、数据备份、应用分析过程中发现的故障进行处置，对日常使用过程中产生的故障进行处置。

1.3.2、服务器维护内容

1.3.2.1、服务器运行监控检查：对服务器硬件、使用性能、系统的检查，确保服务器稳定、高性能的运行，为业务系统的正常使用提供保障。

1.3.2.2、服务器性能优化服务：通过服务器运行检查的综合评估情况，对服务器的系统空间、性能进行优化，使服务器达到最佳使用状态。

1.3.2.3、服务器管理维护

1.3.2.3.1、对服务器日志进行备份清理，以减少日志文件对系统空间的占有率，备份的系统日志为今后查找故障原因提供帮助。

1.3.2.3.2、对服务器进行重启，达到清空沉余的系统服务，释放内存、减少 CPU 压力的目的，使服务器稳定、高效的运行。

1.3.2.3.3、对服务器灰尘进行清理，减少服务器硬件因灰尘产生的故障原因。

1.3.2.4、服务器故障处理：对服务器在运行监控检查、优化服务、服务器管理维护中发现的故障进行处置，对日常发生的服务器故障进行处理。

1.3.3、弱电系统维护内容

1.3.3.1、网络设备及安全设备检查维护：对公安业务中心机房运行环境、网络设备及安全设备的运行状况进行检查，对网络运行效率的测试，对网络设备的优化调整，为交管局骨干网络稳定、高效的运行提供强有力的保障。对各部门接入层的网络设备检查，为各部门的业务正常开展提供保障。

1.3.3.2、综合布线检查维护：对机房、弱电井配线架的综合布线规范性进行检查，预防网络的突发性故障。完成对各部门办公区域网络、语音点位的调整和完善，保障工作的正常开展。

1.3.3.3、机房基础性检查维护：对机房的运行环境进行检查，包括对温湿度、空调、UPS系统、门禁系统等检查，保障机房内的服务器、网络设施设备的正常运行。

1.3.3.4、故障处置：对网络设备、防火墙设备的软硬件故障处置，对不符合规范的线路调整，对机房的基础运行设备的协助维修服务，对办公区域的网络、语言线路调整、点位新增维护，保障弱电系统的正常使用。

1.3.4、信息安全维护内容

1.3.4.1、网络信息安全检查：对交管局公安网络、专网网络、党政网络以及营区互联网的设置和网络设备进行信息安全进行检查，防止发生网络信息安全违规行为。

1.3.4.2、终端信息安全检查：对交管局设备终端安全策略、系统补丁、违规软件、病毒防范、网络配置、文件存储信息进行安全检查，防止发生终端信息安全违规行为。

1.3.4.3、安全事件技术调查：对交管局发生的网络安全事件、终端安全事件和应用安全事件进行技术调查。

1.3.5、计算机及外设维护内容

1.3.5.1、计算机设备检查维护：对交管局用于业务处理和办公的计算机设备进行日常检查维护、设备安装维护和除尘工作，保障业务处理及办公的正常运行。

1.3.5.2、计算机外设检查维护：对交管局用于业务处理和办公的计算机外设设备进行日常检查维护、除尘工作，保障业务处理和办公的正常运行。

1.3.5.3、计算机及外设故障处理：对交管局计算机及外设的软硬件故障诊断和处置，保障业务处理和办公的正常运行。

1.4、项目维护要求

1.4.1、电子警察后台系统运行维护要求

1.4.1.1、运行检查：电子警察后台系统运行检查分为应用系统运行环境检查和应用系统运行状态检查。

1.4.1.1.1、应用系统运行环境检查

检查数据库数据文件、控制文件、联机日志及归档日志存放的文件系统或裸设备空间使用情况；检查数据库实例后台进程是否存在；使用操作系统 top 等工具检查系统资源动态运行情况；利用数据库提供的图像 OEM,监控数据库运行情况 。

检查集群环境下每个应用服务器的 WAS 服务是否存活；检查每个应用服务器的 CPU、IO、网络情况。

检查外场服务器 FTP 服务是否存活；检查 FTP 能否正常连接，连接的响应速度；检查服务器一般违法图片接收情况，以判定文件处理服务程序是否工作正常；检查服务器限行图片接收情况，以确认限行处理服务程序是否工作正常；通过后台系统提供的“文件转入控制”功能，查看文件转递服务程序是否工作正常。

检查外场在智能交通专网内的前置服务器的各服务程序是否存活；检查与电警服务器存储的挂载情况；检查智能交通服务器文件能否被正常访问;检查 FTP 能否正常连接，及连接的响应速度；检查从智能交通接收的一般违法图片接收情况，以判定文件处理服务程序是否工作正常；检查限行图片接收情况，以确认限行处理服务程序是否工作正常；检查球机点位数据是否被处理；通过后台提供的“限行数据统计”功能，查看与智能交通系统数据交互接口程序是否工作正常。

检查内网文件服务器各服务程序是否存活；通过检查文件转入存储位置的文件是否被处理，以判定文件接收服务程序工作情况；通过检查原始文件存储位置的文件变化，判定文件分析服务程序的工作情况；通过录入及审核是否能正常操作，判定 RMI 服务是否工作正常；检查 FTP 能否正常连接，以及连接的响应速度；通过以 http 方式访问图片，以检查图片访问服务是否工作正常。

每日进行一次应用系统运行环境检查,并填写《电子警察后台应用软件运行检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.1.2、应用系统运行状态检查

检查应用系统各项功能是否能正常运行；检查主要功能页面载入时间；检查应用服务器并发量;数据库当前连接数；服务器 IO、CPU 使用情况；记录每天外场数据传输量；外网到公安内网数据转递量；检查系统运行高峰期检查应用系统的在线人数及并发线程数。

每日进行一次应用系统运行状态检查,并填写《电子警察后台应用软件运行检查表》,在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.2、优化维护：电子警察后台系统优化维护可分为以下四种类型：完善性维护、适应性维护、纠错性维护、预防性维护。

1.4.1.2.1、完善性维护

完善性维护是指应用软件系统使用期间为不断改善和加强系统的功能和性能，应用软件在原有基础数据结构不变的前提下，功能的增加、修改和调整性维护,以满足用户日益增长的需求所进行的维护工作。

系统在使用过程中随着数据量的不断增加，用户对数量的利用需求也不断加强，通过完善系统的数据统计分析功能向用户提供鲜活的数据，提供决策依据。

同时，随着数据量的增加，还需要对数据库进行优化以提高系统的运行效率，结合业务需求，对数据库中相关表创建索引，优化查询 SQL 语句。

每周进行一次电子警察后台系统完善性优化处理,并填写《电子警察后台系统优化登记表》，在优化过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.2.2、适应性维护：适应性维护是指为了让应用软件系统适应运行环境的变化而进行的维护活动。

随着技术的不断更新，操作系统、系统软件都不断的在升级，应用系统需要及时调整代码以适应这些变化。如数据库系统升级后，应能根据升级后数据库的变化调整 SQL 语句，以便能更加高效的使用新版数据库特性而提供系统的运行效率。

根据浏览器版本的升级，客户端页面及 JS 也需要做相应的优化调整,以适应新版浏览器的布局和处理效率。

根据交管局实际工作需求，及时完成电子警察后台系统适应性优化工作。并填写《电子警察后台系统优化登记表》，在优化过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.2.3、纠错性维护：纠错性维护目的在于纠正在开发期间未能发现的遗留错误。

在应用系统运行期间，在开发期间的遗留错误被相继发现，需要对程序进行及时修改和调整，以排除这些遗留 Bug。随着数据量的加大，一些在开发期间未能测试到的边际数据将会出现，需要及时调整对这些数据的处理过程，以避免因边际数据引起数据错误。

根据交管局实际工作需求，及时完成电子警察后台系统纠错性维护工作。并填写《电子警察后台系统优化登记表》，在优化过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.2.4、预防性维护：预防性维护是指通过对维护期间的维护记录分析，提出后续的维护预案，使得系统能平稳、高效运行。如对数据库表空间使用情况的分析，实时提出表空间扩展要求，以避免在表空间被使用完造成应用系统报错后才进行处理。

每月进行一次电子警察后台系统预防性优化处理,并填写《电子警察后台系统优化登记表》，在优化过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.1.3、备份维护：系统备份包括环境备份和数据备份。

环境备份指定期备份操作系统的环境参数、停启动命令；备份数据库配置参数、应用服务器配置参数等。

数据备份是指对数据库中的数据、文件服务器中的业务数据文件和应用系统部署程序进行备份。应用系统部署程序备份需标注备份时间，应用系统版本。

每日定时对增量数据进行备份，每月对数据进行一次完整备份，通过应用程序备份的应每周对备份数据进行完整性检查，并填写《电子警察后台系统数据备份记录表》。

1.4.1.4、应用分析：通过对运行维护记录进行总结分析，形成分析报告，为以后的系统运行维护工作做指导。

电子警察后台系统的应用分析主要包括以下几个方面：

1.4.1.4.1、采集外场各个点位每天传递回来的照片数，根据一段时间的采集，得出每个点位的数据采集平均量，如果某个点位有异常，通过采集数据量的变化得出预判。

1.4.1.4.2、采集每天转入到公安内网中的图片数量，根据一段时间的采集，得出每天转入内网的平均图片数量，如果某天的转入数量明显低于平均值，则需要对安全隔离平台进行检查或调整。

1.4.1.4.3、每天分时段检查应用服务器的并发量，并记录同时段应用服务器 CPU、内存、IO 的情况，通过一段时间的记录，分析出每天出现并发的高峰时段，同时在高峰时段应用服务器的承载能力，以后在增加用户数时，提出应用服务的优化配置方案。

1.4.1.4.4、记录每天数据库的表空间增量，通过一段时间的记录，分析出每天数据库表空间增量的平均值，由此得出剩余空间可使用的天数，依据剩余空间可使用天数提出表空间的扩充方案。

根据每日检查记录，分析各类数据，在每月出具《电子警察后台系统应用分析报告》，包括：数据库运行报告、应用系统运行报告、外场数据传送报告、交换隔离平台数据交换报告。

1.4.1.5、后台软件故障处置

1.4.1.5.1、响应时间

在发生电子警察后台系统发生故障时,服务商接到故障后,应立即向交管局提供 7X24 电话支持服务，并在第一时间提供现场维护服务。针对不同的故障原因导致对业务影响的不同所分的故障级别和对应的响应时间如下：

一级故障：系统出现警告信息、系统连接数过大导致负载率过高、数据库连接数过高、中间件程序出现警告等故障，应在 10 分钟内响应，1 小时内恢复业务系统运行。

二级故障：系统出现因中间件参数设置、补丁、服务停止、程序异常等引发的业务系统故障；数据日志满、表空间溢出等引发的业务系统故障。应在 10 分钟内响应，2 小时内恢复业务系统运行。

三级故障：由于数据丢失、业务系统丢失等引发的系统重大故障，应在 10 分钟内响应，2 小时内提出解决方案，4 小时内恢复业务系统运行。如服务器出现严重硬件故障导致无法在短时间内恢复服务器的运行，维护商应提供相应的备机以恢复业务系统运行。

1.4.1.5.2、故障处置流程

(1)故障原因调查分析：记录应用程序故障现象，确定应用程序产生故障点位，分析故障原因和业务受影响的范围。

(2)故障解决方案：按照故障级别和故障类型，拟定故障处置方案，确定处置故障所需的准备条件，提出故障解决方案和工作时限，并上报交管局审核。

(3)故障处置：由专业技术人员对故障进行处置恢复，记录处置过程情况，并向交管局实时上报故障处置情况；同时填写《故障处置登记表》，记录故障发生时间、故障设备、故障原因、故障处置流程、故障处置结果。

(4)故障总结报告：对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《故障处置记录表》，由交管局对故障处置进行考核评价。

1.4.1.5.3、故障处置事项

对电子警察后台系统运行监控检查、优化服务等过程中发现问题或者故障，第一时间上报交管局并对故障进行处理。

对应用软件 BUG 的修复，中间件服务的参数配置优化调整，中间件及相应补丁程序安装，软件的升级安装服务，数据库软件的安装，数据库的配置服务，对基础数据信息更新服务。

对于应用、数据库迁移服务，维护商应根据交管局实际工作需求做好迁移方案提交交管局审核，在应用、数据库迁移前应做好相关数据的备份工作。当交管局有新软件的开发、系统改造、上级部门下发软件的安装调试等任务时，予以现场的技术支持与配合。

1.4.2、服务器运行维护要求

1.4.2.1、服务器运行监控维护事项及检查要求

1.4.2.1.1、硬件检查

对服务器运行环境及外观进行检查，对服务器硬件指示灯状态、电源状态、网络连接状态进行检查，查看服务器是否有状态指示灯异常情况等。

每日进行四次监控检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00,并填写《服务器运行监控检查表》，在检查过程中发现硬件故障及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.1.2、使用性能监控

通过系统进程管理器，查看服务器硬件使用性能，观察 CPU、内存和页面文件使用状况，查看是否有 CPU、内存和页面文件使用率过高等异常情况。

每日进行四次监控检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00,并填写《服务器运行监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.1.3、操作系统检查

对操作系统的病毒防护、系统服务、系统漏洞补丁、磁盘存储情况、系统文件、系统启动项进行检查，查看病毒防护系统是否升级为最新病毒库；有无异常系统服务；系统漏洞修复情况；检查各个磁盘的存储情况，有无磁盘空间不足的现象；对系统文件进行查看，有无异常系统文件的产生；检查当前的开机自启动程序中，是否有异常自启动程序的存在。

每日进行四次监控检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00,并填写《服务器运行监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.1.4、系统安全检查

对服务器系统的进程服务情况、系统账号、系统端口情况、系统日志、安全策略等安全项进行检查。

查看系统进程服务的运行情况，对处于启动状态的服务查看有无异常服务的产生。

对系统账号及组选项进行检查，查看管理员组是否添加有新帐号，是否有克隆帐号的产生。

对系统当前的端口连接情况进行检查，是否有未经允许的端口与外界存在通信。

对系统日志进行检查，对于出现的错误或者警告的系统进行及时解决，并详细记录下事件来源、ID 号和具体描述信息，为以后出现相同问题的解决提供查询。

对系统设置的安全策略进行检查，查看目前使用安全策略是否发生更改，并结合《应用系统安全检查要求》对系统中应设置的安全策略进行检查，是否存在应设置而未设置

安全策略的情况存在。

每日进行一次服务器系统安全检查,并填写《服务器系统安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.2、服务器性能优化服务事项及要求

1.4.2.2.1、系统空间整理

删除系统不必要的备份文件，删除驱动备份，删除不用的输入法，卸载不常用的组件，使系统盘做到最优化。

每周进行一次服务器系统空间整理优化检查,并填写《服务器性能优化登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.2.2、系统性能优化

删除多余的开机自动运行程序；减少预读取，减少进度条等待时间；让系统自动关闭停止响应的程序；禁用错误报告,但在发生严重错误时通知；关闭自动更新,改为手动更新计算机；禁用关机事件跟踪；禁用配置服务器向导；减少开机磁盘扫描等待时间；将处理器计划和内存使用都调到应用程序上；调整虚拟内存大小至合适大小；进行内存优化调整；修改磁盘缓存大小；保障系统始终处于高性能高效率的运行状态。

每周进行一次服务器系统性能优化处理,并填写《服务器性能优化登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.3、服务器管理维护事项及要求

1.4.2.3.1、服务器的定时重启

定期对服务器进行重启工作，重新启动之后要进行复查，确认服务器已经启动了，确认服务器上的各项服务均恢复正常。对于没有启动起来或服务未能及时恢复的情况要采取相应措施及时进行处理。

每台服务器每周定期重新启动一次，同时根据运行监控情况，对负载过重的服务器应当及时重启，并填写《服务器重启日志记录表》。在重启过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.3.2、服务器的日志操作处理

定期对服务器相关日志进行清理，清理前对应的各项日志如应用程序日志、安全日志、系统日志等都应选择“保存日志”。所有的日志文件统一保存在日志备份目录下。对于另外其他一些应用程序的日志，也按照这个方式进行处理。所有的备份日志文件都以备份的日期命名，对于不是单文件形式的日志，在对应的记录位置下建立一个以日期命名的文件夹，将这些文件存放在该文件夹中。

每月进行一次服务器日志备份清理操作，并填写《服务器日志备份清理记录表》。在日志清理过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.3.3、除尘

灰尘是服务器最大的杀手，因此需要定期给服务器除尘。除尘时候需要注意硬件元器件，使用风力大的吹风配合软刷子进行清理，重点对散热器、电源风扇及周边进行清理，清理后需对服务器进行检查能否正常工作，同时对服务器表面及设备安装环境进行清理。

每月进行一次服务器除尘处理，并在每次进行除尘操作后填写《服务器除尘记录表》。在除尘过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.2.4、服务器故障处置

1.4.2.4.1、响应时间

在发生服务器故障时，服务商接到故障后，应立即向交管局提供 7X24 电话支持服务，并在第一时间提供现场维护服务。针对不同的故障原因导致对业务影响的不同所分的故障级别和对应的响应时间如下：

一级故障：系统出现警告信息、系统使用负载率过高、硬件出现局部损坏警告情况、中间件程序出现警告、系统安全策略设置等故障，应在 10 分钟内响应，1 小时内恢复业务系统运行。

二级故障：系统出现死机、蓝屏等引发的业务系统故障；数据日志满、表空间溢出等引发的业务系统故障；软件补丁、漏洞等引发的业务系统故障；中间键参数设置、补丁等问题应发的业务系统故障。应在 10 分钟内响应，2 小时内恢复业务系统运行。

三级故障：服务器由于系统瘫痪、硬件故障、应用系统丢失、数据丢失等引发的系统重大故障，应在 10 分钟内响应，2 小时内提出解决方案，4 小时内恢复业务系统运行。如服务器出现严重硬件故障导致无法在短时间内恢复服务器的运行，维护商应提供相应的备机以恢复业务系统运行。

1.4.2.4.2、故障处置流程

（1）故障原因调查分析：记录服务器故障现象，确定服务器故障点位，分析故障原因和业务受影响的范围。

（2）故障解决方案：按照故障级别和故障类型，拟定故障处置方案，确定处置故障所需的准备条件，提出故障解决方案和工作时限，并上报交管局审核。

（3）故障处置：由专业技术人员对故障进行处置恢复，记录处置过程情况，并向交管局实时上报故障处置情况；同时填写《故障处置登记表》，记录故障发生时间、故障设备、

故障原因、故障处置流程、故障处置结果。

（4）故障总结报告：对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《故障处置记录表》，由交管局对故障处置进行考核评价。

1.4.2.4.3、故障处置事项

在服务器运行监控检查、优化服务、服务器重启、日志清理等过程中发现问题或者故障，第一时间上报交管局并对故障进行处理。

（1）服务器硬件故障处置：包括对服务器电源、CPU、内存、主板、硬盘等硬件故障的处置，对在保修范围内的服务器硬件故障，应第一时间通知厂家售后服务，协助厂家对服务器硬件故障的维护和更换，同时对厂家维修维护过程的规范性进行监督以防止发生安全性事件。已过保修期范围的服务器发生硬件故障，维护商应当在第一时间对硬件故障做出诊断并向交管局提交相应配件型号，待交管局采购回配件后及时对故障服务器进行处置。

（2）系统故障处置：

包括对系统的安装、系统安全策略的配置，在进行安装前应向交管局提供安装流程及操作步骤，取得交管局认可后方能实施。正式安装前应当对数据资料进行备份，磁盘阵列和网络配置进行检查，在安装过程中应当根据信息安全管理规定执行，避免发生信息安全违规事件。

对于应用、数据库迁移服务，维护商应根据交管局实际工作需求做好迁移方案提交交管局审核，在应用、数据库迁移前应做好相关数据的备份工作。

1.4.3、弱电系统运行维护要求

1.4.3.1、网络设备及安全设备检查维护事项及要求

1.4.3.1.1、公安业务中心机房网络设备及安全设备运行维护检查

对公安业务中心机房网络核心交换机、网络汇聚交换机、防火墙的运行状况进行检查，包括检查状态指示灯是否正常；检查散热器工作是否正常；检查 CPU 的利用率是否正常（利用率保持在 40%以下为正常）；检查日志信息是否正常；检查防火墙的连接数是否正常（连接数在设定值的 80%以下为正常）；检查核心交换机的各板卡运行状态是否正常。

核心交换机到上级部门端口指示灯的连接状态是否正常；检查汇聚到核心的端口指示灯连接状态状态是否正常;汇聚交换机到各部门端口指示灯连接状态是否正常。

每日进行四次监控检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00,并填写《弱电系统运行状态检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流

程。

1.4.3.1.2、营区接入层交换机运行维护检查

对机关各部门、各分局机房的汇聚交换机、接入层交换机的运行状态进行检查，包括检查状态指示灯是否正常；检查散热器工作是否正常；检查 CPU 的利用率是否正常（利用率保持在 40%以下为正常）；检查日志信息是否正常；检查接口连接状态是否正常；

检查分局汇聚交换机到支队汇聚交换机端口指示灯的连接状态是否正常；汇聚交换机到各接入层交换机端口指示灯连接状态是否正常。

每月进行一次营区接入层交换机运行状况检查,并填写《弱电系统运行状态检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.1.3、网络运行效率测试

检查核心交换机的端口使用情况是否正常；核心交换机到上级部门的连接速率是否正常；检查汇聚到核心的连接速率是否正常；汇聚交换机到各部门、分局的连接速率是否正常；检查防火墙的各端口使用情况是否正常，各端口流量是否正常。

检查分局汇聚交换机到支队汇聚交换机的连接速率是否正常；分局接入层交换机到分局汇聚交换机的连接速率是否正常。

使用网络测试仪对铜轴线缆通道和未使用的光纤线缆通道（由于光纤线缆通道比较娇嫩，容易受磨损和灰尘的影响。所以对于正在使用的光纤信道，不建议进行抽检，以免因测试而损坏光纤通道或网络设备的光纤模块）进行抽检，测试方法为永久链路测试和所用跳线的性能测试，并与原始记录进行核对。

每月进行一次网络运行效率测试操作，并在每次进行测试操作后填写《网络运行效率测试登记表》。在网络运行效率测试过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.1.4、网络设备优化调整

（1）交换机优化调整

对交换机的 VLAN 优化调整；对交换机端口模式、端口速率进行优化调整；对安全访问控制进行优化调整（telnet 和串口登录需用户密码，为超过 6 位数密文方式的密码，并且要求每季度对密码进行一次更改）；对端口描述的优化调整；对系统时间的校对优化调整；对当前运行配置新和保存配置信息的一致性优化调整。

每月进行一次交换机优化调整，并在每次进行优化调整前做好备份工作，优化调整后填写《网络优化调整登记表》。在交换机优化调整过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

（2）防火墙优化调整

对防火墙的策略配置进行优化调整，根据防火墙策略配置、日志记录信息进行调整，对策略表中的策略进行简化调整。

对防火墙的攻击防御进行优化调整，根据网络实时攻击方式优化调整攻击防御方式，根据应用层和客户端的需求优化调整基于应用的防攻击选项，根据防火墙 CPU 的利用率优化调整攻击防御选项。

每月进行一次防火墙优化调整，并在每次进行优化调整前做好备份工作，优化调整后填写《网络优化调整登记表》。在防火墙优化调整过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.2、综合布线检查维护事项及要求

1.4.3.2.1、规范性检查

检查交换机、防火墙的电源线与网络通信线缆的布放是否符合规范；检查交换机、防火墙的空闲插槽、模块接口是否有保护。

检查机房、弱电井、指挥室的配线架线路连接是否符合规范，检查网络线路布线桥架的平整度，如果发生变形、支架螺丝脱落等情况应立即修复，以免桥架断裂或脱落致使信息业务网突然中断。

检查机房内线缆上、机柜上、配线架、跳线上的标签，将脱落的标签补全，将粘连不牢的标签固定好，更换有损伤的标签；检查机房内线路的使用情况，对长期不使用的线路进行及时清理，对临时不用的线路应做好捆扎和盘防。

每月进行一次综合布线规范性检查，并在每次进行规范性检查后填写《综合布线检查登记表》。在规范性检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.2.2、办公区域局部网络调整和完善

对机关各部门、各分局的办公区域局部网络点位调整，对因业务需要新增加的网络点位维护，对办公区域网络设备上线路的调整，对新增和调整网络点位的标识完善。

根据交管局实际工作需求，及时完成办公区域局部网络调整和完善工作。在进行网络调整和完善的过程中所需要的线材和辅材由交管局提供，维护方需完成对网络线路的铺设，网络点位的设置，网络模块的安装，并在每次进行局部网络调整后填写《综合布线网络调整登记表》。

1.4.3.23、公安业务中心机房线路维护保障

对网络设备至各业务服务器网络线路的维护保障，配线架至网络设备、配线架至服

务器的线路维护保障，对服务器、网络设备调整和新增所涉及的网络线路调整维护保障，对光纤线路所涉及的尾纤跳转维护保障。

根据交管局实际工作需求，及时完成公安业务中心机房线路维护保障工作。在公安业务中心机房线路维护保障的过程中所需要的线材和辅材由交管局提供，维护方需完成对网络线路调整维护，并在每次进行局部网络调整后填写《综合布线网络调整登记表》。

1.4.3.2.4、语音电话配置调整

对机关各部门所使用外线、内线电话号码资源的管理，对语音电话机房配线架的管理，对机关各部门办公室的语音电话配置，对机关各部门办公室的语音电话点位新增和调整维护，对电话机房到各办公室的线路调整维护。

根据交管局实际工作需求，及时完成机关各部门办公室的语音电话配置调整工作。在进行语音电话配置调整过程中所需要的线材和辅材由交管局提供，维护方需完成对语音线路的铺设，语音点位的设置，语音模块的安装，并在每次进行语音电话配置调整后填写《综合布线语音调整登记表》。

1.4.3.3、机房检查维护事项及要求

1.4.3.3.1、公安业务中心机房运行检查

（1）温湿度：对机房的温度、湿度进行检查，检查值是否在标准范围内（按照国标通信机房 A 级标准温度为：22±2℃，湿度为：（45%～65%）。

（2）空调和新风系统：对空调运行状态进行检查，检查其工作状况是否良好，制冷效果是否达到设定标准范围内，排水管道是否通畅，有无漏水的情况。对机房内新风系统进行检查，检查新风系统是否工作正常。

（3）UPS 系统：对机房 UPS 系统运行状态进行检查，检查其运行状态指示灯是否正常，检查 UPS 散热是否正常，检查 UPS 及电池柜的清洁。

（4）机房环境：对机房环境进行检查，包括对地板、机柜、服务器表面进行卫生清洁检查，检查清洁状况是否良好，是否有鼠患、水患的现象，对清洁状况较差的情况应立即进行处理。对机房是否堆放有易燃、易爆物品进行检查，发现有易燃、易爆物品应立即转移或者清理。对机房是否堆放有杂物进行检查，发现有杂物堆放应立即转移或者清理。对机房灯光进行检查，是否有灯光缺失的情况。

（5）门禁系统：对门禁系统进行检查，检查门禁系统使用是否正常，门禁卡使用是否正常，门禁系统能否正常打开和关闭。

（6）消防设施设备：对机房内消防设施设备进行检查，是否设置消防设施设备，是否存在消防设施设备过期或者不齐全状况，是否存在消防设施设备摆放不在指定位置上，是

否存在消防设施设备挪作它用的情况。

（7）检查要求：每日进行四次公安业务中心机房运行检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00,并填写《公安信息网中心机房运行检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.3.2、分局机房运行检查

对各分局机房的交换机运行状态、空调状态、UPS 系统、机房环境、营区监控系统、消防设施设备进行检查，检查要求均按照公安业务中心机房运行检查要求执行。

对于分局 UPS 电源（分局分控中心机房 UPS 电源除外）每季度进行一次保养检查，包括：设备内外清洁除尘、功能检查、电池及桩头外观检查，并提交 UPS 保养检查登记表。

每月进行一次各分局机房检查，并在每次检查后填写《分局机房检查表》。在分局机房检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.3.4、弱电系统故障处置

1.4.3.4.1、响应时间

在弱电系统发生故障时，服务商接到故障后，应立即向交管局提供 7X24 电话支持服务，并在第一时间提供现场维护服务。针对不同的故障原因导致对业务影响的不同所分的故障级别和对应的响应时间如下：

一级故障：机房内发生单点网络故障、运行环境中出现不影响机房运行的警告故障；办公区域单点网络故障、语音故障；对网络点位、语音点位的调整和新建故障；接入层交换机端口故障等，应在 10 分钟内响应，1 小时内完成故障处置。

二级故障：核心交换机调整网络 VLAN、网络端口更改配置、单端口故障，汇聚交换机发生故障引发某一单位网络故障，分局汇聚交换机故障导致分局网络无法使用，接入层交换机损坏导致网络故障，防火墙故障影响数据正常交换、应用正常使用，机房内发生影响服务器正常运行的故障等，应在 10 分钟内响应，2 小时内完成故障处置。

三级故障：核心交换机发生硬件故障影响全局网络正常使用的重大故障，防火墙硬件故障导致业务系统无法使用，汇聚交换机硬件故障导致汇聚层瘫痪的重大故障等，应在 10 分钟内响应，2 小时内提出解决方案，4 小时内恢复业务系统运行。

1.4.3.4.2、故障处置流程

（1）故障原因调查分析：记录弱电系统故障现象，确定弱电系统故障点位，分析故障原因和受影响的范围；初步判定故障所发生的位置（精确至链路、信道），并将故障缩小至综合布线范围。

（2）故障解决方案：按照故障级别和故障类型，拟定故障处置方案，确定处置故障所需的准备条件，提出故障解决方案和工作时限，并上报交管局审核；

（3）故障处置：由专业技术人员对故障进行处置恢复，记录处置过程情况，并向交管局实时上报故障处置情况；同时填写《故障处置记录表》，记录故障发生时间、故障设备、故障原因、故障处置流程、故障处置结果。

（4）故障总结报告：对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《故障处置记录表》，由交管局对故障处置进行考核评价。

1.4.3.4.3、故障处置事项

在公安业务中心机房运行检查、网络设备运行检查、综合布线规范性检查、局部网络和语音调整过程发现问题，应在第一时间上报交管局并对故障进行处理。

(1）网络设备及安全设备故障处置：对核心网络交换机、汇聚交换机、分局汇聚交换机、接入层交换机、防火墙等硬件故障处置，在保修范围内的网络设备及安全设备硬件故障，应第一时间通知厂家售后服务，协助厂家对服务器硬件故障的维修和更换，同时对厂家维修维护过程的规范性进行监督以防止发生安全性事件。已过保修期范围的网络设备及安全设备发生硬件故障，维护商应当在第一时间对硬件故障做出初步诊断并向交管局提交处置方式，如需对故障设备进行付费维修的，需取得交管局同意后方可对设备进行维修。

(2）综合布线故障处置：对公安业务中心机房的线路保障维护、对不符合规范的线路调整，对机房的基础运行设备的协助维修服务，对办公区域的网络、语言线路调整和点位新增的处置。

1.4.4、信息安全维护要求

1.4.4.1、网络信息安全检查事项及要求

1.4.4.1.1、公安网络信息安全检查

（1）“一机两用”系统运行检查事项及要求

在“一机两用”系统中检查全局计算机的注册情况，是否存在应注册而未注册的情况。是否存在注册信息丢失的情况；是否存在保护 IP 地址丢失或者 MAC 地址检测变更的情况；保护的 IP 地址资料是否填写齐全；对计算机已经报废或者更换后长期不使用的 IP 地址进行清理；对系统中产生的重复 IP 进行清理。

每日进行一次“一机两用”系统检查,并填写《公安网信息安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

（2）公安网设置及延伸安全检查

检查公安网与其他网络之间是否物理隔绝，对延伸的公安网络设置的规范性是否符合要求，是否设置安全设备对延伸公安网络进行安全控制和防护。

每日进行一次公安网设置及延伸安全检查,并填写《公安网信息安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.1.2、其他网络安全检查

（1）专网网络安全检查

对公安业务中心机房所设置的专网（银行专网、邮政专网、运营商应用专网）网络安全进行检查，检查是否物理连接线路是否与公安网络物理上进行隔绝，对需要对公安网进行数据交换的是否通过市局数据转递平台进行数据交换，检查专网网络接入上是否设置网络安全设备对网络进行安全控制和防护，检查专网网络设备及线路的标识粘贴。

每月进行一次专网网络安全检查,并填写《非公安网络安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

（2）营区互联网安全检查

根据《营区互联网使用管理规定》对营区互联网安全进行检查，检查互联网是否经过审批、互联网使用是否进行集中设置、互联网终端设备是否粘贴标识、互联网接入设备是否进行审批（包括有线接入和无线接入设备）、是否擅自更改已经审批的互联网终端设备及线路、是否在互联网设备上安装有代理服务器等违规行为。

每月进行一次营区互联网安全检查,并填写《非公安网络安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

（3）党政网安全检查

对支队设置的党政网络进行检查，检查设置是否符合规范，网络设备终端上是否粘贴有标识，网络接入设备是否符合安全管理规定，网络所使用 IP 是否备案，设置区域是否符合党政网规定。

每月进行一次党政网安全检查,并填写《非公安网络安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.1.3、文件存储系统

对支队设置的统一文件管理服务器进行检查，检查各目录中暂存文件存放期限是否符合规定，检查文件管理服务器中所存文件是否有涉密文件，检查文件管理服务器中所暂存文件是否有非工作用途文件，检查文件管理服务器中所存文件是否含有病毒。

每周进行一次文件存储系统安全检查,并填写《公安网信息安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.2、终端信息安全检查事项及要求

1.4.4.2.1、违规软件

在市局网络信息安全专栏中检查是否有安装违规软件的计算机终端设备，违规软件包括迅雷等 P2P 下载软件，MECHAT 等语言视频聊天类软件，反恐精英、魔兽争霸、星级争霸等各类游戏软件。

每日进行一次违规软件检查，并填写《公安网计算机终端安全检查表》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.2.2、不规范网络配置

在市局网络信息安全专栏中检查计算机终端设备是否存在越级上连根域 DNS 的情况存在，对发现有越级上联根域 DNS 的情况应立即处理解决，并同时上报交管局。检查计算机终端设备是否存在双网卡的情况，对于在实际使用过程中需要双网卡的计算机终端设备应及时在“公安信息通信网联网设备安全管理系统”中注明原因。

每日进行一次不规范网络配置检查，并填写《公安网计算机终端安全安全检查表》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.2.3、漏洞补丁

对安装有 SQLSERVER 数据库软件的终端设备检查是否有未安装 SQLSERVER SP3 补丁的情况，检查是否有未安装 MSDE SP3 补丁的情况。

每日进行一次不规范网络配置检查，并填写《公安网计算机终端安全安全检查表》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.2.4、特殊类软件

对终端设备是否装有特殊类违规软件进行检查，是否装有按键精灵程序，是否装有 HELIX SERVER 视频服务器等违规软件。

每日进行一次特殊类软件检查，并填写《公安网计算机终端安全安全检查表》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.2.5、密码及策略

检查计算机是否按要求设置开机密码，涉密计算机要求设置 12 位数以上密码（数字+字母），并定期（一周）更换，非涉密计算机要求设置 8 位以上密码（数字+字母）。

检查计算机是否按要求设置安全策略，是否启用密码安全性策略，是否设置对密码登录错误次数进行限制，是否设置密码复杂性要求，同时协助交管局进行故障处置。

每月进行一次支队计算机密码及策略检查，并填写《公安网计算机终端安全安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处

置。

1.4.4.2.6、病毒防护

对计算机的病毒防范的安装进行检查，对计算机病毒防护的更新情况进行检查，对计算机是否设置定期病毒查杀进行检查，对病毒查杀日志进行检查。

每月进行一次支队计算机病毒防护检查，并填写《公安网计算机终端安全安全检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时协助交管局对安全事件进行处置。

1.4.4.3、安全事件技术调查：配合交管局对网络安全事件、终端安全事件和应用安全事件进行调查，对安全事件中的违规软件安装、违规网络设置、违规终端设备、违规“一机两用”等违规情况进行原因分析，提供技术手段对违规情况进行整改，并协助交管局完成安全事件的处置。

1.4.5、计算机及外设运行维护要求

1.4.5.1、计算机设备检查维护事项及要求

1.4.5.1.1、日常检查

对计算机设备操作系统检查，包括对操作系统的病毒防护、系统服务、系统漏洞补丁、磁盘存储情况、系统文件、系统启动项、系统账号、系统日志、安全策略、计算机放置环境进行检查：

查看病毒防护系统是否升级为最新病毒库；

有无异常的系统服务；

系统漏洞补丁修复情况；

检查各个磁盘的存储情况，有无磁盘空间不足的现象，有无存有与工作无关的文件；

对系统文件进行查看，有无异常系统文件的产生；

检查当前的开机自启动程序中，是否有异常自启动程序的存在；

对系统账号及组选项进行检查，查看管理员组是否添加有新帐号，是否有克隆帐号的产生，是否按保密安全规范设置账户密码；

对系统日志进行检查，是否有警告或者错误的日志信息；

对系统设置的安全策略进行检查，查看目前使用安全策略是否发生更改，是否存在未按规范设置安全策略的情况；

计算机放置环境是否潮湿，是否有安全隐患。

每月进行一次计算机检查工作，并出具《计算机月检维护报告》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动处置流程。

1.4.5.1.2、设备安装

（1）设备初装

对支队新配发设备进行系统初装工作，包括对 IP 地址的分配、病毒防护系统的安装、“一机两用”注册、安全终端管理助手的安装、警示标识的张贴、公安网安全策略的设置、密码的设置、公安桌面及屏保的规范设置；对设备的基础安装，检查安装物理环境是否符合规范，对接入设备的网络线路进行标识粘贴同时填写《公安网入网申请表》。

对使用过的其他网络的计算机设备需接入公安网络前，对硬盘进行一次彻底清理，重新分区安装系统后接入（对于涉密计算机严禁接入其他网络使用）。

根据交管局实际工作需求，及时完成新配发或者更改用途的设备进行系统初装工作。在每次进行设备初装工作后填写《计算机及外设故障处理记录表》，每月对记录表进行汇总整理并出具报告。

（2）定期系统安装

对支队计算机终端设备进行有计划的系统重装工作，重装过程中注意对数据的备份，对 IP 地址的记录，对安装的软件记录。

每月对交管局计算机设备进行系统重装工作，重点岗位计算机每半年要求对系统进行一次系统重装工作，其他岗位计算机每年要求进行一次系统重装工作，使计算机终端设备达到最佳运行状态。并填写《计算机及外设故障处理记录表》，每月对记录表进行汇总整理并出具报告。

1.4.5.1.3、除尘

灰尘对计算机设备伤害最大，因此需要有计划的对计算机设备进行除尘工作。除尘时候需要注意硬件元器件，除尘时使用风力大的吹风配合刷子进行清理，对于配件上灰尘过多的情况需把配件取下来清理，重点对散热风扇及周边进行清理，清理后需对计算机进行检查能否正常工作，同时对计算机表面和设备安装环境进行清理，对有安全隐患的应及时整改。

每月对计算机有计划的进行除尘工作，并在每次进行除尘操作后填写《计算机除尘记录表》，要求每年对所有计算机设备进行一次全覆盖的除尘工作。在除尘过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.5.2、计算机外设检查维护事项及要求

1.4.5.2.1、日常检查

对计算机外设进行日常检查，包括对打印机、传真机、读卡器、高拍仪等进行检查。检查设备工作状态指示灯是否正常，检查与计算机连接是否正常，设备驱动程序的安装是否正确。

每月进行一次计算机外设检查工作，并出具《计算机外设月检维护报告》，在检查过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动处置流程。

1.4.5.2.2、除尘

定期对计算机外设设备进行除尘工作。除尘时候需要注意硬件元器件，除尘时使用风力大的吹风配合刷子进行清理，重点对散热风扇及周边进行清理，清理后需对计算机外设进行检查能否正常工作，同时对计算机外设表面和安装环境进行清理，对有安全隐患的应及时整改。

每月对计算机有计划的进行除尘工作，并在每次进行除尘操作后填写《计算机除尘记录表》，要求每年对所有计算机设备进行一次全覆盖的除尘工作。在除尘过程中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

1.4.5.3、计算机及外设故障处置

1.4.5.3.1、响应时间

在发生计算机及外设故障时，维护商接到故障后，应立即向交管局提供 7X24 电话支持服务，并在第一时间提供现场维护服务。针对不同的故障原因导致对业务影响的不同所分的故障级别和对应的响应时间如下：

一级故障：办公区域计算机及外设出现硬件故障、系统故障导致无法正常办公，应用软件安装及调试，计算机设备的安装和调试。交管局机关大楼内发生故障维护商应在 10 分钟内到达故障现场，2 小时内恢复系统运行；各分局发生的故障维护商应在 1 小时内到达故障现场，2 小时内恢复系统运行。

二级故障：业务窗口、指挥室（含分局指挥室）计算机及外设出现硬件故障、系统故障导致无法正常办理业务，应用软件安装及调试，计算机设备的安装和调试。交管局指挥室发生故障维护商应在 10 分钟内到达故障现场，1 小时内恢复系统运行；各分局指挥室、业务窗口发生故障维护商应在 1 小时内到达故障现场，1 小时内恢复系统运行。

1.4.5.3.2、处置流程

（1）故障原因调查分析：记录计算机及外设故障现象，确定故障点位，分析故障原因和受影响的范围。

（2）故障解决方案：按照故障级别和故障类型，拟定故障处置方案，确定处置故障所需的准备条件，提出故障解决方案和工作时限，并上报交管局审核；

（3）故障处置：由专业技术人员对故障进行处置恢复，记录处置过程情况，并向交管局实时上报故障处置情况；同时填写《故障处理记录表》，记录故障发生时间、故障设备、故障原因、故障处置流程、故障处置结果。

（4）故障总结报告：对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《计算机及外设故障处理记录表》，由交管局对故障处置进行考核评价。

1.4.5.3.3、故障处置事项：在对计算机及外设进行日常检查过程中发现问题或者故障，第一时间上报交管局并对故障进行处理。

（1）计算机及外设硬件故障处置：包括对计算机及外设的电源、CPU、内存、主板、硬盘等硬件故障的处置，对在保修范围内的服务器硬件故障，应第一时间通知厂家售后服务，协助厂家对服务器硬件故障的维护和更换，同时对厂家维修维护过程的规范性进行监督以防止发生安全性事件。已过保修期范围的服务器发生硬件故障，维护商应当在第一时间对硬件故障做出诊断并向交管局提交相应配件型号，待交管局采购回配件后及时对故障服务器进行处置。

（2）系统故障处置：包括对系统的安装、系统安全策略的配置、应用程序运行环境的安装，在进行安装前应当对数据资料进行备份，网络配置进行检查，在安装过程中应当根据信息安全管理规定执行，避免发生信息安全违规事件。

1.5、项目技术培训及技术支持服务

1.5.1、技术培训服务

1.5.1.1、对业务操作人员进行日常性的技术培训（包括软、硬件操作技能、业务系统应用等），计算机操作培训（含操作系统及业务系统使用培训）；

1.5.1.2、对系统管理人员的技术培训，包括数据库、软件开发、网络技术、操作系统、硬件设备等方面的技术培训；

1.5.1.3、对计算机操作人员及管理人员进行计算机信息安全培训；

1.5.2、技术咨询及支持服务

1.5.2.1、提供 7×24 小时服务热线电话咨询服务；要求中标人在工作日提供软件工程师的驻场服务；

1.5.2.2、设备升级、设备搬迁、提供现场技术支持服务，并配合实施；

1.5.2.3、新系统部署、新业务上线及新设备安装调试时提供技术支持服务，并配合实施；

1.5.2.4、提供计算机技术的发展趋势以及类似应用的成熟解决方案的咨询；

1.5.2.5、提供计算机网络系统的安全性分析，系统平台升级、迁移等可行性分析咨询；

1.5.2.6、提供应用软件集成可行性分析、系统配置合理性分析、计算机网络系统管理方案建议；

1.5.2.7、提供网络、系统管理改进方案；

1.5.2.8、提供计算机系统的安全解决方案。

1.5.2.9、协助交管局进行信息化保密安全检查。

1.5.2.10、节假日、重大活动维护商提供现场保障性服务。

1.6、项目维护管理工作要求

1.6.1、维护机构要求

成立项目维护队伍，指定固定的项目负责人，并在方案中予以体现，具体承担维护服务工作，并提供 7×24 小时服务热线电话服务。

维护项目组成员不少于 5 名技术人员（其中软件工程师 1 人、网络工程师 1 人、硬件工程师 3 人)常驻交管局,按照用户正常上班时间办公,现场解决系统运行产生的故障,提供系统运维支持服务和巡检服务。

软件工程师需具备熟练使用常用软件开发工具，熟练操作 SQL 语句，熟练操作 websphere 等中间件程序，熟悉 Oracle 数据库的操作。

网络工程师需具备熟练对核心交换机、汇聚交换机进行配置调整，具备构建、管理和维护网络的能力；熟练对各类防火墙进行设置，熟悉网络系统的安全、配置、故障排除。

硬件工程师需具备精通对 PC 服务器的安装调试，计算机软、硬件故障维修，精通局域网、弱电布线，熟悉打印机、复印机、传真机的维修。

1.6.2、维护计划：为保障交管局业务工作的正常进行，应建立完善的服务器、电子警察后台系统、弱电系统、信息安全及计算机和外设的事前检查计划：包括每周检查计划、每月检查计划和节假日检查计划。

1.6.3、维护管理

维护商应具备一定数量的备用设备及备品备件（产权归维护商），在发生故障时能及时保障窗口业务的正常开展。

当交管局系统发生故障，驻场维护工程师无法解决且远程技术支持无效时，应交管局的要求，维护商将派遣有专业经验的技术人员前往用户方现场进行故障会诊。技术人员可以是维护商技术人员，也可以是维护商聘请的原厂商或其它专业单位的技术人员，由此产生的一切费用由维护商自行承担。

交管局提供现场办公场地，维护商自行解决所需办公家具、用品、设备等。

对于维护期内，维护项目组人员发生变化，必须向交管局书面告知,同时新增人员必须达到满足业主要求的技术服务能力。

1.6.4、维护资料管理

维护商根据各项工作要求提交相应的运行维护报告、检查登记表、优化登记表、故

障处置表、日志记录表，在每月 10 日前提交上月的维护报告，交管局根据维护报告及事项处理效果对上月的维护工作事项进行考核。

1.6.5、其他相关要求

★1.6.5.1、保密规定

维护商应保证其公司人员在交管局服务期间所接触的各种文件、数据、系统资料、系统操作等严格遵守交管局保密制度，不得向第三方透露。

维护商的服务人员在对交管局业务有关的终端、软件和非技术的业务处室进行服务时均需有交管局人员在场。

交管局网络系统属于公安专用网络系统，维护商应当严格遵守公安网络使用制度以及公安信息系统使用规定，严禁泄漏公安网络信息，未经交管局人员确认，维护商的服务人员不得对交管局业务系统作任何操作。

按照各级公安机关对公安信息网络的安全要求，由维护商与交管局签定安全保密协议，落实公安网络安全及信息保密的各项规定。

★1.6.5.2、产权归属：在合同期内的知识成果及技术交流等其他知识产权归交管局所有。

1.6.5.3、其他要求

1.6.5.3.1、维护商应明确提出工程实施和人员安排计划，必须派出足够的、满足交管局业务和技术要求的项目实施人员，明确提出总的项目实施周期。

1.6.5.3.2、维护商提供的新增硬件设备应为合法渠道进入中国市场销售的原厂商认可的全新设备。

1.6.5.3.3、维护商应说明在成都地区类似案例的情况以及正在履行合同的情况。

1.6.5.3.4、维护商应说明在成都本地的技术人员数量及技术资质证明情况（附名单及在本公司工作简历）。

1.6.5.3.5、实际参与维护服务的人员数量应为投标文件中指定的人员数量，不得减少。维护商应以表格的形式详细介绍维护小组成员的情况，并提供相应证书的复印件。

1.7、项目维护工作考核：为了客观地考评维护单位在合同期限内的工作情况，促进维护管理工作进一步规范化、制度化、科学化。根据维护工作的主要内容和具体要求，按照“三级考核”的原则，开展维护单位的综合考核工作,并结合考核结果支付维护服务合同费用。

1.7.1、考核方式

维护考核由交管局主管部门、用户单位、监管部门共同实施对维护工作综合考核评价。

1.7.1.1、主管部门主要按照维护工作的具体事项和要求，监督考核维护单位对服务器运行检查维护、弱电综合维护、信息安全维护检查、计算机及外设维护、技术支撑服务等五个方面的工作完成情况。

1.7.1.2、用户单位主要对维护公司提供的故障处置服务、计算机及外设维护检查服务等进行工作质量考核。

1.7.1.3、监管部门对维护单位按照合同中工作事项的落实情况进行监督，对维护单位提供的维护资料和主管部门和用户单位的考核资料进行审核，形成最终的维护工作考核评定意见。

1.7.2、考核时限

每月 10 号前维护公司将上月的维护资料进行汇编、整理，形成维护工作报告报主管部门。

主管部门根据维护工作报告和实际情况，在 5 个工作日内汇集用户单位的考核情况，形成维护考核报告，报监管部门审核。

监管部门根据实际情况，在 5 个工作日内完成最终考核评定。

1.7.3、考核内容及标准

考核过节采用百分制评定标准，满分 100 分。具体的考核内容分为两部分：工作实效考核（90 分）、用户评价考核（10 分）

1.7.3.1、工作实效考核（90 分）

1.7.3.1.1、电子警察后台系统维护（20 分）

（1）运行检查

考核事项：按照电子警察后台系统运行检查的要求，每日定时开展系统运行环境和运行状态检查,并填写《电子警察后台应用软件运行检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局。

扣分标准：未完成每日常规检查漏检 1 次扣 2 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；未按规范填写并上报《电子警察后台应用软件运行检查表》，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 5 分，造成影响的，扣除 10 分。

（2）优化维护

考核事项：根据电子警察后台系统优化维护的要求，每周进行一次电子警察后台系统完善性优化处理；每月进行一次电子警察后台系统预防性优化处理；同时，根据交管局实际工作需求，按照每月工作计划及时完成电子警察后台系统适应性优化和纠错性维护工作；按照规范填写《电子警察后台系统优化登记表》，在优化过程中发现问题及时

记录并上报交管局。

扣分标准：未完成每周系统完善性优化处置的每 1 次扣 2 分；未完成每月系统预防性优化处置的，扣 5 分；未完成每月适应性、纠错性维护工作计划安排的，每 1 项扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；未按规范填写并上报《电子警察后台应用软件运行检查表》，每 1 次扣 1 分。

（3）备份维护

考核事项：每日定时对增量数据进行备份，每月对数据进行一次完整备份，通过应用程序备份的应每周对备份数据进行完整性检查，并填写《电子警察后台系统数据备份记录表》。

扣分标准：未完成每日增量数据备份的，每 1 次扣 2 分；未完成每月数据完整备份的，每 1 次扣 5 分；备份维护内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；未按规范填写并上报当日《电子警察后台应用软件运行检查表》，每 1 次扣 1 分；维护中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 5 分，造成影响的，扣除 10 分。

（4）应用分析

考核事项：每天定期分析电子警察外场的采集点位的数据量情况、图片传输情况、应用服务器的运行情况、数据库表空间占用情况；发现异常情况，及时向交管局上报；同时提出优化调整的措施和方案；每月出具《电子警察后台系统应用分析报告》。

扣分标准：未完成每天定期电子警察系统检查分析的，每 1 次扣 2 分；发现异常情况，未及时向交管局上报的，扣 5 分，造成影响的，扣 10 分；未及时提供优化调整的措施和实施方案的，扣 2 分；每月未出具相关的分析报告的，扣 5 分，相关内容不全的，扣 2 分。

（5）后台软件故障处置

考核事项：后台软件出现故障后，维护单位应按照响应级别在规定时限内到达现场；按照故障处置的工作流程和规范进行故障处置，确保迅速恢复正常；并形成维护处置报告。

扣分标准：未按规定故障处置响应时限到达现场的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；由于维护单位处置措施不力，导致不能按照规定时限恢复或有效处置故障的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；不按规定填报《故障处置记录表》相关内容的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位处置不当，导致系统设备重大故障、数据丢失的情况，每 1 次扣 20 分。

1.7.3.1.2、服务器运行检查维护（20 分）

（1）服务器运行监控

考核事项：按照服务器维护检查要求，每日对服务器硬件和运行性能进行 4 次监控检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00；每日对服务器操作系统、安全防护、应用软件、数据库性能分别进行 1 次检查；按照规范填写服务器运行检查登记表，并每日 17:00 时前按时报业主单位；发现故障或异常情况及时上报业主单位；遇特殊原因，不能完成每日检查工作量的，应在检查表中备注情况说明。

扣分标准：每日常规检查漏检 1 次扣 2 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；每日 17:00 时前未上报当日《服务器运行状态监控检查表》，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（2）服务器性能优化服务

考核事项：按照维护要求每周分别进行 1 次服务器系统空间整理和系统性能优化，并形成《服务器性能优化登记表》按时报业主单位；在维护中发现异常情况及时报业主单位。

扣分标准：未完成每周服务器性能优化服务工作的，扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；每周周五 17:00 时前未上报维护登记表，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（3）服务器管理维护

考核事项：每周对所有服务器进行 1 次重启；每月对所有服务器进行 1 次服务器日志清理和除尘工作。

扣分标准：未按照工作计划完成每周服务器管理维护工作的，扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；每周周五 17:00 时前未上报维护登记表，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（4）服务器故障处置

考核事项：服务器出现故障后，维护单位应按照响应级别在规定时限内到达现场；按照故障处置的工作流程和规范进行故障处置，确保迅速恢复正常；形成维护处置报告。

扣分标准：未按规定故障处置响应时限到达现场的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；由于维护单位处置措施不力，导致不能按照规定时限恢复或有效处置故障的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；不按规定填报《故障处置表》相关内容的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位处置不当，导致系统设备重大故障、

数据丢失的情况，每 1 次扣 20 分。

1.7.3.1.3、弱电系统维护（20 分）

（1）网络设备及安全设备基础维护

考核事项：按照维护要求和维护清单，每日对公安业务中心机房网络设备及安全设备运行进行 4 次维护检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00；每月对机关各部门、各分局机房的汇聚交换机、接入层交换机的运行状态进行检查 1 次；每月对网络运行效率进行 1 次测试，对交换机和防火墙进行 1 次调优。

扣分标准：未按照工作计划完成每日网络及安全设备维护工作的，扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；每日 17:00 时前未上报维护登记表，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（2）综合布线基础维护

考核事项：每月开展 1 次机房、弱点井、配线架以及交换机、防火墙的安装设置规范性检查；根据业主实际工作需求，及时完成办公区域局部网络调整、公安业务中心机房线路维护保障工作、机关各部门办公室的语音电话配置调整工作。

考核标准：未按照工作计划完成每月综合布线基础维护工作的，扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（3）机房基础维护考核

考核事项：每日进行 4 次公安业务中心机房运行检查，时间分别为 9:00、11:00、14:00、16:00；每月进行 1 次各分局机房检查。

考核标准：未按照工作计划完成每日中心机房维护检查工作的，扣 2 分，未完成每月各分局机房检查的，扣 2 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；每日 17:00 时前未上报维护登记表，每 1 次扣 1 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除 5 分。

（4）弱电故障处置

考核事项：弱电系统出现故障后，维护单位应按照响应级别在规定时限内到达现场；按照故障处置的工作流程和规范进行故障处置，确保迅速恢复正常。

扣分标准：未按规定故障处置响应时限到达现场的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；由于维护单位处置措施不力，导致不能按照规定时限恢复或有效处置故障的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；不按规定填报《故障

处置表》相关内容的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位处置不当，导致系统设备重大故障、数据丢失的情况，每 1 次扣 20 分。

1.7.3.1.4、信息安全维护（10 分）

（1）网络信息安全检查

考核事项：每日进行 1 次“一机两用”系统检查以及公安网设置及延伸安全检查；每月进行 1 次专网、营区互联网、党政网等其他网络安全检查；每周进行 1 次文件存储系统的安全检查。

考核标准：每日未完成公安内网安全检查的，扣 3 分；每周文件存储系统未检查的，扣 1 分；每月其他网络未检查的，扣 2 分；检查内容不实，存在虚假、隐瞒的情况，扣 5 分。

（2）终端信息安全检查

考核事项：每日进行 1 次终端违规软件、不规范网络配置、不规范网络配置、特殊类软件检查；每月进行 1 次全支队计算机密码策略、计算机病毒防护检查。

考核标准：未完成每日终端检查的，扣 2 分；未完成每月全支队计算机密码策略、病毒防护检查的，扣 2 分；检查内容不实，存在虚假、隐瞒的情况，扣 5 分。

（3）安全事件技术调查

考核事项：配合交管局对网络安全事件、终端安全事件和应用安全事件进行调查，对安全事件中的违规软件安装、违规网络设置、违规终端设备、违规“一机两用”等违规情况进行原因分析，提供技术手段对违规情况进行整改，并协助交管局完成安全事件的处置。

扣分标准：未及时配合交管局对安全事件进行处置的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位的工作措施不力，对安全事件处置造成影响的，扣 10 分。

1.7.3.1.5、计算机及外设维护（15 分）

（1）计算机及外设日常检查

考核事项：每月进行 1 次计算机及外设检查工作，主要包括：操作系统的病毒防护、系统服务、系统漏洞补丁、磁盘存储情况、系统文件、系统启动项、系统账号、系统日志、安全策略、计算机放置环境进行检查，以及对打印机、传真机、读卡器、高拍仪等进行检查。

考核标准：未按照工作计划完成每月计算机及外设检查的，扣 5 分；检查内容不实，存在虚假、瞒报的，扣 5 分；检查中发现故障或异常问题未上报的，每次扣 2 分，造成影响的，扣除该项总分 5 分。

（2）设备安装

考核事项：根据用户单位实际工作需求，及时完成支队新配发或者更改用途的设备进行系统初装工作；每月对支队计算机设备按照计划进行系统重装工作，达到重点岗位计算机每半年要求对系统进行一次系统重装工作，其他岗位计算机每年要求进行一次系统重装工作；

考核标准：未按照需求完成新设备安装工作的，每 1 次扣 1 分；每月未制定设备重装工作安排的，每次扣 1 分；未完成每月重装安排的，扣 2 分。

（3）除尘

考核事项：按照每月工作计划对计算机及外设进行除尘工作；每次进行除尘操作后填写《计算机及外设除尘记录表》；在除尘过程中发现问题及时记录并上报交管局。

考核标准：未完成每月计算机及外设除尘工作的，扣 2 分；未按照规范要求填写《计算机及外设除尘记录表》的，扣 1 分；除尘过程中发现情况，未及时上报交管局的，扣 3 分。

（4）计算机及外设故障处置

考核事项：计算机及外设故障后，维护单位应按照响应级别在规定时限内到达现场；按照故障处置的工作流程和规范进行故障处置，确保迅速恢复正常。

扣分标准：未按规定故障处置响应时限到达现场的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；由于维护单位处置措施不力，导致不能按照规定时限恢复或有效处置故障的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 1 分，“II”级每 1 次扣 2 分，“III”级每 1 次扣 5 分；不按规定填报《故障处置表》相关内容的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位处置不当，导致系统设备重大故障、数据丢失的情况，每 1 次扣 20 分。

（5）技术培训及技术支持服务（5 分）

考核事项：每月完成各类技术咨询及支持服务；根据交管局的相关需求，完成 1 次技术培训。

考核标准：未按照要求进行技术咨询和支持服务的，每 1 次扣 1 分；未完成 1 次技术培训的，扣 2 分。

1.7.3.2、用户单位考评（10 分）

考核事项：维护单位应按照规定的响应时限、故障流程进行用户单位故障处置服务；每月定期检查维护用户单位的计算机及外部设备，提出设备优化及调整措施；提供计算机相关技术咨询和培训服务工作。

考核标准：不按规定响应时限到达现场进行故障处置的，每 1 次扣 1 分；由于维护单位处置措施不力，导致不能按照规定时限恢复或有效处置故障的，每 1 次扣 1 分；造成影响的，每 1 次扣 5 分；根据每月计算机及外设检查维护的，不能提供有效的设备优化或调整措施的，扣 2 分；不及时向用户单位提供相关咨询、指导培训的，每 1 次扣 2 分，敷衍塞责的，每 1 次扣 5 分。

附表：

一、电子警察后台应用软件日常运行检查表

检查项目名称	检查事项	检查结果	备注
运行环境	数据文件		
	控制文件		
	日志文件		
	空间检查		
	Websphere 服务挂载情况		
	FTP 服务		
应用系统运行状态	系统功能		
	页面载入时间		
	并发量		
	连接数		
	服务器性能		
	数据传输量		
	数据转递量		
	高峰期在线人数		
	高峰期并发线程数		
检查人： 检查时间：		主管部门意见： 签　　字：	

二、服务器日常检查表

基础信息	应用系统名称		设备型号	
	服务器数量		基础软件	
检查项目内容		检查结果		备注
硬件检查	硬件指示灯状态			
	电源指示灯状态			
	网络连接状态			
使用性能监控	CUP 使用情况			
	内存使用情况			
	页面文件使用情况			
操作系统检查	是否为最新病毒库			
	有无异常服务			
	系统漏洞修复情况			
	磁盘存储情况			
	有无异常文件产生			
	有无异常启动项			
系统安全检查	系统管理员账号有无异常			
	是否有异连端口			
	有无错误日志和警告			
应用软件检查	应用软件打开速度			
	中间件程序运行状态是否正常			
	有无错误信息			
	线性状态是否正常			
检查人： 检查日期：		主管部门意见： 签 字：		

三、服务器重启日志及日志备份清理记录表

服务器名称	重启时间	重启检查	日志备份清理	操作人	责任人签字

四、公安业务中心机房运行监控检查表

检查项目	检查内容		相关记录	备 注
网络设备状态	公安网	核心交换机	□正常 □异常	
		汇聚交换机	□正常 □异常	
		政法网交换机	□正常 □异常	
	到各分局光交换机接口		□正常 □异常	
	新 4510R 交换机负荷			
	老 4510 交换机负荷			
到上级部门网络情况	市局网络		□正常 □异常	
	总队网络		□正常 □异常	
各分局网络连接情况	一分局		□正常 □异常	
	二分局		□正常 □异常	
	三分局		□正常 □异常	
	四分局		□正常 □异常	
	五分局		□正常 □异常	
	六分局		□正常 □异常	
	事故处		□正常 □异常	
	车管所		□正常 □异常	
机房空调	温度：		温度：	
	湿度：		湿度：	
机房天花板	温度①		温度②	
UPS 配电柜	运行状态指示灯		□正常 □异常	
	散热		□正常 □异常	
	清洁		□正常 □异常	
消 防	消防系统是否正常运作		□正常 □异常	
门禁系统	运行是否正常		□正常 □异常	
有无鼠患	公安机房（含操作间）		□有 □无	
有无水患	公安机房（含操作间）		□有 □无	
机房清洁	机房内有无杂物		□有 □无	
	机柜内卫生		□正常 □异常	
照明系统	使用是否正常		□正常 □异常	

检查人： 责任人签字： 检查日期：

五、成都市公安局交通管理局分局机房检查表

部门名称：交警			
检查时间： 年 月 日		检查人员：	
检查项目	检查内容	相关记录	备 注
交 换 机	分局汇聚交换机运行状态		
	接入层交换机运行状态		
机房温度	温度是否介于 20～24 度之间		
机房湿度	湿度是否介于 45～65%之间		
网络速率测试	分局汇聚交换机连接速率测试		
	接入层交换机连接速率测试		
	到支队主干网络连接速率测试		
U P S	运行状态指示灯		
	散热		
	清洁		
	UPS 及电池上有无杂物		
消 防	消防设施设备		
门禁系统	运行是否正常		
鼠 患	机柜内		
	井道		
	地板上		
	地板下		
	门、窗		
水 患	静电地板下		
	吊顶内水管		
	地板下水管		
	空调管口		
	相邻水管		
机房清洁	机房内有无杂物		
	机柜内卫生		
灯 光	使用是否正常		

主管部门签字：

六、公安网计算机终端安全检查统计表

部门： 检查日期：

检查内容		检查结果	备注
违规软件	迅雷		
	MECHAT		
	腾讯即时通		
	反恐精英		
	魔兽争霸		
	星际争霸		
网络配置	越级上连根域 DNS		
	双网卡(未注明原因)		
SQLSERVER 补丁	2000 SERVER(未打 SP3 补丁)		
	2000 MSDE(未打 SP3 补丁)		
其它特殊软件	按键精灵		
	HELIX SERVER		
主管部门意见： 签 字：			

七、优化调整登记表

编号 ：_____－_____－_____－_____

优化调整对象信息	项目名称			
	客户名称		维护等级	
	联系人		联系电话	
	优化调整描述			
优化调整信息	执行人		执行日期	
	类型	□硬件 □网络 □系统 □数据库 □程序 □工程 □其它		
	调整过程记录	（将关键点及步骤记录下来）		
结果信息	完成情况	□已完成 □未完成		
	遗留问题			
主管部门意见及考评		签字 日期		

八、故障处理记录表

编号 ：_____－_____－_____－_____

报维单位		维护等级	
报维人员		联系电话	
故障现象			
接报人员		维护人员	
故障原因分析			
处理方法	远程指导□ 现场处理□ 处理过程：		
处理结果			
考评意见			
故障处理人（签字）：		主管部门确认（签字）：	
故障处理日期：		日期：	

九、综合布线网络调整登记表

序号	部门	终端 端口号	线路 编号	配线架位置 （排-列）	配线架端口	交换机 端口	备注

责任人签字：

十、综合布线语音调整登记表

办公室	电话号码	配线架编号	ODF 配线架编号	调整地址		备注
				房间端口号	对应配线架号	

责任人签字：

十一、设备除尘记录表

设备名称	设备型号	除尘后开机检查是否正常	除尘记录	责任人签字

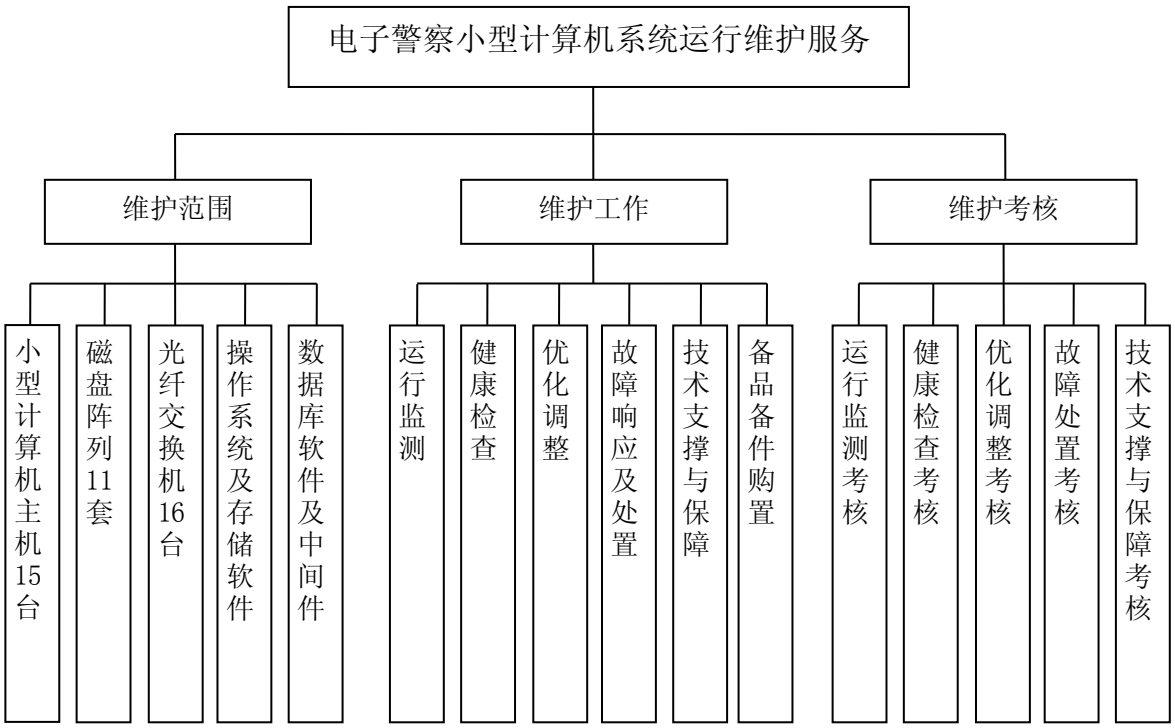
（二）包二：电子警察小型计算机系统运行维护服务内容及要求

2.1、项目概述及项目维护框架图

2.1.1、项目概述

成都市公安局交通管理局电子警察小型计算机系统运行维护服务，是针对电子警察业务平台、车驾管业务平台、公安交管业务平台中的小型计算机、磁盘阵列、带库、操作系统及软件、数据库及中间件等设备和系统，提供运行监测维护、健康检查维护、优化调整维护、故障响应及处置、技术支撑与保障、备品备件购置等运行维护服务，并采取现场技术服务和远程维护的方式，组织专业技术人员开展维护管理和协调工作，确保小型计算机系统稳定、高效运行。

2.1.2、项目维护框架图



小型计算机系统运行维护范围为电子警察业务小型计算机系统、车驾管业务小型计算机系统和公安交管业务小型计算机系统。系统硬件包括小型机主机 15 台、磁盘阵列 11 套、光纤交换机 16 台、硬盘控制台 4 台、磁带机 4 套、机柜 10 组，系统软件包括操作系统、数据库软件、存储管理软件、中间件软件、数据备份软件等。系统维护工作包括运行监测、健康检查、优化调整、故障响应及处置、技术支撑与保障、备品备件购置等工作事项。

（备注：小型计算机系统运行维护范围除上述设备外，还包括维护年度成都市公安局交通管理局新增小型计算机设备和配套硬件。）

2.2、项目维护范围

2.2.1、电子警察业务小型计算机系统范围

小型机系统包括硬件部分和软件部分。硬件部分共有主机 4 台、磁盘阵列 6 套、光纤交换机 6 台、硬盘控制台 1 台、磁带机 1 套、机柜 2 组；软件部分包含操作系统、数据库软件、存储管理软件、中间件软件、数据备份软件等，详细清单见表 1。

表 1：电子警察业务小型计算机系统清单表

设备名称	设备型号	硬件配置	数量	软件配置
数据库服务器	IBM P560Q	4*1.5Ghz 处理器 8Gb 内存 2*73G 硬盘 3*HBA 卡	2	IBM AIX 5.3 Oracle 9i RAC Websphere
外网数据接收服务器	IBM P560	4*3.6Ghz 处理器 16G 内存 2*146GB 硬盘 2*HBA 卡	1	IBM AIX 6.1 Oracle 9i RAC websphere
内网数据接收服务器	IBM P570	8*3.5 Ghz 处理器 32G 内存 2*146GB 硬盘 2*HBA 卡	1	IBM AIX 6.1 Oracle 10g RAC
SAN 磁盘阵列	IBM DS4700	2GB 缓存 28 块 300GB 光纤硬盘 双控制器	1	
SAN 磁盘阵列	IBM DS4800	4GB 缓存 32 块 450GB 光纤硬盘 双控制器	1	
SAN 磁盘阵列	EMC VNX5500	45* 2TB SAS 硬盘 双存储控制器 合计共 8 核 CPU，24G 内存,8*8Gb 前端光纤接口及 4*8Gb SF 模块	1	Unisphere 存储管理软件 SAN Copy 软件 本地数据保护套件（快照、克隆、连线数据保护 CDP 软件）
SAN 磁盘阵列	EMC VNX5500	150*600GB 10K rpm SAS 硬盘。 双存储控制器 合计共 8 核 CPU，24G 内存,8*8Gb 前端光纤接口及 4*8Gb SF 模块。	1	Unisphere 存储管理软件，SAN Copy 软件，本地数据保护套件（快照、克隆、连线数据保护 CDP 软件
IBM V7000 磁盘阵列	IBM Storwize V7000	450GB SAS 硬盘*89，600GB SAS 硬盘*85	1	存储管理软件： Ds manager
SAN 交换机	Brocade 300	（24 口 8Gb/s）光纤交换机	2	
SAN 交换机	IBM B24	24 口光纤交换机，8 口	1	

		激活		
SAN 交换机	IBM B24	24 口光纤交换机，8 口激活	1	
硬件控制台	HMC	鼠标、键盘，15 寸显示器	1	
磁盘阵列	IBM DS4800	8*4Gb GBIC 卡 4.2TB(14*300G 10k)磁盘 2 块备用光纤硬盘	1	存储管理软件： Ds manager
磁盘阵列扩展柜	IBM DS4000 EXP710 Storage Expansion Unit Model 710	4*2Gb Fibre Channel Short Wave GBIC 卡，8.4TB(28*300G 10k)磁盘	1	存储管理软件： Ds manager
光纤交换机	2005-B16	16 口光纤交换机，配置 8 口	2	
磁带机	336		1	
机柜	7014-T00	1.8 米高黑色机柜	1	
闪存阵列	IBM Flash system 840	配置 2TB（Raid5 后）可用容量		
存储虚拟化设备	IBM 2145-DH8	2 台 2145-DH8 SVC 存储虚拟化引擎采用 2 节点组成的集群模式； 配置 64GB 高速数据缓存； 配置 8 个 8Gbs 光纤接口，4 个 iSCSI 接口，支持扩展万兆 FCoE 及 iSCSI 接口； 配置无限容量的外部虚拟化功能，可以实现对外部磁盘真理的集中化，虚拟化，资源池化等功能		
SAN 磁盘阵列	IBM V7000 2076-524	新增配置 76 块 1.2TB 10K 2.5 寸 SAS 硬盘； 配置远程复制功能许可； 配置快照功能许可； 配置瘦供给功能许可； 配置自动化分层存储功能许可，自动分析/寻找热点数据，并自动迁移至高性能 SSD； 配置外部存储虚拟化功能许可；	1	

		支持不同厂家异构平台产品的透明数据迁移。		
数据备份软件	赛门铁克	netbackup 7.0	1	

2.2.2、车驾管业务小型计算机系统范围

小型机系统包括硬件部分和软件部分。硬件部分共有主机 4 台（其中 2 台停用）、磁盘阵列 2 套（其中 1 套停用）、光纤交换机 6 台、硬盘控制台 1 台、磁带机 1 套、机柜 3 组；软件部分包含操作系统、数据库软件等、中间件软件、数据备份软件等，详细清单见表 2。

表 2：车驾管业务小型计算机系统清单表

设备名称	设备型号	硬件配置	数量	软件配置
数据服务器 HP 小型机	HP8640	6*1.6Ghz 处理器 16Gb 内存 2*73G 硬盘 3*HBA 卡 2*10/100/1G 千兆以太网卡 2*光纤网卡	2	HP-UX Oracle 9I RAC
硬件控制台	HMC	鼠标、键盘，15 寸显示器	1	
磁盘阵列	HP EVA 8000	8*4Gb GBIC 卡 6TB(20*300G 10k)磁盘 2 块备用光纤硬盘	1	Command view
光纤交换机	SAN	16 口光纤交换机，配置 8 口	4	
磁带机	HP MSL6030		1	
机柜		1.8 米高黑色机柜	2	
IBM 小型机	P630	IBM P630 小型机（7028－6E4）4G/6G 内存，146.8G U3 硬盘*2,，显卡（2848）*1,光纤网卡（5700）*2, 光纤存储接口卡（6228）*1,	2	
磁盘阵列	IBM FastT500	IBM FastT500 主机	1	Ds manager
光纤交换机	SAN	SAN 8 口光纤交换机	2	
机柜		IBM 36U T00 机柜	1	

2.2.3、公安交管业务小型计算机系统范围

小型机系统包括硬件部分和软件部分。硬件部分共有主机 7 台、磁盘阵列 3 套、光纤交换机 4 台、硬盘控制台 2 台、磁带机 2 套、机柜 5 组；软件部分包含操作系统、数据库软件、存储管理软件、中间件软件、数据备份软件等，详细清单见表 3。

表 3：公安交管业务小型计算机系统清单表

设备名称	设备型号	硬件配置	数量	软件配置
数据库服务器	IBM P650	IBM P650 小型机（7038－6M2） 8G 内存 2*146.8G U3 硬盘 1*36.4GU3 硬盘 2*光纤网卡 1*光纤存储接口卡	2	AIX 5.2， HACMP5.1 Oracle 9i RAC
数据库服务器	IBM P650	IBM P650 小型机（7038－6M2） 8G 内存 2*146.8G U3 硬盘 1*36.4GU3 硬盘 2*光纤网卡 1*光纤存储接口卡	1	AIX 5.2
磁盘阵列	IBM FastT500	IBM FastT500 主机 IBM EXP500 扩展柜（5*73.4G）	1	Ds manager
数据库服务器	HP8640	12 *1.6Ghz 处理器 32Gb 内存 2*146G 硬盘 2*300G 硬盘 3*HBA 卡 2*10/100/1G 千兆以太网卡 3*光纤网卡（AD332A）	4	HP-UX Oracle 9I RAC
硬件控制台	HMC	鼠标、键盘，15 寸显示器	2	
磁盘阵列	EVA 8000	8*4Gb GBIC 卡 6TB(20*300G 10k)磁盘 另配 2 块备用光纤硬盘	1	
磁盘阵列	EVA 4400	4*2Gb GBIC 卡 6TB(20*300G 10k)磁盘	1	
光纤交换机	SAN	SAN 8 口光纤交换机	4	
磁带机	MSL6030		2	
机柜		1.8 米高黑色机柜	5	

2.3、项目维护内容

2.3.1、运行监测：对电子警察、车管所、公安交管业务涉及的小型计算机系统硬件、软件进行现场检查（每月 2 次），确保各项硬件指标和软件指标参数正常，为小型计算机系统稳定运行提供常规基础性保障。

2.3.2、健康检查：对小型计算机系统硬件、软件进行健康检查（每月 1 次），并在日常检查基础上，针对软硬件薄弱环节进行优化，确保主机、磁盘阵列、相关网络设备等硬件设备，操作系统、数据库及中间件等软件程序稳定、安全、高效运行。

2.3.3、优化调整

对小型计算机系统后台数据处理、前端系统应用进行优化调整（每季度 1 次），确保系统应用、数据存储、数据交换的合理性、高效性、先进性，并于年度内提出小机平台规划建议和系统整合方案。

2.3.4、、故障响应及处置：维护公司应对故障进行及时响应与汇报，对小型机在运行监测、健康检查、优化调整中发现的故障进行处置，对日常发生的小型机故障进行处置。

2.4.5、、技术支撑与保障：针对设备搬迁、系统部署、系统上线、系统升级等系统调整和重要时间节点时，对系统软、硬件进行技术保障。同时定期开展技术交流、成功案列分享、技术培训工作。

2.4.6、、备品备件购置：维护公司根据交管局小型机备品备件需求清单，提供备品备件，并负责备品备件的安装调试。

2.4.7、、维护管理工作要求

为规范、明确、细化小型计算机系统维护工作，提高维护质量和维护效果，维护公司应成立专门项目组（包括项目负责人和专业工程师）开展小型机系统维护工作，并对交管局小型计算机系统年度、月度维护计划进行制定，对维护过程进行跟踪管理，对维护资料进行档案化管理。

2.4、项目维护要求

2.4.1、运行监测维护内容及要求

小型计算机系统运行监测维护包括：小型机硬件运行检查、磁盘阵列硬件运行检查、光纤交换机及磁带库硬件运行检查、操作系统及软件运行检查、数据库及中间件运行检查等内容，要求每月进行 2 次现场检查，详细记载各项指标检查结果，并对硬件设备及软件运行情况进行综合评价。

2.4.1.1、小型机硬件运行检查

2.4.1.1.1、设备运行环境检查，包括：温度、湿度以及设备外观、设备电源、电源风扇、设备硬盘及相关外设等检查，并对设备进行清洁保养。

2.4.1.1.2、设备运行状态检查，包括：网络通信功能、相关网络设备、设备控制卡，以及各项设备运行指示灯状态检查。

2.4.1.1.3、系统设备运行日志检查，包括：日志类别、日志产生总量、告警报错信息等检查，并对各种设备底层日志进行整理和分析，并备份相关报警日志。

2.4.1.1.4、系统设备负载检查，包括：CPU 使用率、内存使用率、IO 输入输出占有率等系统负载情况检查。

2.4.1.1.5、系统设备运行配置检查，包括：设备配置参数、文件系统使用率、系统镜像、

交换页面、逻辑卷组活动、设备操作系统及配置文件备份等检查，并对设备运行进行诊断。

2.4.1.1.6、设备加电检测，检测设备可用性，一旦发现功能问题及时更换维修。

2.4.1.1.7、设备部件微码检查与更新。

每月进行 2 次现场检查，并填写《设备运行状态监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.1.2、磁盘阵列硬件运行检查

2.4.1.2.1、存储设备运行环境检查，包括：设备运转外观特征、主机、光纤端口、电源、硬盘、风扇、设备电源及线路等检查，并对设备进行清洁保养。

2.4.1.2.2、存储设备运行状态检查，通过存储管理软件检查控制器状态、磁盘柜状态、磁盘状态、电池状态。

2.4.1.2.3、存储设备日志检查，包括：系统日志类别、日志总量、警告报错日志等检查，并对系统错误报告进行分析、记录和清理。

2.4.1.2.4、存储设备运行性能检查，包括：存储效率和存储空间检查，并评估数据增长率，磁盘阵列可用容量和可用时间。

2.4.1.2.5、存储阵列系统诊断、安全检查、数据备份检查、单点故障、RAID 级别判断及 Hot Spare 热备盘检查。

每月进行 2 次现场检查，并填写《设备运行状态监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.1.3、光纤交换机及磁带库硬件运行检查

2.4.1.3.1、光纤交换机设备环境检查，包括：设备运转外观特征、光纤端口、电源、线缆连接等检查，并对设备进行清洁保养。

2.4.1.3.2、光纤交换机设备运行检查，包括：设备性能和系统日志检查，并分析、记录、清理系统错误报告。

2.4.1.3.3、检查补丁程序是否满足需求，检查 ITRC 注册及链接情况，检查系统安全，并对系统风险点进行评估。

2.4.1.3.4、对设备硬件进行系统诊断。

2.4.1.3.5、检查冗余线路的负载能力，是否能够满足生产系统负载需求。

2.4.1.3.6、检查磁带库物理外观和运行状态。

每月进行 2 次现场检查，并填写《设备运行状态监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.1.4、操作系统及软件运行检查

2.4.1.4.1、检查小型机操作系统进程，应用系统进程、系统处理队列长度、主机性能、系统日志、系统 TROUBLESHOTING。

2.4.1.4.2、检查小型机双机集群系统状态和系统日志。

2.4.1.4.3、检查小型机系统资源，包括查看 CPU 使用率、查看 IO 所占用的 CPU 使用率、查看空闲的物理内存及分区使用情况。

2.4.1.4.4、查看小型机系统故障日志，并对故障点进行复查。

2.4.1.4.5、检查小型机系统补丁是否需要安装，并及时更新系统补丁；检查操作系统版本，及时升级安装新版本操作系统；记录操作系统版本和补丁升级情况。

2.4.1.4.6、对系统参数配置合理性进行调试，使用专业软件对系统性能进行测试。

2.4.1.4.7、检查存储管理软件是否需要安装，并及时更新系统补丁。

2.4.1.4.8、通过存储管理软件 storage manager 收集性能信息。

2.4.1.4.9、采集操作系统资源的使用情况。

每月进行 2 次现场检查，并填写《设备运行状态监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.1.5、数据库及中间件运行检查服务

2.4.1.5.1、数据库及中间件系统配置检查，包括：系统配置、数据库性能、空间使用情况、环境参数、表空间或试图、函数和链接、用户角色、系统容错等检查。

2.4.1.5.2、数据库及中间件运行检查，包括：系统配置、数据库配置、告警情况、备份策略、性能状况等检查，分析系统现状，发现潜在问题并给出相关调整建议，以降低潜在的数据丢失、安全侵犯、停机、性能下降或资源限制抢救无效等风险。

2.4.1.5.3、检查数据库及应用系统备份的完整性和可用性，充分保障数据的安全性；提供数据库及中间件的日常数据备份与恢复；提供数据库热备的设备。

2.4.1.5.4、检查数据库的报警日志、事务日志及相关日志文件；检查用户的备份和恢复的策略和执行情况，提供备份策略的设置和优化；检查系统和数据库的用户访问安全情况。

2.4.1.5.5、检查并记录现有数据库及中间件版本和补丁情况。

2.4.1.5.6、采集数据库资源的使用情况，采集数据库运行期间的 awr 报告。

每月进行 2 次现场检查，并填写《设备运行状态监控检查表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.2、健康检查维护内容及要求

2.4.2.1、小型机硬件健康维护检查

2.4.2.1.1、对小型机系统存在的安全漏洞和风险进行硬件系统安全加固工作，包括：主机加固、应用服务器加固、应用加固、安全补丁、策略调优、配置优化等。

2.4.2.1.2、对小型机硬件运行性能调优，包括：CPU 运行情况、CPU 负载均衡、内存、硬盘、虚拟页面、系统进程和系统调用等方面系统调优工作。

2.4.2.1.3、对小型机部件微码更新。

2.4.2.1.4、对小型机系统微码升级与工程改良。

2.4.2.1.5、分析小型机硬件系统日志文件，提供合理化配置建议及调整。

每月进行 1 次现场检查，并填写《小型机系统健康维护登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.2.2、磁盘阵列硬件健康维护检查

2.4.2.2.1、对磁盘阵列硬件系统进行安全加固工作，包括：主机加固 、应用加固、安全补丁、策略调优、配置优化等。

2.4.2.2.2、对磁盘阵列运行性能调优，包括：系统 I/O 输入输出调优、阵列硬盘读写速度调优。

2.4.2.2.3、对磁盘阵列的安装配置变更后参数优化。

2.4.2.2.4、提供磁盘阵列系统及配置文件备份。

2.4.2.2.5、磁盘阵列系统微码升级与并保持升级后完整性。

2.4.2.2.6、分析磁盘阵列硬件系统日志文件，提供合理化配置建议及调整。

2.4.2.2.7、分析磁盘阵列数据存储情况和使用情况，提供合理化存储建议及调整。

每月进行 1 次现场检查，并填写《小型机系统健康维护登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.2.3、光纤交换机及磁带库硬件健康维护检查

2.4.2.3.1、光纤交换机安装、连接、配置、变更、性能分析及优化。

2.4.2.3.2、光纤交换机高可用性配置咨询 。

2.4.2.3.3、光纤交换机的口令管理及安全管理。

2.4.2.3.4、对光纤交换机的 VLAN 优化调整。

2.4.2.3.5、对光纤交换机端口模式、端口速率进行优化调整；对端口描述的优化调整。

2.4.2.3.6、对系统时间的校对进行优化调整，对当前运行配置新和保存配置信息的一致性进行优化调整。

2.4.2.3.7、设备部件微码更新。

每月进行 1 次现场检查，并填写《小型机系统健康维护登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.2.4、操作系统及软件运行健康维护检查

2.4.2.4.1、从小型机操作系统 CPU、内存子系统、磁盘 I/O 子系统、网络子系统的资源使用情况分析系统各部分资源占用率，并对 IBM AIX、HP-UX 操作系统进行系统性能调整和系统优化调试。

2.4.2.4.2、对小型机 HACMP 双机集群系统进行日志检查及优化调试，包括 HACMP 双机热备份方式下的安装调试、优化以及补丁升级，并对系统异常情况进行分析处理。

2.4.2.4.3、定期发布针对某种系统问题的解决措施，即临时纠正性软件，定期安装程序补丁对小型机系统环境进行优化。

2.4.2.4.4、定期对小型机、存储系统进行版本升级和补丁安装，调整系统配置并进行测试。

2.4.2.4.5、对操作系统的可用性、响应时间、用户并发数，以及特定资源占用等情况进行优化。

每月进行 1 次现场检查，并填写《小型机系统健康维护登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.2.5、数据库及中间件运行健康维护检查

2.4.2.5.1、对数据库参数、系统资源配置、数据库对象进行分析并优化调整，工作包括：CPU/内存使用优化、数据库设计优化、数据库管理优化、系统进程/线程优化、硬盘空间优化等工作。

2.4.2.5.2、检查数据库中的运行日志，对数据库堆积日志文件进行清理。

2.4.2.5.3、检查中间件设置，查看中间件配置并进行参数优化和补丁安装。

2.4.2.5.4、对 awr 报告、statspack 报告、ADDM 报告、ASH 报告等包含信息进行分析，对消耗资源较多的 SQL 语句进行优化调整。

每月进行 1 次现场检查，并填写《小型机系统健康维护登记表》，在检查中发现问题及时记录并上报交管局，同时启动故障处置流程。

2.4.3、优化调整维护内容及要求

2.4.3.1、系统整合优化服务

对现行各业务系统架构进行调研，分析当前系统架构制约因素，并按照硬件配置和组成，提出小机平台规划建议和系统整合方案，在合同期内完成系统架构设计并配合实施。

2.4.3.1.1、对目前应用系统的模型设计、系统架构、系统部署进行分析。

2.4.3.1.2、对数据库、应用程序、网络、存储、中间件进行性能分析。

2.4.3.1.3、结合现有小型计算机系统应用和发展规划，制定小型计算机系统平台规划结构，编制系统整合优化的调整技术方案。

2.4.3.1.4、根据小型计算机系统调整方案，完成小型机系统配置、系统安装、数据迁移等技术实施工作。

2.4.3.2、数据库、中间件平台优化服务

根据每月系统运行报告，对数据库、中间件平台运行进行评价，并每季度提出数据库、中间件平台优化服务方案并实施。

2.4.3.2.1、对数据库运行效率、数据存储方式、数据处理能力、数据库容错能力进行优化。

2.4.3.2.2、对数据库备份机制、系统安全策略提出合理化建议并实施。

2.4.3.2.3、对系统移植、数据库迁移提出数据库整合方案并实施。

2.4.3.3、系统应用优化服务

根据每月系统运行报告，对小机系统及设备运行进行评价，并每季度提出小机系统应用优化服务方案并实施。

2.4.3.3.1、对设备使用情况提出合理化建议并优化。

2.4.3.3.2、对设备加载业务系统或数据库的运行情况，提出合理化建议并优化。

2.4.3.4、系统安全管理优化服务

根据每月系统运行报告，对小机系统安全管理运行进行评价，并每季度提出小机系统安全管理优化服务方案并实施。

2.4.3.4.1、对现有应用系统信息技术安全进行分析，并制定系统应用安全策略。

2.4.3.4.2、提供系统及数据的安全措施。

2.4.3.4.3、提供完善数据库安全备份机制和策略,可采用现有备份机制或提供其他备份方式对数据库及相关的数据文件进行备份（注：可自行寻求专业的技术服务，产生的所有费用由中标人承担）。

2.4.4、故障响应及处置内容及要求

2.4.4.1、故障响应时间

因系统故障导致或影响业务工作不能正常进行，维护单位在接到故障报告后，应立即组织专业工程师提供电话支持服务，并第一时间提供现场维护服务。

故障等级 I：系统或硬件故障但不影响系统运行的。响应时间为 10 分钟，4 小时内

赶赴现场，1 小时内解决故障。

故障等级Ⅱ：系统故障或硬件损坏影响系统运行的。响应时间为 10 分钟，2 小时内赶赴现场，2 小时内解决故障。

故障等级Ⅲ：系统宕机或系统瘫痪等重大系统故障的。响应时间为 10 分钟，1 小时内赶赴现场，2 小时内提出解决方案，4 小时内解决故障。

2.4.4.2、故障处置流程

2.4.4.2.1、故障调查分析，记录故障现象，确定故障点位，分析故障原因和受影响的范围；

2.4.4.2.2、故障解决方案，按照故障级别和故障类型，拟定故障处置方案，确定处置故障所需的准备条件，提出故障解决方案和工作时限，并上报交管局审核；

2.4.4.2.3、故障处置，由专业技术人员对故障进行处置恢复，记录处置过程情况，并向交管局实时上报故障处置情况；

2.4.4.2.4、故障总结报告，对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《故障处置登记表》，由交管局对故障处置进行考核评价。

2.4.4.3、故障处置事项

2.4.4.3.1、小型机系统硬件故障

分析硬件故障原因，对交管局小型机系统需要更换的硬件，提供技术支持和现场服务。

若配件由硬件原厂商进行更换，维护公司应对配件更换过程进行严格、规范性监督管理。

配件更换完成后，对系统硬件和系统软件进行详细检测，确保系统正常运行。

如因小型计算机主机故障 3 日内无法正常工作，维护公司保证在 48 小时内将业务系统切换到备机上，保证业务正常开展。

2.4.4.3.2、小型机系统软件故障

在小型机出现系统故障时，应首先考虑数据安全，避免数据丢失的情况发生，在系统故障恢复前做好数据恢复和数据应急备份工作。

仔细分析系统故障原因，确定故障关键环节，并对操作系统故障、系统应用故障、数据库及中间件故障进行及时恢复。

对于无法恢复的系统故障，应对操作系统、系统应用平台、数据库平台和中间件平台进行重新安装部署。

对于维护工程师现场无法解决的系统故障，维护公司应配备专业远程技术支撑团队

提供有效的技术支撑，及时分析故障原因并配合现场工程师解决故障难点。

故障处理恢复后及时告知交管局，包括故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等信息，并双方备案。

2.4.5、技术支撑与保障内容及要求

2.4.5.1、系统/硬件技术支撑服务

2.4.5.1.1、对设备升级、设备搬迁提供现场技术支持服务，并配合实施。

2.4.5.1.2、对新系统部署、新业务上线及新设备安装调试时提供技术支持服务，并配合实施。

2.4.5.1.3、提供设备硬件应急备品备件和质保服务。

2.4.5.2、技术咨询及培训服务

2.4.5.2.1、现场培训服务：每月进行 1 次培训，聘请专业机构或持有专业资质人员进行培训工作。培训内容包括：小型机、服务器、磁盘阵列、操作系统、数据库、中间件、集群环境等基础知识；设备安装调试、日常维护、日常监控、系统性能优化等操作知识。

2.4.5.2.2、技术交流服务：提供定期技术交流、全国案例共享等服务，提升系统管理人员技术能力。

2.4.5.2.3、电话支持服务：提供 7X24 小时的热线电话及传真支持，如果系统出现技术故障，无论是软件、硬件，都可以通过热线电话得到支持，技术专家将在尽可能短的时间内协助指导和解决。

2.4.5.2.4、技术咨询服务：提供系统应用整合、系统使用管理、系统性能优化、硬件优化、数据安全等各方面技术咨询。

★2.5 备品备件购置需求

为保证与原有系统兼容性，保证整个系统正常运行，须购置相关下表中备品备件。备品备件由供应商提供，其费用包含在每月维护费用当中。

相关的备品备件详细需求见表 4。

表 4：备品备件详细清单表

序号	产品型号及说明	数量
1	IBM FastT500 阵列控制器电池	1 个
2	HP EVA8000 阵列磁盘（300G 15Krpm）	8 块
3	HP 8640 Cell Board CPU Module, IPF Montecito, 1.6GHz, 18Mb Cache *3	1 个
4	IBM P650 1100W 电源	4 个
5	IBM P650 主板	2 块
6	HP EVA8000 电池	2 个

7	IBM fast T500 146GB 硬盘	1 快
8	HP 8640 Cell Board 风扇	4 个
9	HP RX8640 CPU 风扇	4 个
10	HP RX8640 小机电源（0957-2183）	4 个
11	IBM DS4700 存储电源	1 个
12	IBM DS4700 存储控制器电池	1 个
13	IBM DS4800 存储电源	1 个
14	IBM DS4800 存储控制器电池	1 个
15	IBM P560 小机电源（FC:8234-EMA-5628）	2 个
16	IBM P570 小机电源（FC:9117-MMA-5628）	2 个
17	IBM DS4800 阵列控制器电池	1 个
18	IBM DS4700/4800存储硬盘（300GB 4GB 15K）	3块
19	IBM DS4700/4800存储各备硬盘（146GB 4GB 15K）	3块
20	EMC 存储设备 2TB 7.2K rpm SAS 硬盘	2 块
21	EMC 存储设备 600GB 10K rpm SAS 硬盘	2 块
22	V7000 450GB 10K 硬盘	6 块
23	V7000 600GB 10K 硬盘	6 块
24	IBM P560 9116-561 电源	2 个
25	IBM P560 9116-561 内存 单根 4GB	8 个
26	IBM P560 9116-561 电源 73GB 本地硬盘	2 块

备注：1、上表备品备件在合同签定后一个月内交给用户，产权归采购人所有。

2、上表备品备件费用包含在该服务项目每月服务费用中。

3、更换的此清单以外的备品备件费用由采购人另行支付结算。

2.6、维护管理工作要求

2.6.1、维护机构要求

维护商应明确提出工程实施和人员安排计划，成立由项目经理及专业工程师组成的项目维护小组，并指定固定的项目负责人，同时在成都市建立备品备件库，保证可靠备品备件的供给。

维护工程师应具有相关 IBM 小型机、HP 小型机等相关厂商工程师认证，须熟悉 IBM AIX、HACMP、HP-UX 等操作系统以及 oracle 数据库和中间件（软件），并从事过类似小型机系统维护工作。

2.6.2、维护计划制定

维护公司应于维护合同签订后 30 日内，向交管局提供系统维护年度计划，并于每月 25 日前提交下月系统维护计划，包括

运行检查、健康维护、优化服务、技术支撑、培训方案等方面内容。（注：维护于每月 10 日前提交上月系统整体维护报告）

2.6.3、维护过程管理

2.6.3.1、维护公司应建立维护过程跟踪机制，严格审查维护计划、维护工作台账以及优化调整方案，并派专人对现场维护工作情况进行检查。

2.6.3.2、由维护公司专业人员对维护工作台账进行分析，根据小型机硬件和系统运行情况，针对性调整维护检查内容。

2.6.3.3、维护公司应定期对维护工作质量进行审查、评估与考核。

2.6.4、维护资料管理

维护公司应汇总、整理和编制小型计算机系统维护项目管理档案资料，包括：维护年度/月度计划、运行维护报告、项目维护管理资料、系统维护技术资料以及系统维护各类表单（《设备运行状态监控检查表》、《小型机系统健康维护登记表》、《故障处置登记表》）等全项资料。

2.7、其他相关要求

2.7.1、为保障成都市公安局交通管理局小型计算机系统的高效运行，维护技术需求理解包括但不限于上述要求。

2.7.2、整个系统维护过程需在成都市公安局交通管理局相关单位的配合和监督下完成，确保现有系统的安全和保密。

2.7.3、维护公司采购的硬件设备应为合法渠道进入中国市场销售的中国 IBM、HP 认可的全新设备，具有生产厂家的出厂证明及报关文件，同时具有与装箱清单相符合的配件、附件和操作使用说明书等资料文件，并必须享有原厂维保服务。

2.7.4、凡涉及交管局的数据信息不得向第三方泄露，维护过程中如需涉及交管局业务系统的数据信息，必须先通过交管局认可，维护工作的数据信息（无论是打印或介质上的数据信息）不得带离工作现场。

2.8、维护工作考核

为了客观地考评维护单位在合同期限内的工作情况，促进维护管理工作进一步规范化、制度化、科学化。根据维护工作的主要内容和具体要求，按照“两级考核”的原则，开展维护单位的综合考核工作,并结合考核结果支付维护服务合同费用。

2.8.1、考核方式

维护考核由交管局主管部门、监管部门共同实施对维护工作综合考核评价。

主管部门主要按照维护工作的具体事项和要求，监督考核维护单位对小型计算机的运行检查维护、健康检查维护、优化调整维护、故障处置、技术支撑服务等五个方面的工作完成情况，并形成维护考核报告。

监管部门主要根据合同中维护内容检查维护工作的落实情况，对维护检查计划、维护过程资料、维护考核资料等进行审核，形成最终的维护工作考核评定意见。

2.8.2、、考核时限

每月 10 号前维护公司将上月的维护资料进行汇编、整理，形成维护工作报告报主管部门。

主管部门根据维护工作报告和实际情况，在 10 个工作日内形成维护考核报告，报监管部门审核。

监管部门根据实际情况，在 5 个工作日内完成最终考核评定。

2.8.3、考核内容及标准

考核过程采用百分制评定标准，满分 100 分。按照具体维护工作事项完成情况实施对应项目考评扣分。

2.8.3.1、运行监测维护（20 分）

考核事项：每月完成 2 次对小型机硬件运行检查、磁盘阵列硬件运行检查、光纤交换机及磁带库硬件运行检查、操作系统及软件运行检查、数据库及中间件运行检查等内容；详细记载各项指标检查结果，填写《设备运行状态监控检查表》；对硬件设备及软件运行情况进行综合评价，对检查中发现的问题及时上报交管局。

扣分标准：未按照当月维护计划，完成运行监测检查工作，扣 20 分；延期完成检查工作的，每 1 次扣 5 分；检查内容不全、漏项的，每 1 次扣 4 分；检查内容不实，存在虚报、瞒报检查结果的，每 1 次扣 4 分；检查中发现问题未及时上报，扣 6 分，造成影响的，扣 20 分。

2.8.3.2、健康检查维护（20 分）

考核事项：每月开展 1 次关于小型机硬件健康、磁盘阵列硬件健康、光纤交换机及磁带库硬件健康、操作系统及软件运行健康、数据库及中间件运行健康的维护检查；详细记录设备和软件的健康检查情况，并填写《小型机系统健康维护登记表》；对硬件设备及软件健康情况进行综合评价，发现的问题及时上报交管局。

扣分标准：未能按照维护计划要求，完成每月健康维护检查的，扣 20 分；检查内容不全、漏项的，扣 2 分；检查内容不实，存在虚报、瞒报检查结果的，扣 4 分；维护单位主动性不够，提供的设备健康维护结果不完整，扣 3 分。检查中发现问题未及时上报，扣 6 分，造成影响的，扣 10 分；

2.8.3.3、优化调整维护（10 分）

考核事项：按照硬件配置和组成，按照每月工作计划在合同期内完成小机平台规划

建议和系统整合方案，并配合实施；根据每月系统运行报告，对数据库、中间件平台运行和安全管理进行评价，按照每月工作计划在每季度内提出数据库、中间件平台优化服务方案、系统应用优化服务方案、系统安全管理服务方案并配合实施。

考核标准：未按照每月工作计划，完成对小机平台和系统整合方案推进工作的，扣 5 分；未完成每月数据库、中间件平台优化、系统应用优化服务、系统安全管理服务工作推进工作的，扣 5 分。

2.8.3.4、故障处置服务（40 分）

考核事项：小型计算机发生故障后，维护单位按照实际情况做好故障类型和影响范围登记；维护单位应按照响应 “I”“II”“III” 级别的要求，在规定时限内到达现场；按照故障处置的工作流程和规范迅速提出故障解决方案和恢复时限，报交管局审核；对故障发生和处置情况进行总结分析，提出维护工作意见，并提交《故障处置登记表》。

扣分标准：未按规定故障处置响应时限到达现场的，按照故障处置响应级别“I”级每 1 次扣 2 分，“II”级每 1 次扣 4 分，“III”级每 1 次扣 6 分；维护人员不能及时提供有效的故障解决方案，“I”级每 1 次扣 2 分，“II”级每 1 次扣 4 分，“III”级每 1 次扣 6 分；未按故障处置规定时限完成相应级别的故障处置的，“I”级每 1 次扣 2 分，“II”级每 1 次扣 4 分，“III”级每 1 次扣 6 分；不按规定填报《故障处置登记表》相关内容的，每 1 次扣 2 分；由于维护单位处置不当，导致系统设备重大故障、数据丢失的情况，每 1 次扣 40 分。

2.8.3.5、技术培训及支撑服务（10 分）

考核事项：每月完成各类技术咨询；及时向用户单位提供小型计算机相关的技术支撑服务；根据业主相关需求，完成 1 次技术培训。

考核标准：未按照要求进行技术咨询和支持服务的，每 1 次扣 2 分；未完成每月 1 次技术培训的，扣 4 分。

附表：

一、《设备运行状态监控检查表》

主机名称：		**产品型号：**	**序列号：**	**地点：**
检查时间：		**维护公司：**		**服务工程师：**
检查内容				**检查结果**
机房环境检查		温度、湿度		
小型机检查	小型机主机硬件检查	检查指示灯状态		
		检查处理器、检查内存、检查磁盘		
		检查网络及 I/O		
		检查 DVD,CD-ROM\，机器清洁		
	系统日志检查	检查系统信息日志文件，检查文件系统		
		检查卷组状态		
	集群检查	检查集群状态、检查集群服务状态		
	小型机系统配置检查	检查 CPU 配置，检查内存配置，检查硬盘配置，网络配置		
		检查串口卡、光纤卡、网卡		
		检查主机电源状态		
		检查操作系统版本		
		检查部件微码检查与更新		
存储及光纤交换机系统检查		检查控制器个数及微码版本		
		检查内存及硬盘个数		
		检查扩展柜及型号，检查 Raid 组个数		
		检查存储指示灯状态，观察光纤端口的指示灯		
		存储系统日志检查，机器清洁		
数据库及中间件检查		数据库状态信息检查，检查 SGA 信息，Tablespace 表空间状态		
		检查数据文件信息，临时文件使用情况		
		记录现有数据库及中间件版本和补丁情况.		
		检查数据库表空间空闲情况，数据库性能监控		
		对数据库及中间件运行检查，包括：系统配置、数据库配置、告警情况、备份策略、性能状况		
系统备份检查		有否在系统变更后或每半年做系统备份（#mksysb）		
		数据库及应用、应用数据库是否定期有效进行备份，备份时间		
维护公司意见：		主管部门意见：		

二、《小型机系统健康维护登记表》

主机名称：		产品型号：	序列号：	地点：
检查时间：		维护公司：		服务工程师：
维护内容				维护结果
小型机系统健康维护	查看小型机系统 CPU 使用率及运行状况			
	查看小型机系统 IO 所占用的 CPU 使用率			
	查看小型机系统空闲的物理内存			
	查看小型机系统交换分区使用情况			
	查看小型机系统关键文件系统的使用率			
	查看小型机系统内存交换区的使用率			
	对小型机硬件系统安全加固、主机加固、应用服务器加固			
	对小型机系统优化，更新系统补丁			
	分析小型机硬件系统日志文件，及分析系统性能			
	对小型机系统微码升级，对小型机部件微码更新			
存储健康维护	对磁盘阵列硬盘读写速度调优			
	对磁盘阵列运行性能调优			
	对磁盘阵列系统 I/O 输入输出调优			
	对磁盘阵列的安装配置参数优化			
	分析磁盘阵列硬件系统日志文件并优化			
	磁盘阵列系统及配置文件备份，部件微码更新			
光纤交换机磁带库健康维护	对光纤交换机端口模式、端口速率进行优化调整			
	对硬件安装、连接、配置、变更、性能分析及优化			
	设备部件微码更新			
操作系统健康维护	对小型机、存储进行版本升级和补丁安装，调整系统配置并进行测试			
	对小型机 HACMP 双机集群系统进行日志检查及优化调试			
	对 IBM AIX、HP-UX 操作系统进行系统性能调整和系统优化调试			
数据库及中间件健康维护	检查数据库中的运行日志，对数据库堆积日志文件进行清理			
	检查中间件设置，查看中间件配置并进行参数优化和补丁安装			
	对数据库消耗资源较多的 SQL 语句进行优化调整。			
	对数据库设计、数据库管理优化调整			
	备份策略的设置和优化			
维护公司意见：		主管部门意见：		

三、《故障处置登记表》

<table>
<tr><td>产品型号：</td><td>序列号：</td><td>地点：</td></tr>
<tr><td>故障发生时间：</td><td>主管部门联系人：</td><td>主管部门联系人电话：</td></tr>
<tr><td colspan="2">维护公司到达现场时间：</td><td>维护公司故障解决时间：</td></tr>
<tr><td>维护公司：</td><td>维护公司服务工程师：</td><td>工程师电话：</td></tr>
<tr><td colspan="3">故障现象及描述：

故障类别：□主机 □网络 □软件 □CPU □内存 □主板 □接口卡 □外设 □硬盘 □其它</td></tr>
<tr><td colspan="3">故障原因及解决办法：

故障类别：□装机服务 □预防性维护 □软件补丁/微码升级 □备件更换 □软件调试 □其他</td></tr>
<tr><td colspan="3">维护公司解决结果及建议：

日期：</td></tr>
<tr><td colspan="2">维护公司意见：

日期：</td><td>主管部门意见：

日期：</td></tr>
</table>

三、商务要求

3.1、考核及结算方式

每月进行考核并根据监督部门最终评定的维护考核结果，按照考核分值划分为“优秀”、“良好”、“合格”、“不合格”四个等级，根据各等次的不同扣除当月维护费用的相关违约金。

评定结果 95-100 分为优秀，将按照全额支付服务费用。

评定结果 85-95 分为良好,将按照低于 95 分后每 1 分扣除本期费用比例 1%的违约金支付服务费用。

评定结果 70-85 分为合格，在扣除 10%的违约金后，再按照低于 85 分每 1 分扣除本期费用比例 2%的违约金支付服务费用。

评定结果 70 分以下视作不合格，交管局有权终止合同，维护单位应支付交管局自行寻求解决服务问题的所有其他花费，并承担合同约定的其他违约责任。

对违反保密规定的，一经查实，本期评定得分为 0 分，交管局有权提出终止合同，并对于构成犯罪的依法追究当事人刑事责任。同时，维护单位并向交管局支付违约金（合同总额 20%）。

3.2、付款方式：本项目维护工作按季度进行各项指标考核，根据考核达标情况支付维护费用，评定工作由采购人技术部门牵头实施。维护费用按季度进行支付，中标人应于每季度最后一个月 25 日前（遇法定节假日顺延）报送本季度相关支付资料，待采购人报第三方审计机构审核后支付相关费用。

3.3、服务期限：包一、包二服务期限均为 18 个月，履约期间维护费用固定不变。（遇有政府政策变化，自行终止）

3.4、淘汰机制

如中标候选人在履约期间因考核不合格被采购人终止合同，采购人有权没收其履约保证金，并报财政部门纳入不良信用名录，且在四川政府采购网公示。合同终止后由采购人重新组织采购。

第七章 评标办法

1. 总则

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 18 号令）等法律规章，结合采购项目特点制定本评标办法。

1.2 评标工作由招标代理负责组织，具体评标事务由招标代理依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。

1.3 评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序和标准对待所有的供应商。

1.4 评标委员会按照招标文件规定的评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

（1）审查投标文件是否符合招标文件要求，并作出评价；

（2）要求投标供应商对投标文件有关事项作出解释或者澄清；

（3）推荐中标候选供应商名单，或者受采购人委托按照事先确定的办法直接确定中标供应商；

（4）向招标采购单位或者有关部门报告非法干预评标工作的行为。

1.5 评标过程严格保密。供应商对评标委员会的评标过程或合同授予决定施加影响的任何行为都可能导致其投标被拒绝。

1.6 评标委员会决定投标文件的响应性依据投标文件本身的内容,而不寻求外部的证据。

1.7 评委会发现招标文件表述不明确或需要说明的事项,可提请招标采购单位书面解释说明。发现招标文件违反有关法律、法规和规章的，可以拒绝评标，并向招标采购单位书面说明情况。

2. 评标程序

2.1 投标文件初审（包括资格性检查和符合性检查）；

2.1.1 资格性检查

依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中是否按照规定要求提供资格性证明材料、是否按照规定交纳投标保证金、是否属于禁止参加投标的供应商等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

投标文件有下列情况之一的，应当在资格性审查时按照无效投标处理：

（1）未按招标文件要求提交投标保证金；

（2）属于禁止参加投标的供应商的；

（3）不具备招标文件中规定的资格性要求的；

（4）未按照招标文件规定的格式要求编制，且影响到投标文件的资格性的；

（5）不符合法律、法规、规章规定的资格性要求的。

2.1.2 符合性检查

依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会符合性审查的依据仅限于招标文件的规定。

供应商投标文件属于下列情况之一的，在符合性检查时按照无效投标处理：

（1）投标文件正副本数量不足的；

（2）未按照招标文件规定要求签署、盖章的（本章第 4.4 条规定的除外）；

（3）投标文件组成明显不符合招标文件的规定要求，影响评标委员会评判的；

（4）投标文件的格式、语言、计量单位、报价货币、知识产权、投标有效期等不符合招标文件的规定，影响评标委员会评判的；

（5）投标报价不符合招标文件规定的价格标的的；

（6）技术应答内容完全复制招标文件规定要求，且无相关证明材料的；

（7）第 6 章打★号的技术、商务和其他要求为本项目技术、服务的实质性要求，投标文件未实质性响应招标文件中加★号的技术、商务和其他要求的。

（8）未载明或者载明的采购项目履约时间、方式、数量与招标文件要求不一致的。

2.1.3 在投标文件初审过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

2.2 澄清有关问题。

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者纠正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

2.3 比较与评价。

按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

2.4 推荐中标候选供应商名单。

本项目包一、包二拟各推荐 3 名中标候选供应商，并按评审后得分由高到低顺序排

列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

2.5 编写评标报告。

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

（1）招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

（2）购买招标文件的供应商名单和评标委员会成员名单；

（3）评标方法和标准；

（4）开标记录和评标情况及说明，包括投标无效供应商名单及原因；

（5）评标结果和中标候选供应商排序表；

（6）评标委员会的授标建议。

2.6 评审委员会出具评标报告后，代理机构应当及时组织 2 名以上的工作人员，在采购现场监督人员的监督之下对评标结果进行复核，并填写政府采购项目复核报告。

2.7 对于废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

3. 评标方法

综合评分法。

4. 评标细则及标准（综合评分法）

4.1 评委会只对通过初审的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

4.2 本次综合评分的主要因素是：价格、技术服务内容、业绩、资信评价、项目组构成得分等。

4.3 除价格因素外，评委会成员应依据投标文件规定的评分标准和方法独立对其他因素进行比较打分。

4.4 在评标过程中，投标文件响应招标文件出现的偏离，分为实质性偏离和非实质性偏离。

4.4.1 实质性偏离是指投标文件未能实质响应招标文件的要求未能通过资格性审查或符合性审查的（详见本章第 2.1 条规定）

4.4.2 非实质性偏离是指投标文件在实质上响应招标文件的要求,但在个别地方存在一些不规则、不一致、不完整的内容，并且澄清、说明或者补正这些内容不会改变投标文件的实质性内容。评标委员会应当评定为不影响整个投标文件有效性和采购活动公平竞争，并通过投标文件的符合性审查，但应在投标文件规范性方面根据情况进行扣分，以下情况属于非实质性偏离：

（1） 文字表述的内容含义不明确；

（2） 同类问题表述不一致；

（3） 有明显文字和计算错误；

（4） 提供的技术信息和数据资料不完整；

（5） 投标文件未按招标文件要求进行装订或未编制目录、页码；

（6）投标文件（包括单独递交的开标一览表）存在个别地方（总数不能超过 2 个且占应签字地方的比例不能超过 20%）没有法定代表人签字，但有法定代表人的私人印章或者有效授权代理人签字的；

（7）投标文件（包括单独递交的开标一览表）除招标文件明确要求加盖单位（法人）公章的以外，其他地方以相关专用章加盖的；

（8）以骑缝章的形式代替投标文件内容逐页盖章的（但是骑缝章模糊不清，印章名称无法辨认的除外）。

（9） 评标委员会认定的其他非实质性偏离。

投标文件有上述（1）～（4）情形之一的，评标委员会应当书面要求供应商在规定的时间内予以澄清、说明或补正。供应商在规定的时间内没有进行澄清、说明或补正或澄清、说明、补正的内容也不能说明问题的，视为投标文件制作不规范。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

4.5 在投标文件初审过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定。

4.6 综合评分明细表：

4.6.1 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）或《政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）的规定，对小型和微型或监狱企业产品的价格给予 6%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，参加本项目符合上述文件要求的企业应当提供《中小企业（监狱企业）声明函》原件，详见投标文件格式十二】：

4.6.2 根据《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采〔2015〕33 号）的规定，在因失信行为被记入诚信档案且在有效期内的供应商的总得分中扣除 3 分，用扣除后的总得分参与评审。供应商应在投标文件中明确告知或承诺，未明确告知或承诺的按失信行为处理。若供应商承诺不实的，一经发现均按提供虚假材料牟取中标处理。（供应商的失信行为已受到行政处罚或司法惩处的，不再扣分）

4.6.3 评分构成：

序号	评分因素	分值权重
1	报价部分	30
2	技术部分	20

3	商务及其他部分	50
4	总分	100

4.5.4 **包**一价格部分评分表：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	价格	30%	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100	以开标一览表为准

4.5.5 技术部分评分表：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	服务方案	5%	承诺服务：满足要求，符合招标人服务要求，切实可行的，优：5 分，良好：3 分，一般：1 分。	以投标文件为准
		5%	维保实施方案与技术措施：满足采购人需求的基础上，维保实施方案与技术措施可行、可靠、合理、针对性好、措施具体，对本项目有较深的了解，优：5 分，良好：4 分，一般：2 分。	
		5%	服务团队及管理制度：满足采购人需求的基础上，对供应商针对本项目的服务团队的人员数量、组成结构及管理制度等进行评审：优：5 分，良好：3 分，一般：1 分。	
		5%	故障应急措施：满足采购人需求的基础上，以供应商的应急措施可操作性、可行性进行综合分析比较评分：优：5 分，良好：3 分，一般：1 分。	

4.5.6 商务及其他部分评分表（评标委员会所有成员共同评审）：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	供应商综合实力	13%	供应商资质： 1.投标人具备计算机信息系统集成资质证书：一级得 3 分；二级得 2 分，三级得 1 分，其它不得分。 2.投标人具备 CMMI5 资质证书,得 3 分,CMMI4 或 CMMI3 得 2 分；CMMI2 或 CMMI1 得 1 分；没有不得分。 3.投标人具备软件企业认定证书的得 2 分。 4.投标人具有质量管理体系 ISO9000 证书的得 2 分。 5.投标人具有 ISO27000 信息安全认证的得 1 分。 6.投标人具有 ISO20000IT 服务认证的得 1 分。 7.投标人具备信息安全服务资质认证得 1 分。	以国际或国家行业管理机构有效证书为准
		10%	供应商业绩： 提供 2012 年以来类似服务业绩（50 万元以上）有 2 个	

			得基础分 5 分，每增加一个得 1 分，最多得 10 分。（说明：提供合同复印件及至少一次合同资金支付的相关票据，原件备查。）	
		15%	人员配备： 1.供应商为本项目配备的团队具有高级项目经理的得 1 分。（提供供应商为其缴纳的 2015 年连续 6 个月的社保证明材料和证书复印件） 2.供应商在成都本地具有工程师且工程师数量 20 名及以上的得 6 分；15 名至 19 名的得 4 分；10 名至 14 名的得 2 分；10 名以下的不得分。（提供供应商为其缴纳的 2015 年连续 6 个月的社保证明材料和工程师资格证书复印件） 3.项目组成员具有 ORACLE 数据库认证工程师得 2 分。 4.项目组成员具有 CISCO 或 H3C 认证工程师得 2 分。 5.项目组成员具有 MICROSOFT 认证工程师得 2 分。 6.项目组成员具有信息系统集成认证工程师得 2 分。	提供证明资料，原件备查
		2%	信誉状况： 供应商 2012 年以来为地市级及以上工商行政管理部门颁发的守合同重信用的企业或中国企业信用评估中心颁发的 AAA 证书的，得 2 分（提供相关证明材料复印件）	
		2%	办公场地： 为确保本项目的服务质量和及时性，供应商注册登记地在成都的，或注册登记地不在成都市的，在成都市设有分支机构或办事处或售后服务机构的得 2 分	提供营业执照或办公场所产权证明或办公场地租赁协议复印件
2	招标标文件响应情况	6%	供应商对招标文件技术、商务、服务要求完全满足的得 6 分；每有一项负偏离扣 3 分，扣完为止。	以投标文件为准
3	投标文件的规范性	2%	投标文件制作规范，没有细微偏差情形的得 2 分；有一项细微偏差扣 0.5 分，直至该项分值扣完为止。	以投标文件为准

4.5.5 **包二**价格部分评分表：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	价格	30%	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：	以开标一览表为准

			投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100	

4.5.5 技术部分评分表：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	服务方案	5%	满足要求，符合招标人服务要求，切实可行的，优：5分，良好：3分，一般：1分。	以投标文件为准
		5%	满足采购人需求的基础上，维保实施方案与技术措施可行、可靠、合理、针对性好、措施具体，对本项目有较深的了解，优：5分，良好：4分，一般：2分。	
		5%	满足采购人需求的基础上，对投标人针对本项目的服务团队的人员数量、组成结构及管理制度等进行评审：优：5分，良好：3分，一般：1分。	
		5%	满足采购人需求的基础上，以投标人的应急措施可操作性、可行性进行综合分析比较评分：优：5分，良好：3分，一般：1分。	

4.5.6 商务及其他部分评分表（评标委员会所有成员共同评审）：

序号	评分因素	分值权重	评分依据	说明
1	供应商综合实力	8%	供应商资质： 1.投标人具备计算机信息系统集成资质证书：一级得3分；二级得2分，三级得1分，其它不得分。 2.投标人具备CMMI5资质证书,得3分,CMMI4或CMMI3得2分；CMMI2或CMMI1得1分；没有不得分。 3.投标人具有质量管理体系ISO9000证书的得1分。 4.投标人具有ITSS运维资质认证的得1分。	以国际或国家行业管理机构有效证书为准
		10%	供应商业绩： 提供2012年以来类似服务业绩2个得基础分5分，每增加一个得1分，最多得10分。（说明：提供合同复印件及至少一次合同资金支付的相关票据，原件备查。）	
		20%	人员配备： 1.投标人为本项目配备的团队具有高级项目经理的得2分，具有项目经理的得1分，本项最多得2分。（提供投标人为其缴纳的2015年连续6个月的社保证明材料和证书复印件） 2.投标人在成都本地具有工程师且工程师数量20名及以上的得3分；15名至19名的得2分；10名至14名的得1分；10名以下的不得分（提供投标人为其缴纳的2015年连续6个月的社保证明材料和国家或企业颁布的相关工程师资格证书复印件）。 3.项目组成员具有ORACLE数据库认证工程师的得3分，2名及以上的得5分（提供相关证书复印件）。	提供证明资料，原件备查

			4.项目组成员具有 IBM 小型机认证工程师得 3 分，2 名及以上的得 5 分（提供相关证书复印件）。 5.项目组成员具有 HP 小型机认证工程师得 3 分，2 名及以上的得 5 分（提供相关证书复印件）。	
		2%	信誉状况： 投标人 2012 年以来为地市级及以上工商行政管理部门颁发的守合同重信用的企业或中国企业信用评估中心颁发的 AAA 证书的，得 2 分	
		2%	办公场地： 为确保本项目的服务质量和及时性，投标人注册登记地在成都的，或注册登记地不在成都市的，在成都市设有分支机构或办事处或售后服务机构的得 2 分。	提供营业执照或办公场所产权证明或办公场地租赁协议复印件
2	招标标文件响应情况	6%	供应商对招标文件技术、商务、服务要求完全满足的得 6 分；每有一项负偏离扣 3 分，扣完为止。	以投标文件为准
3	投标文件的规范性	2%	投标文件制作规范，没有细微偏差情形的得 2 分；有一项细微偏差扣 0.5 分，直至该项分值扣完为止。	以投标文件为准

5．废标

有下列情形之一的，应予废标：

（1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足 3 家/包的（如果有多家供应商使用同一品牌同一型号产品投标的，作为一个供应商计算供应商数量）；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应在四川政府采购网上公告，并公告废标的详细理由。

6、定标

6.1. 定标原则：本项目根据评委会推荐的中标候选人名单，按顺序确定中标人。

6.2. 定标程序

6.2.1 评委会将评标情况写出书面报告，推荐中标候选人，并按照综合得分高低标明排列顺序。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，

按技术指标优劣顺序排列。

6.2.2 招标代理在评标结束后二个工作日内将评标报告送采购人。

6.2.3 采购人在收到评标报告后五个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

注意，采购人按照推荐的中标候选人顺序确定中标人，不能认为采购人只能确定第一中标候选人为中标人，采购人有正当理由的，可以确定后一顺序中标候选人为中标人，依次类推。

6.2.4 根据采购人确定的中标人，招标代理在四川政府采购网上发布中标公告，同时向中标人发出中标通知书。

6.2.5 招标采购单位不解释中标或落标原因，不退回投标文件和其他投标资料。

7. 评标专家在政府采购活动中承担以下义务：

7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责。

7.2 按照政府采购法律法规和采购文件的规定要求对供应商的资格条件和供应商提供的产品价格、技术、服务等方面严格进行评判，提供科学合理、公平公正的评审意见，参与起草评审报告，并予签字确认。

7.3 保守秘密。不得透露采购文件咨询情况，不得泄漏供应商的投标文件及知悉的商业秘密，不得向供应商透露评审情况。

7.4 发现供应商在政府采购活动中有不正当竞争或恶意串通等违规行为，及时向政府采购评审工作的组织者或财政部门报告并加以制止。

发现采购人、政府采购代理机构及其工作人员在政府采购活动中有干预评审、发表倾向性和歧视性言论、受贿或者接受供应商的其他好处及其他违法违规行为，及时向财政部门报告。

7.5 解答有关方面对政府采购评审工作中有关问题的询问，配合采购人或者政府采购代理机构答复供应商质疑，配合财政部门的投诉处理工作等事宜。

7.6 法律、法规和规章规定的其他义务。

8. 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

8.1 不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目，须主动提出回避。

有利害关系主要是指三年内曾在参加该采购项目供应商中任职(包括一般工作)或担任顾问或在供应商公司中持有股份，与供应商法定代表人或负责人有夫妻、直系亲属、三代内旁系血亲或者近姻亲关系，配偶或直系亲属在参加该采购项目的供应商中任职或

担任顾问，与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷，以及其他可能影响公正评审的情况。

招标采购活动中参加招标文件咨询、论证或者编制的，除采购人代表以外，不得参加该政府采购项目的评审活动。

8.2 评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购执行机构统一保管。

8.3 评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

8.4 评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受采购人的倾向性意见，不得明示或暗示供应商在澄清时表达与其投标文件、响应文件、报价文件原义不同的意见，不得以采购文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

8.5 在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

8.6 评审现场服从采购执行机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督。

8.7 遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购执行机构的请托。

第八章　合同主要条款（仅供参考）

合同编号：

签订地点：

签订时间：　　年　　月　　日

甲　方：_____

乙　方：_____

依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及_____项目（项目编号：_____）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

第一条　项目基本情况

第二条　合同期限

第三条　服务内容与质量标准

1.

2.

3.

4.

5.

…

第四条　服务费用及支付方式

(一)本项目服务费用由以下组成：

1.　　万元；

2.　　万元；

3.　　万元。

(二)服务费支付方式：

第五条　知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

第六条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第七条 履约保证金

1.乙方交纳人民币_____元作为本合同的履约保证金。

2.履约保证金作为违约金的一部分及用于补偿甲方因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

第八条 甲方的权利和义务

1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2.甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3.负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5.国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第九条 乙方的权利和义务

1.对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2.根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3.及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5.国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十条 违约责任

1.甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2.如因乙方工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十一条 不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 解决合同纠纷的方式

1.在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在60天内不能达成协议时，应提交成都仲裁委员会仲裁。

2.仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

3.除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

4.在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

第十三条 合同生效及其他

1.合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同一式__份，自双方签章之日起起效。甲方__份，乙方__份，政府采购代理机构__份，同级财政部门备案__份，具有同等法律效力。

第十四条 附件

1.项目招标文件

2.项目修改澄清文件

3.项目投标文件

4.中标通知书

5.其他

甲方：（盖章）	乙方：（盖章）
法定代表人（授权代表）：	法定代表人（授权代表）：
地　　址：	地　　址：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
电　　话：	电　　话：
传　　真：	传　　真：
签约日期：XX 年 XX 月 XX 日	签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

附件：

保证金退款申请书

致：中机国际招标公司
我公司_____于_____年_____月_____日向贵公司缴纳了投标保证金人民币_____元（大写：_____）
招标项目名称：_____项目
采购项目编号：_____
包号：
评标工作结束后，
□（1）如果我公司未中标，则申请于中标通知书发出后 5 个工作日内退回投标保证金元（大写：_____）。

□（2）如果我公司中标，现申请将保证金抵扣服务费，扣除中标服务费_____元后，退回剩余投标保证金_____元（大写：_____）。（注：此项保留且不填！中标人在领取中标通知书时手填）

对公账户信息如下：
公司名称：_____

公司地址：_____

公司开户账号：_____

开户银行： _____

公司联系人：_____

联系电话、传真：_____

银行 cnaps 号（即银行联行号，一般为 12 位数字，网上可查，也可打电话到开户银行查询）：_____

公司名称：(盖章)

日期：

备注：1、该附件除“（2）”项外其余均为必填项，请填写好后打印并加盖公章。请在开标当天将此附件现场单独递交，递交时保证公章完整明晰。
2、本表仅适用于供应商退还保证金的手续备案，不纳入评审范畴。
3、保证金相关事宜请咨询夏小姐，电话：028-81133669、81133425 转 800