采购合同

项目名称：苏州市水务局及直属单位日常办公运维补充协议

甲方：苏州市水利水务信息调度指挥中心

地址：苏州市高新区玉山路 11 号

电话：0512-68245589

传真：/

乙方：江苏伍陆信息科技有限公司

地址：苏州高新区金燕路 8 号阳山科技工业园 14 号厂房 156 室

电话：0512-67588256

传真：0512-67588556

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担苏州市水务局及直属单位日常办公运维补充协议等工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据成交单位的响应文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中规定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

2.1 乙方负责苏州市水务局及直属单位日常办公运维补充协议的服务工作。

2.2 服务期限：服务期起止日期:2026 年 1 月 7 日到 2026 年 3 月 1 日。

2.3 服务地点：根据甲方指定地点。

三、合同总价款：大写人民币 壹拾肆万玖仟元整 ，小写￥ 149000.00 。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容（具体服务范围及内容详见附件）及金额计算标准详见附件、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

四、付款方式

1.付款步骤：

(1)合同服务周期结束后，由甲方进行针对乙方服务质量进行考核，根据考核结果确定实际付款金额（具体考核办法及金额计算标准详见附件）；

(2)经甲方确认服务内容完成且乙方出具符合规范要求的发票后，甲方向乙方一次性支付考核评定应付金额100%。

2.根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

3.账户信息

乙方开户名称：江苏伍陆信息科技有限公司

开户银行：交通银行苏州城中支行

银行账号：325060110018800032147

钱包ID：0032000003211317

银行全称:农行苏州干将路支行

五、甲、乙双方的责任

1.甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同约定及时组织验收；

1.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2. 乙方责任：

乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按采购文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

六、违约责任

1. 甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的 5%。

2. 乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

2.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双

方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、争端的解决

1. 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2. 如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3. 诉讼费由败诉方负担。

4. 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同

1. 在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括响应单位之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2. 如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3. 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，采购文件、成交单位的响应文件、成交通知书、成交单位在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.1.6

合同签定地：江苏苏州

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2026.1.5

附件 1：服务范围及内容

本次水务局及直属单位日常办公临时运维服务范围并包含了办公电脑、打印相关设备与办公网络日常运维；机房设备运维（局大楼一楼与三楼通信机房与市供排水管理处机房）；大屏显示系统（局大楼一楼、五楼，市供排水管理处三楼）运维；安防监控系统（局大楼）运维；UPS 不间断电源与精密空调运维（局大楼一楼与三楼通信机房、市供排水管理处机房）；日常会议及重要事件保障等方面的运维工作与保障服务。

（一）运维服务范围

本项目所需运维对象设备归属组织单位范围：

1. 市水务局及其内设机构；

2. 市水务局直属单位及其内设机构：

（1）市防汛防旱指挥部办公室

（2）市水利水务信息调度指挥中心

（3）市供排水管理处（苏州市姑苏区桐泾南路908号）

（4）市水利水务工程质量监督站

（5）苏州市河湖采砂管理办公室

（二）日常办公相关设备运维服务

针对苏州市水务局（含市防汛防旱指挥部办公室、市水利水务信息调度指挥中心、市供排水管理处、市水利水务工程质量监督站、苏州市河湖采砂管理办公室）的台式机、笔记本电脑、打印传真扫描办公设备与办公网络设备等日常办公相关设备（包含54国产台式机及8台国产打印机），通过常驻现场、实时叫修、或周期性例行巡检等运维方式提供运维服务，此项运维服务内容包含但不限于下列事项：

（1）办公计算机各类故障检修，无法启动，不能进入系统，运行速度减慢，常死机，电子邮件设置等，常用软件重装与设置等；

（2）各类外设维护打印机、扫描仪、传真一体机和复印网络一体机等；

（3）系统软件安装各类常用操作系统；

（4）工具软件安装及维护 Office、WPS等市面常用软件；

（5）增加及更换计算机板卡及部件 CPU、主板、内存、显卡、声卡、电源等服务，更换打印机耗材或消耗类修配件服务；

（6）计算机升级：提供最佳升级方案建议从而提升较高性能；

（7）各类硬件驱动程序安装。 例如：主板、显卡、声卡、网卡、打印机等；

（8）查杀电脑病毒：各类电脑病毒（分区病毒、文件病毒、邮件病毒）查杀；

（9）数据备份：光盘或硬盘备份（所要备份的数据由采购方指定，所需备份介质由采购方提供）；

（10）计算机系统的性能优化；

（11）各类办公小型网络设备维护安装或网络模块安装维护（如5口或8口小型交换机、办公无线AP网络调配、网络打印机网络模块设置等），运维内容包含安装、设置、检测，办公室内局域网维护（含局内无线AP网络调优及小规模网络布设，不涉及机房大规模的网络拓扑结构变动）；

（三）机房设备运维服务

1.设备设施清单

（1）水务局大楼通信机房（一楼、三楼）设备整体清单

水务局大楼通信机房（一楼、三楼等）相关设备整体清单						
序号	设备类型	子序	名称	型号	位置	备注
1	路由器、交换机、防火墙等网络及安全设备	1	路由器	思科 3925-01	移至信息中心大楼2楼通信机房	B05机柜
		2	路由器	思科 3925-02	移至信息中心大楼2楼通信机房	B05机柜
		3	交换机	思科 2950	局大楼1楼中心机房	A列头柜
		4	交换机	思科 2960-1	局大楼1楼中心机房	A列头柜
		5	交换机	思科 2960-2	局大楼1楼中心机房	A列头柜
		6	交换机	思科 2960-3	局大楼1楼中心机房	A列头柜
		7	交换机	思科 2960-4	局大楼1楼中心机房	B列头柜
		8	交换机	思科 2960-5	局大楼1楼中心机房	B列头柜
		9	交换机	H3C S5560	局大楼1楼中心机房	B05柜
		10	交换机	华为 S5720	局大楼1楼中心机房	设备柜1
		11	交换机	华为 S5720	局大楼1楼中心机房	设备柜1
		12	交换机	中兴 ZXR10	局大楼1楼中心机房	电信柜
		13	交换机	华为 S1730S	局大楼1楼中心机房	电信柜

		14	交换机	华为 S1730S	局大楼 1 楼中心机房	电信柜
		15	无线交换机	Huawei CloudEngineS5735-S24P4XE-V2	局大楼 3 楼电话机房	
		16	无线交换机	Huawei CloudEngineS5735-S24P4XE-V2	局大楼 3 楼电话机房	
		17	无线交换机	Huawei CloudEngineS5735-S24P4XE-V2	局大楼 3 楼电话机房	
		18	无线 AP	AirEngine5760-10	局大楼分布 64 台	各楼层
		19	交换机	思科 2960	局大楼 3 楼机房	电信柜
		20	交换机	思科 2960-1	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		21	交换机	思科 2960-2	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		22	交换机	思科 2960-3	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		23	交换机	思科 2960-4	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		24	交换机	思科 2960-5	局大楼 3 楼机房	接入柜 2
		25	交换机	思科 2960-6	局大楼 3 楼机房	接入柜 2
		26	防火墙	天融信 NGFW 4000-UF	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		27	交换机	天融信 TOPSW 5000	局大楼 3 楼机房	接入柜 1
		28	AP	天融信 TAP-42200 无线 AP 终端*8	局 3 楼西部	
		29	交换机	华为 S1700-24GR	局 3 楼 319 办公室	
		30	交换机	华为 S5700	局大楼 5 楼视频指挥中心	
		31	交换机	思科 2960	局大楼 1 楼视频指挥中心	
2	服务器及存储	32	服务器	戴尔 PowerE	一楼机房	B02 机柜

	阵列			dge R730		
		33	NAS 存储	DS923+	一楼机房	B02 机柜
		34	服务器	DELL R730	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	B05 机柜
		35	服务器	DELL R730	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	B05 机柜
		36	存储	Sugon A420r-G	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	B05 机柜
		37	存储	浪潮英信 AS520E-M1(12)	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜
		38	服务器	浪潮英信 NF8460M3	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜
		39	服务器	浪潮英信 NF8460M3	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜
		40	服务器	浪潮英信 NF8460M3	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜
		41	服务器	浪潮英信 NF5270	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜
		42	服务器	浪潮英信 NF5270	移至信息中心大楼 2 楼通信机房	A07 机柜

（2）市供排水管理处机房设备清单

市供排水管理处机房设备整体清单						
序号	设备类型	子序	名称	型号	位置	备注
1	路由器、交换机、防火墙等网络及安全设备	1	防火墙	深信服 AF-1000-B1800	一楼机房	设备柜 1
		2	路由器	华三 GR5200	一楼机房	设备柜 1

		3	交换机	华三 S1324G-PWR	一楼机房	设备柜 1
		4	交换机	华三 S1324G-PWR	一楼机房	设备柜 1
		5	交换机	华为 S5720	一楼机房	设备柜 1
2	服务器及存储阵列	6	服务器	戴尔 R830	一楼机房	设备柜 2
		7	服务器	戴尔 R830	一楼机房	设备柜 2
		8	服务器	戴尔 R630	一楼机房	设备柜 2
		9	服务器	联想 R720	一楼机房	设备柜 2
		10	服务器	联想 ST58	一楼机房	设备柜 2

2.机房设备运维服务内容

运维范围为设备清单中所覆盖的机房内服务器、存储及网络相关设备，运维服务内容包含但不限于下列事项：

A.机房运维基本服务

故障硬件更换服务与运维管理，保证系统不间断运行

常驻现场运维技术服务支持

针对在设备运行中出现的故障，通过常驻采购方现场的专业技术工程师，提供现场技术支持服务。现场技术支持包括故障诊断、提交解决方案、系统数据（参数）恢复等服务。如系统运行出现异常情况时，必须保证在接到报修电话后，根据系统故障的紧急程度，合格的常驻工程师到达故障现场机房，通过现场排除缺陷或替换出现故障“产品”等方式，在规定时间内完成维修任务，使设备运行无忧。

定期巡查

（每日、每周、每月、每季度等）周期性严格并合理规范化巡检、检测并实时响应故障，记录并汇总巡检报告；包括对设备进行清理、调整、检测和测试等并免费更换正常使用下损坏之零件，以确保设备运行在稳定状态。巡检除对设备硬件本身进行检测外，还将对系统的性能进行调优，确保系统正常稳定运行。

负责设备的迁移（原设备运维地点场所范围内并保证设备安全）、安装、调试

B.服务器运维

提供主动常驻服务模式,做好服务规划,提前发现和解决问题,确保系统7*24小时运行，具体服务内容包括：

系统故障定位和排错

Windows、Linux操作系统安装、升级

虚拟化服务器平台安装、维护、升级与优化

操作系统补丁的更新

CPU、内存升级扩容

替换故障硬盘、RAID重建

更换电源、风扇等易损件

更换主板和其他故障板卡

系统参数的调整优化

系统日志的检查和清除

系统盘的镜像检查

系统目录空间状态使用的监测

系统运行状态的监测

安装新版本操作系统

更新升级虚拟化服务器平台系统新版本补丁

在新版本操作系统上调试系统配置

对已安装的新版本操作系统进行测试

维保设备范围内其它软件的升级服务

提供服务器年度运维服务，提供驻场运维服务，对应采购方工作时间（5*8小时），7*24小时待命，工作时间以外15分钟内对采购人所提服务做出响应，一小时内到达现场。周期性巡检，提前发现故障隐患，减少故障造成的宕机时间。提供主动常驻服务模式,做好服务规划,提前发现和解决问题。

具体服务内容包括：

协助采购方进行受支持的软件产品的基本的日常维护和管理。

协助采购方对所报告的问题进行定义及指导采购方相关技术人员完成解决问题所需要的相关信息的收集工作。

帮助采购方对所报告的问题进行问题根源的分析和诊断。

对于软件本身的问题，根据需要向采购方免费提供相关的修正性软件。

对采购方所报告的有关受支持软件产品的问题，根据需要使用标准系统进行记录和跟踪，并根据实

际情形对问题的严重程度和优先级别进行设定和更新。

C.存储系统运维

针对采购方中心数据机房存储系统相关设备维保服务，提供主动常驻运维服务模式,做好服务规划,提前发现和解决问题,确保系统7*24小时运行，具体服务内容包括：

设备故障定位和排错

设备软件版本升级

配置状态检测

更换电源、风扇等易损构件

系统使用状态检测

系统日志分析和监控

为信息中心的存储设备产品提供日常维修、维护服务。

应急保障方案。综合分析采购方数据中心服务器的软硬件配置，应用情况，辅助向采购方制定安全、可靠、切实可行的应急方案。

为采购方的存储管理软件配置、备份策略审核等提供建议与咨询服务。

帮助采购方对存储系统进行性能分析：磁盘读写性能、数据存储备份安全性、I/O性能、解决数据存储性能故障、提高存储系统性能、提升采购方IT系统整体性能。

根据采购方信息系统发展需求，规划新的存储备份系统、容灾系统等，解决用户IT数据安全、高速增长需要。

为采购方提供存储信息生命周期整体规划，保障用户数据的生命力。

D.网络设备运维

①网络巡检服务

在运维服务期间，提供主动常驻运维服务模式，与主机和存储厂商紧密配合，严格按照规范合理提供巡检服务（不少于每日一次，汛期每日二次）。

②网络环境与设备物理状况巡检

环境检查巡检

电源、地线、空调、散热、物理安全性

物理状况巡检

包括：设备机体、外观、及风扇、风道及过滤器、状态指示灯、电源、VIP模块、广域网端口、局域网端口等。

③硬件部分巡检检查

设备连接状况检查；

设备物理安全（电源冗余、机房环境、线缆）；

设备本身冗余性检查，包括引擎的冗余、电源的冗余；

设备系统及板卡指示灯状态检查分析；

端口描述，端口安全性，不使用的端口建议关闭，端口性能检查；

电源稳定性和线路检查；

设备有关的软件、硬件和BUG信息收集；

系统运行状态、性能检查和优化，包括CPU利用率、Mem使用率、Buffer分配、Crash分析；

设备扩容服务检查分析与支持；

设备物理检查(包括机体、风扇、风道及过滤器等)与清洁；

检查如发现损坏的或有隐患的部件将及时更换；

系统硬件运行情况综合分析。

④软件部分巡检检查

网络架构标准化、可扩展性、可用性、可靠性、高性能性、安全性及可管理性等检查；

系统的使用管理支持及相关升级服务；

检查系统日志分析报告(show Log) 以及其他的记录文件；

安全性配置分析；

管理性配置分析：设备上SNMP、LOGGING设置，NTP配置；

网络层：路由分发配置、静态路由配置；

网络系统通讯状态检查；

路由协议学习管理、质量服务（QOS）；

检查网络流量、通讯流量控制、网络访问安全、通讯数据类型的转发、VLAN划分等。

当前系统配置采集及系统更改信息归档；

将发现有隐患的系统问题及时排除；

重要事件现场支持服务(例如协助割接、运维地点场所范围内设备搬迁、现网测试、组网方案等)；

结合系统软硬件的系统运行状况，进行网络整体拓扑结构化分析并协助优化。

按采购方要求，做好重要节假日、重大事件期间网安值守和应急处理工作。

⑤网络设备系统集成协同运维服务

在系统运维期间，根据中心网络设备的情况与需求，与设备固件版本或操作系统版本及更新补丁情况紧密结合分析与实时关注，提供5*8小时常驻加7*24小时响应技术维护服务，服务内容如下：

5*8小时现场常驻故障诊断和排除服务；

系统在线连接信息咨询服务；

系统微码的使用管理支持服务 ；

软件补丁升级服务(操作系统)；

配置文档备份与恢复服务；

7*24小时热线服务；

重要事件现场支持服务(例如割接、设备搬迁、现网测试、组网方案等)；

定期的预防性维护；

现场备件更换服务；

技术培训服务；

协助网络结构优化方案设计服务；

协助网络安全设计及优化系统服务；

配合中心网络地址空间规划与优化设计服务；

配合网络系统性能优化设计服务等。

⑥信息安全协同保障服务

在系统运维期间，根据采购方信息安全方面的情况与需求，提供信息安全保障运维服务，实时协助相关方进行网络安保、信息安全调试，协同配合采购方的网络安全等级保护定级备案、建设整改和等级测评等工作，提供5*8小时常驻加7*24小时响应，服务内容如下：

5*8小时现场常驻信息安全协同保障服务；

信息安全相关咨询、调试及协同整改服务；

信息安全网络设备策略优化调整支持服务 ；

信息网络相关可用性和数据传输的保密性协同排查服务；

7*24小时热线服务；

协助信息安全体系结构优化服务；

重要事件现场信息安全网络协同支持服务(例如协助等保定级备案等)。

（四）大屏显示系统运维

1.针对苏州市水务局（水务局大楼一楼、五楼，市供排水管理处三楼）的大屏显示系统（含DLP拼接大屏幕系统、中控及矩阵传输系统、室内扩声发言系统与视频会议摄像跟踪系统），通过常驻现场、实时叫修、或周期性例行巡检等运维方式进行服务，此项运维服务内容包含但不限于下列事项：

（1）故障硬件更换服务与运维管理，保证系统不间断运行；

（2）常驻现场运维技术服务支持。

针对在设备运行中出现的故障，提供现场技术支持服务。现场技术支持包括故障诊断、提交解决方案、系统数据（参数）恢复等服务。如系统运行出现异常情况时，必须保证在接到报修电话后，根据系统故障的紧急程度，合格的常驻工程师到达故障现场机房，通过现场排除缺陷或替换出现故障“产品”等方式，在规定时间内完成维修任务，使设备运行无忧。

3. 定期巡查

（每日、每周、每月、每季度等）周期性严格并合理规范化巡检、检测并实时响应故障，记录并汇总巡检报告；包括对设备进行清理、调整、检测和测试等并免费更换正常使用下损坏之零件，以确保设备运行在稳定状态。巡检除对设备硬件本身进行检测外，还将对系统的性能进行调优，确保系统正常稳定运行。

4. 负责设备的迁移（原设备运维地点场所范围内并保证设备安全）、安装、调试

5. 如涉及大屏幕系统、中控及矩阵传输系统、室内扩声发言系统、视频会议摄像跟踪系统等设备的网络安全相关事项，则配合采购方与其他相关方做好网络安全保障工作，确保设备运行正常，大屏、发言、会议跟踪等相关系统工作稳定。

（五）安防监控系统运维服务

针对苏州市水务局(水务局大楼）的监控系统（含监控摄像头、监控硬盘录像机与安防监控软件平台相关软件设施），开展监测、维护、服务、管理一系列专业合理统一运维管理与服务，实现监控系统的长期、可靠、有效地运行。从而使得采购方的安防监控系统在日常管理工作中为组织单位在财产安全、人员管理、提高效率方面起到重要作用。

提供相关安防监控系统的主动运维常驻服务，5*8小时现场常驻故障诊断和排除服务，除此以外，其他主要运维服务内容还包括但不限于：

1. 周期性（至少每月一次）设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。室外温度应在－20 ℃～＋60℃，相对湿度应在10%～100%；室内温度应控制在＋5℃～＋35℃，相对湿度应控制在10%～80%，留给机房监控设备一个良好的运行环境。

2. 根据监控系统各部份设备的使用说明，周期性（至少每周一次）检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。

3.对容易老化的监控设备部件周期性（至少每月一次）进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头等。

4.对长时间工作的监控设备周期性（至少每月一次）定期维护一次，如硬盘录像机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免硬盘录像机工作不正常。

5.对监控系统及设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障。如：网络设备、服务器系统、监控终端及各种终端外设。桌面系统的运行检查，网络及桌面系统的病毒防御。

6.定期对监控系统和设备进行优化：合理安排监控中心的监控网络需求，如带宽、IP地址等限制。提供每周一次的监控系统网络性能检测，包括网络的连通性、稳定性及带宽的利用率等；实时检测所有可能影响监控网络设备的外来网络攻击，实时监控各服务器运行状态、流量及入侵监控等。对异常情况，进行核查，并进行相关的处理。根据用户需要进行监控网络的规划、优化；协助处理服务器软硬件故障及进行相关硬件软件的拆装等。

8.提供每周一次的定期信息上报服务：每周第一个工作日，将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送监控中心负责人。

（六）日常会议、重要事件保障、信息调度指挥中心大厅视频巡查服务

1.日常会议、视频会议、巡查服务保障要求与目标

适配采购方作息时间5*8小时工作期间，视频会议系统状态始终保持高可用的健康状态，巡查服务持续在线，要求与目标包括：

（1）会前有专人负责提前开机预热与联调测试，调优系统设备；

（2）会中视频信号传输流畅通顺不卡顿；

（3）会中视频图像清晰，细节方面展现鲜活；

（4）会议标语口号、领导标牌与演示文稿等文字可读易认；

（5）会中跟踪功能及镜头对焦方式稳定精确；

（6）会中语音通话音质清晰洪亮，声字音频质量可辨识度高；

（7）会中视频画面与语音声轴同步一致，无音影不同步现象；

（8）会中现场实时配备有信息化视频会议专业会务保障人员实时调整与维护；

（9）会后现场收纳整理，检查系统设备的完整性与可用性；

（10）无论会期与否，视频会议系统拥有周期性巡检且生成报告留档；

（11）常用易损或重要部件配备有充足数量备件，可应对会议突发事件或临时特殊需求；

（12）视频会议系统日常保障值机报告完整规范且按时递交备案；

（13）信息调度指挥中心大厅线上巡查服务，要求不少于1人驻场，服务包含但不限于通过智水苏

州平台线上巡查所发现的问题及异常，并及时做好记录，向采购方反馈。

2.日常会议、视频会议保障服务

提供视频会议系统相关设备的年度运维服务，提供驻场运维服务，对应采购方单位正常作息时间（5*8小时），7*24小时待命，周期性巡检，提前发现故障隐患，减少故障造成的宕机时间。提供主动常驻服务模式,做好服务规划,提前发现和解决问题。

（1）现场随时响应视频会议召开筹备与联调需求；

（2）周期性巡检视频会议系统整体软硬件（至少三天一次），且生成完整报告留档；

（3）提供视频会议系统的应急保障方案，周期性演练；

（4）为采购方的存储管理软件配置、备份策略审核等提供建议与咨询服务；

（5）帮助采购方对视频会议系统进行质量与性能分析：视频清晰度、大屏分辨率、视频数据安全性、音视频传输性能；

（6）解决视频画面卡顿故障、处理视频信号传输堵塞问题；

（7）解决语音通话故障或断续问题，及时更换故障拾音设备（麦克风等）；

（8）根据采购方视频会议系统发展需求，规划扩展影音视频系统、新建会议视频网络等，解决采购方对于视频会议的增长需要；

（9）为采购方提供视频会议系统生命周期整体规划，保障系统可用性；

（10）会前进行提前开机预热与联调测试，调优系统设备；

（11）会中全程在场进行视频、音频与网络相关的会务工作，从而保障会中视频信号传输流畅通顺不卡顿，保障会中视频图像清晰，细节方面展现鲜活，保障会议标语口号、领导标牌与演示文稿等文字可读易认，保障会中跟踪功能及镜头对焦方式稳定精确，保障会中语音通话音质清晰洪亮，声字音频质量可辨识度高，保障会中视频画面与语音声轴同步一致，确保消除音影不同步现象；

（12）会后进行现场收纳整理工作，保障系统设备的完整性与可用性，完毕后记录并生成对应信息化会议报告留档；

（13）每日检查常用易损备件与重要部件的配备数量，随时应对会议突发事件或临时特殊需求；

（14）每周五根据本周内的信息化视频会议系统日常保障值机报告，总结并递交完整规范《视频会议保障运维记录周报》且按时递交备案。

（15）提供视频会商系统技术支持：1、保障水务局华为及思科视频会议设备可正常参加省水利厅防汛视频会商系统、省住建厅视频会议系统、市政府应急线路视频点名系统、市仿真视频点名系统、市数字驾驶舱视频会议系统、市应急指挥中心视频会议系统等视频会议；2、协助甲方处理省、市、县、乡等部门的新增需求及系统故障，保障各级部门正常参加视频会议；3、协助甲方优化调整现有华为及

思科视频会议设备部署需求。4、服务形式为现场支持和远程支持，需立即响应并快速解决问题。

3.视频会议设备清单

局大楼（一楼与五楼）视频会议设备清单			
序号	名称	型号	备注
1	全数字会议系统主机	CREATOR CR-DIG5201	室内会议发言系统
2	全频音箱	JBL MDD215 250W 全频音箱*2	
3	主功放	CROWN XLS602 380W 纯后级效果功放	
4	吸顶音响	JBL Contral26ct 72W 全频吸顶音箱*8	
5	后置功放	BOSCH LBB1938/20 480W	
6	调音台	YAMAHA MG166C	
7	数字音频处理器	宝利通 Polycom SoundStructure SR12	
8	桌面式发言代表单元	CREATOR CR-DIG5204E2*6	
9	嵌入式发言代表单元	CREATOR CR-DIG5204C1*18	
10	数字连接盒	CREATOR CR-DIG52032BOX*12	
11	中控主机	Creater	
12	会讨主机	Bosch DCN-CCU	
13	数字音频处理器	Polycom SoundStructure	
14	手持无线话筒	Shure/舒尔 PG288/PG58 双手持	
15	高清视频会议终端	AVAYA SCOPIA XT1200	视频会议系统
16	高清摄像机	博胜智达 BLM-500*4	
17	视频会议终端	思科 MCU5320	
18	视频会议终端	思科 C40	
19	视频会议终端	思科 C40	
20	视频跟踪矩阵	CREATOR PT-HDMI0808 HDMI 矩阵	
21	DVD 播放器	SONY 索尼 BDP-S185	辅助设备及配电系统
22	电源时序器	宝得声 PDS PC820 电源时序器*2	
23	UPS 不间断电源	山特 3C15KS	
24	交换机	思科 WS-C2960X-24TS-LL	
25	本地硬盘录像机	海康威视 DS-9116HF-ST	
26	配电柜	UPS 分路配电柜	
27	半球摄像机	海康威视 DS-2CC5181P-VF*3	
信息调度指挥中心部分视频会议设备清单			
序号	名称	型号	备注
1	多媒体可视化分布式输入节点	CKDZ CH6I-2KHI*1	
2	多媒体可视化分布式输出节点	CKDZ CH6I-2KHO*1	
3	视频会议主机	Hamedal WT400*1	
6	视频采集卡	USB Capture HDMI 4K Plus*1	
7	数字音频处理器	AEC0808U*1	
8	无线传屏+音视频同步系统	HQ4K*1	
9	电子席卡	步频 PM836SW-A 铝合金	

（七）UPS不间断电源与精密空调运维

针对苏州市水务局的UPS不间断电源与精密空调设备（局楼一、三楼机房与市供排水管理处机房）提供常驻现场、实时叫修与周期性例行巡检等运维服务，针对UPS不间断电源与精密空调设备进行日常巡检（每日一次），保障UPS、空调、配电、电池等相关设备可用性，保障机房温湿度等状态实时监测数据的有效性；定期巡检（至少每周一次）：检查精密空调与UPS设备所有的输入、输出连接端子，检查UPS蓄电池的健康状态及工作环境。

（八）运维人员与服务方式、团队支持及人员管理

本次水务局及直属单位日常办公运维项目主要运维服务方式为常驻现场方式，运维团队至少包含三组：常务维护组、强弱电安防组与系统集成工程师组；项目经理要求1人，常驻总人数要求≥6人 （含项目经理）。具体要求如下：

1.项目经理1人，全面统筹该项目各项运维工作及协调项目人员分工，组织并督促项目人员认真贯彻落实我方所要求的的各项制度和工作标准，及时汇总、审查各项运维报告，协调做好各类应急保障工作，同时作为请款人负责合同支付请款。

2.常务维护组主要负责办公电脑、打印相关设备与办公网络日常运维；日常会议、视频会议保障；大屏显示系统运维工作以及信息调度指挥中心大厅线上巡查服务。强弱电安防组主要负责UPS不间断电源与精密空调运维以及安防监控系统运维工作。系统集成工程师组要求配备熟练操作视频会议系统（包含新、老视频会议系统相关）运维人员，主要负责机房设备（含机房物理环境、服务器、存储于网络核心设备等）及视频会议系统运维部分服务。

3.运维人员常驻地点为江苏省苏州市虎丘区玉山路11号（苏州市水务局）、苏州市姑苏区桐泾南路908号（市供排水管理处）。

4.保证原有运维人员的基础上，如遇重大事件（需甲方提前通知），增派人员常驻现场进行保障，常驻地点为江苏省苏州市虎丘区玉山路11号（苏州市水务局）。

附件 2：考核表、考核内容及金额计算标准

项目	内容	考核分
基础管理（35分）	定期对机房、大屏、监控与视频会议系统巡检并做好详细记录 。	10分
	定期做好机房服务器、核心网络设备、视频会议系统设备与UPS不间断电源等重要设备详细养护记录，并且要进行周期性视频会议系统的功能性测试，保证系统正常运行。	10分
	做好巡检的故障确认修复记录。	5分
	月报总结	10分
质量管理（35分）	硬件系统完好率达到95%以上	10分
	故障响应和故障修复及时	5分
	监控图像质量、字符叠加符合市局标准	5分
	软件系统不出现重大故障	5分
	对重大事件、活动现场保障	5分
	备品备件齐全，管理得当	5分
人员管理（30分）	常驻人员到岗率100%，不迟到早退、工作不拖拉马虎	10分
	项目经理工作能力情况	5分
	服务质量，运维期间参与、配合甲方完成应急保障，维稳处突事件处置，按时、高效圆满完成任务。	10分
	线上巡查服务高质量完成，不出现巡查疏漏，发现问题及时上报案	5分

说明：各项数据以工作处理单或故障诊断系统数据为准。

1）当95分≤考评结果，实际付款金额=应付金额*100%

2）当90分≤考评结果＜95分，扣款金额=应付金额*（95-考核分数）*1.1/100

3）当80分≤考评结果＜90分，扣款金额=应付金额*（95-考核分数）*1.2/100

4）当70分≤考评结果＜80分，扣款金额=应付金额*（95-考核分数）*1.3/100

5）当60分≤考评结果＜70分，扣款金额=应付金额*（95-考核分数）*1.4/100

6）当考评结果＜60分，采购方有权单方面解除合同，并扣除本项目全部运维费用。