



2026年中望CAD套装软件维护技术服务项目 技术规范书



广东电网有限责任公司广州供电局

2026年2月



目 录

1. 项目描述	1
1.1 项目背景	1
1.2 项目目标	1
2. 主要工作内容及要求	1
2.1 主要工作内容	1
2.2 项目管理要求	2
2.3 项目工期要求	2
2.4 项目参与人员要求	2
2.5 项目验收及交付物要求	3
2.6 技术服务要求	4
2.7 项目应用标准要求	6

1. 项目描述

1.1 项目背景

为确保 2026 年广州供电局中望 CAD 软件认证服务器的稳定运行和正常使用，契合广州供电局信息系统运维管理的相关规定，加强系统规范化运维和管理工作，组建专业而稳定的运维团队对中望 CAD 软件认证服务器开展日常运维管理工作，以保证服务器运行处于良好状态，持续提升软件实用化水平，为广州供电局的经营管理提供信息化保障，特进行此项目。

1.2 项目目标

根据广州供电局信息系统运维管理规定，需要对中望 CAD 软件认证服务器开展日常运维管理工作，保证软件的正常使用，减少计划内和计划外的停机时间，确保服务器运行处于良好状态，提高运行可靠性和运行效率，进一步提升实用化水平。

2. 主要工作内容及要求

2.1 主要工作内容

1) 日常维护：

咨询类问题：解决用户提出的功能操作类、数据录入类等一线问题。

监控告警问题：对服务器的各项指标数据进行监控，及时处理各项告警。

软件操作类问题：解决因插件、兼容性等自身原因造成系统无法访问或相关功能无法操作等问题，按需到用户现场协助处理。

配置类问题：解决用户提出的参数配置调整等问题。

漏洞隐患问题：对所发现的系统漏洞隐患及时进行整改。

2) 功能验证与测试：

完成大版本、增量、紧急增量中缺陷部分及优化在测试环境的验证工作；协助用户完成大版本、增量、紧急增量中缺陷部分优化在测试环境的验证工作；对用户测试过程中发现的问题进行跟踪解决。

3) 日常巡检：

按照广州供电局管理规定要求，定期对软件使用情况及各个模块进行例行巡视（是否正常运行、系统是否响应缓慢等），检查服务器运行状态，做好所有巡检记录，解决巡检中发现的缺陷与隐患。

4) 特殊保供电和节假日期间值守：

特殊保供电和节假日期间，根据广州供电局要求对运维对象进行检查，并及时处理存在的隐患及异常。按照广州供电局要求安排人员值班、值守。

5) 系统发布及运行监控：

按照广州供电局相关管理规定开展系统正式环境的发布工作，开展系统的运行状态监控。

6) 问题处理：

故障处理：负责处理与认证服务器和 CAD 软件相关的异常、故障、障碍等事件，必须按信息安全要求处理相关工作。开展服务器宕机、运行缓慢等应急问题处理和分析；针对从事件发现的问题，协助广州供电局人员完成跟踪、记录与解决。

7) 按要求定期对系统健康检查与优化，能够提出合理的优化建议，或按要求对系统配置、运行环境、接口参数等内容进行优化，更新对应文档，以达到系统健康稳定运行的要求。

8) 根据广州供电局需求提供专业知识培训服务。

9) 其他广州供电局要求的维护工作。

2.2 项目管理要求

1) 一般情况下，工作日、周末和节假日均需要值班人员电话值班。

2) 协助广州供电局完成合同的各阶段交付工作；

3) 合同签订日起 10 天内根据合同约定的项目时间制定好科学可行的工作计划，明确各阶段工作里程碑交付物，由双方确认并遵照执行。

4) 按照工作计划，在规定的时间节点提交职责范围内的交付物。

5) 按照广州供电局要求的模板编写系统运行月报，系统运行月报于下月 5 号前提交。系统运行月报除月报正文文档外，必须提交该运行月报工作周期内的巡检报告、变更与发布的定稿方案、故障处理报告等相关工作记录与报告。

6) 合同履行期间内若出现管理缺陷或管理事故，承包方务必按照招标方出具的缺陷或事故整改通知书要求对系统进行缺陷消除或事故整改。

7) 合同履行期间，接收来自广州供电局的反馈意见，并及时作出调整，确保项目能够持续不断地为广州供电局提供符合承诺指标要求的服务。

2.3 项目工期要求

项目工期从 2026 年 2 月 至 2026 年 12 月。

2.4 项目参与人员要求

项目实施期间，承包方所安排人员需具备以下技术条件：

广东电网有限责任公司广州供电局

1) 承包方技术人员工作日、周末及节假日需电话值班，广州供电局服务台及用户可直接电话联系技术人员，并随时到场提供服务。

2) 承包方将根据维护工程的要求派出不少于 1 名的技术人员完成整个项目的规划与实施，另 1 名技术人员进行远程支持，并提供不少于 1 名项目应急人员，在项目过程中技术人员临时无法到位情况下由应急人员顶替。

参与该项目的服务人员需固定，如有临时调配或人员更换，承包人需提供相关水平的人员，提前 15 个工作日书面向广州供电局申请，经广州供电局书面同意并完成相关手续后，方可更换，替换人员必须在此 15 个工作日内按时到岗。

人员名单格式与要求如下表所示。

序号	姓名	职务	本项目分工	备注
1			维护人员	需有 1 年以上中望 CAD 套装软件运维经验
2				
3				
4				

以下表格每人一份。并以项目投标方出具书面证明并加盖公章为准。

姓名		角色	
身份证号码			
工作经历			

2.5 项目验收及交付物要求

承包方在服务期间提供相应资料及服务报告，包括：

- 1) 保供电期间和节日前进行临时性巡检报告
- 2) 运维年度总结报告（含系统及服务优化建议、系统容量分析等）
- 3) 业务培训及系统管理培训资料（按实际情况提供）
- 4) 项目过程文件（详见下面表格）
- 5) 缺陷分析报告及解决方案（按实际情况提供）
- 6) 系统故障分析报告（按实际情况提供）
- 7) 问题跟踪与解决情况报告（按实际情况提供）

- 8) 系统部署架构图及软硬件资源配置项、定期维护手册、启停作业指导书等（如有更新）
- 9) 广州供电局相关管理规定所要求的文档

项目过程文件	项目月报
	系统运行知识库（原则上按不少于 1: 100 的比例，每完成 100 件业务需求整理一份运行知识库）
	版本变更测试报告（按实际情况提供）
	月度运行计划方案
	月度运行计划实施报告（包含实施时间、过程说明、实施结果、遗留问题、解决方案等）
	相关变更申请表（按实际情况提供）
	管理缺陷处理报告（按实际情况提供）
	管理事故处理报告（按实际情况提供）

2.6 技术服务要求

事件响应流程必须满足广州供电局 IT 服务管理规范流程要求，具体事件响应要求如下，并承包方承诺对系统严重问题消缺，具备修改原代码的技术能力：

编号	分类	事件	响应时间	到达现场时间	现场解决时间	根本原因分析	根本解决措施落实
1	紧急	系统所有功能模块无法提供服务，导致系统瘫痪。	5 分钟	45 分钟	2 小时	5 天	15 天
		局领导班子出现系统使用问题。					
		等级 1 的系统出现对外访问故障。					
		等级 1 的系统严重问题消缺。					

编号	分类	事件	响应时间	到达现场时间	现场解决时间	根本原因分析	根本解决措施落实
2	高	使用频率非常高的功能或者页面发生严重错误,相关业务无法流转到下一个环节,导致系统无法继续使用,并且没有其它功能或者方法可以弥补所造成的影响。	5 分钟	1 小时	4 小时	7 天	20 天
		二级领导班子出现系统使用问题。					
		等级 2 的系统严重问题消缺。					
3	中	使用频率较高的模块或者页面发生严重错误,对系统的正常使用造成严重影响,但是经过处理可以恢复继续使用,或者有其它功能或方法暂时弥补问题造成的影响。3 个或以上用户反复报相同故障。	8 分钟	2 小时	8 小时	9 天	30 天
4	低	使用不是很频繁的功能或者页面发生细小差错或用户界面显示格式等,通常不影响系统的正常使用。	20 分钟	按实际需要和广州局管理规定要求	按实际需要和广州局管理规定要求	按实际需要和广州局管理规定要求	按实际需要和广州局管理规定要求



编号	分类	事件	响应时间	到达现场时间	现场解决时间	根本原因分析	根本解决措施落实
5	一般	一般问题消缺	30分钟	按实际需要和广州局管理规范要求	按实际需要和广州局管理规范要求	按实际需要和广州局管理规范要求	按实际需要和广州局管理规范要求
6	其他	咨询、权限变更、数据处理等业务需求事件	1、咨询：1天内完成； 2、权限处理： 单个用户权限：1天内完成； 批量用户权限：2天内完成； 3、数据处理： 一般数据处理：3天内完成； 批量数据导入、导出：5天内完成；				

专业名词解释：

1) 响应时间：对于紧急、高、中、低、一般等故障事件，承包方服务人员确保电话畅通，接收到报障通知并确认的时间；对于咨询、权限变更、数据处理等业务需求事件，承包方服务人员从广州供电局 ITSM 系统或业务需求管理平台等系统收到实施节点单据后的时间。

2) 到达现场时间：从响应时间开始算起；

3) 现场解决时间：从响应时间开始算起；

4) 根本原因分析：从响应时间开始算起；

5) 根本解决措施落实：从响应时间开始算起；

6) 严重问题：包括服务台接到多于三个部门或单位用户反馈的同一个系统使用问题、IT 集中监控系统监控到的重要及严重告警、变更发布后的引入性错误等。

2.7 项目应用标准要求

1) 系统维护工作标准

广州供电局 IT 服务管理规范及广州供电局 PMO 项目管理规范、外委厂商人员行为规范（严禁无票操作；严禁无计划操作；严禁超范围操作；严禁泄露系统、人员、场地等敏感信息；不准迟到早退；不准做工作无关事情；不准越权对用户承诺；发现异常必须先上报、后处理；事故抢修必须服从信息调度员或当天值长；特殊时期必须现场值班等）。