



广东电网有限责任公司广州供电局  
2026 年广州局电网规划管理系统维护专项  
项目  
技术规范书



## 目录

一、 总则 .....	3
1.1 概述.....	3
1.2 定义.....	3
二、 项目描述 .....	3
2.1 项目背景.....	3
2.2 项目目标.....	3
2.3 项目范围.....	4
三、 主要工作内容及要求 .....	4
3.1 主要工作内容.....	4
3.2 驻场服务工作要求.....	6
3.3 电话咨询服务工作内容.....	6
3.4 远程支持.....	7
3.5 现场故障处理服务.....	7
3.6 环境变更支持.....	7
3.7 项目工期要求.....	8
3.8 项目参与人员要求.....	8
3.9 项目验收及交付物要求.....	8
3.10 技术服务要求--不可调整.....	9
3.11 项目转分包要求--不可调整.....	10
3.12 项目应用标准要求--不可调整.....	11
3.13 网络安全管理要求--不可调整.....	11
四、 关键条款 .....	12
五、 服务评价--不可调整 .....	12
5.1 评价方式.....	12
5.2 指标条款说明.....	16
六、 违约责任 .....	17
6.1 合同终止条款.....	17
6.2 合同扣款条款.....	18
七、 效力说明 .....	18

## 一、总则

### 1.1 概述

本招标文件适用于广东电网有限责任公司广州供电局 2026 年广州局电网规划管理系统维护专项项目，本招标文件的所有解释权归广东电网有限责任公司广州供电局。

本招标文件提出了本次招标项目的技术要求和实施技术指标要求，可供投标人编写投标文件之用。

投标人应按照本招标文件的要求提供详细、完整的技术投标书。该技术投标书应完全满足或高于本招标文件要求，对于本招标文件中的某些部分，投标人如不能满足要求，或有其它替代方案，或有其它修改建议，应在技术投标书中指出其必须进行修改的理由以及与原要求的差别，否则，招标人即认为投标人可以满足本招标文件的要求。

所有招标人认为是本招标文件范围所要求而被遗漏的项目，都被认为是包含在本次招标范围内，投标人的报价被视为包含此遗漏项目的报价。投标人可以就投标人认为的遗漏项目提请招标人注意，并详细说明理由。招标人将就此进行澄清。

投标人应保证所提供的所有资料真实、完整、准确无误，否则招标人将有权取消投标人的中标资格，由此产生的一切后果由投标人承担。

### 1.2 定义

- 1) 招标人：广东电网有限责任公司广州供电局。
- 2) 投标人：指响应招标、参加投标竞争的法人。
- 3) 中标人：经过评标，被授予合同的投标人。

## 二、项目描述

### 2.1 项目背景

为确保广州局电网规划管理系统的高效稳定运行，契合广东电网有限责任公司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广州局电网规划管理系统开展日常运维管理工作，以保证系统处于良好的运行状态，持续提升系统的实用化水平，为广东电网有限责任公司广州供电局的经营管理提供信息化保障。

### 2.2 项目目标

根据广东电网有限责任公司广州供电局信息系统运维管理规定，需要组建一支专业、稳定的运维团队对广州局电网规划管理系统开展日常运维管理工作，保证系统的正常运转，减少计划内和计划外的停机时间，确保系统处于更良好的运行状态，提高系统可靠性和运行效率，进一步提升系统的实用化水平。

## 2.3 项目范围

### 2.3.1 项目应用范围

广东电网有限责任公司广州供电局。

### 2.3.2 项目工作范围

对广州局电网规划管理系统的运维服务工作。针对广州局电网规划管理系统所有相关的软硬件设施（包括但不限于生产环境、验证环境、测试环境等）开展全面的运维服务工作，提供系统巡检服务，配置管理服务，故障（现象）分析诊断服务，系统性能调整和优化技术服务等技术支持和咨询服务等，同时在重大保供电事件中提供 24 小时值班和技术支持服务，咨询服务，确保系统安全稳定运行。

## 三、主要工作内容及要求

### 3.1 主要工作内容

#### （一）日常维护：

监报告警：监控软件各项指标数据，及时处理各项告警。

安装配置：安装软件，进行相关配置；解决用户提出的角色、流程权限、组织结构、人员信息等的配置、新增、维护与调整等问题。

系统操作类问题：解决因系统插件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。

权限管理：按权限管理要求对账号进行权限的分发、调整和回收。

数据/文件处理：协助用户导入导出系统业务数据；非缺陷数据修改、数据统计；整理、处理数据类问题，验证数据修改结果；。

扩容：监控并及时提出磁盘扩容、内存扩容等资源需求。

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。

相关接口维护：牵头分析解决系统与各外部系统接口之间的问题，维护相关接口的正常运行。

需求管理：收集汇总用户通过业务需求平台上报的功能需求，并进行初步分类分析。

缺陷管理：收集汇总用户反馈的系统缺陷，并进行初步分类分析。

功能验证与测试：完成系统大版本、增量、紧急增量中缺陷部分及系统优化在测试、验证、生产环境的验证工作；协助用户完成大版本、增量、紧急增量中缺陷部分系统优化在测试、验证、生产环境的验证工作；对用户测试过程中发现的问题进行跟踪解决。

实用化分析：按招标人应用系统运行维护的分析报告要求，配合招标人统计分析相关指标数据，配合完成实用化分析月报的编制；

## （二）系统日常巡检：

按照广东电网有限责任公司广州供电局相关管理规定要求，每天定期（至少保证上午上班前、中午、下午下班前三次）按照巡检作业指导书对系统各个模块进行例行巡视（系统是否正常运行、系统响应是否缓慢等），检查系统运行状态，做好所有巡检记录，解决巡检中发现的缺陷与隐患。

## （三）特殊保供电和节假日期间值守：

特殊保供电和节假日期间，对运维对象进行系统级检查，并及时处理系统隐患及异常。按照招标人要求安排人员值班、值守。

## （四）计划作业及运行监控：

按照广东电网有限责任公司广州供电局相关管理规定开展软件正式环境的计划作业，开展软件设备的运行状态监控。

## （五）故障及告警处理

故障处理：负责处理与该系统相关的异常、故障、障碍等事件，必须按信息安全要求处理相关工作。

告警处理：开展系统宕机、系统运行缓慢等严重告警处理和分析；针对从事件发现的系统问题，协助招标人人员完成跟踪、记录与解决。

## （六）配置与优化管理

按要求完成系统备份、数据备份、安全等保检查及整改；负责相关配置项维护，确保配置项的完备率 98%、准确率 95%以上。

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。

元数据及数据资产目录梳理工作：指定需梳理元数据、资产目录的系统，在每次系统变更前，按要求填报系统发布相关信息，上传增量的设计文档，按照梳理模板和规范要求提交增量的元数据清单和数据资产清单。具体要求参照《广州供电局数据资产管理细则》。

## （七）重大紧急漏洞修复

按照信息安全要求，做好重大紧急漏洞修复工作：

（1）对于应用层面的漏洞，以安全中心修复意见为主，安全中心人员和系统维护人员牵头修复；

（2）对于数据库、操作系统和中间件的漏洞，以安全中心修复意见为主，配合安全中心、数据库、操作系统和中间件维护人员进行修复；

## （八）系统升级以及迁移

配合招标人按实际需要开展系统升级及迁移工作，对系统兼容性进行评估和测试。对应用系统提供系统升级以及迁移支持。

（九）项目相关知识培训服务

根据招标人需求，提供项目相关知识培训服务。

（十）其他为保证系统正常运行需配合的维护工作。如：

支持系统发布、更新、变更；配合硬件变更等。

（十一）中标人所有在招标人指定工作场地工作的人员必须严格遵守招标人管理规定和技术要求，按照招标人考勤要求出勤，不得迟到、早退、无故旷工；

（十二）协助招标人完成合同的各阶段支付工作。关于费用性支付，在支付当月 15 日前必须将该阶段支付相关凭证提交招标人；关于资本性支付，在支付前一个月 13 日前必须将该阶段支付相关凭证提交招标人；

（十三）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。

（十四）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。

（十五）按照招标人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。

（十六）合同履行期间内若出现管理缺陷或管理事故，中标人务必按照招标人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。

（十七）合同履行期间，定期组织项目会议，向招标人汇报当前阶段工作结果；接收来自招标人的反馈意见，并及时作出调整，确保项目能够持续不断地为招标人提供符合承诺指标要求的服务。

（十八）招标人要求的运维服务相关的其他工作。

### 3.2 驻场服务工作要求

中标人驻场人员必须通过招标人组织的资质考试才能入场，考试形式由招标人确定。

中标人驻场人员工作时间为工作日 8：30 至 17：30。应至少安排一名值班人员，工作时间为工作日 8：00 到 18:00，值班人员应电话 24 小时待命值班。一般情况下，周末和节假日值班人员电话 24 小时值班。驻场人员须按照招标人考勤要求出勤，不得迟到、早退、无故旷工。按照招标人要求在特殊保供电或重大节假日期间，安排人员现场值班。

### 3.3 电话咨询服务工作内容

1、电话支持：接听所负责业务系统的咨询类电话，并通过电话为用户识别、分析并解答问题。

2、工单录入：在指定系统进行所负责业务系统的工单登记、跟踪、处理、回访及关闭操作。

3、远程桌面协助：根据需要远程桌面提供协助服务，帮助用户解决问题。

4、知识管理工作：定期更新所负责系统的业务知识点：

(1) 定期收集知识管理平台上新增的无法识别的问题，并整理标准问、自然问和标准答。

(2) 系统新版本发布上线时，更新相关的业务知识点，整理标准问、自然问和标准答。

(3) 对于原标准答案变更的知识点，及时更新标准答。

### 3.4 远程支持

3.4.1 提供 7×24 小时的热线电话技术支持服务。中标人根据招标人需求提供远程技术咨询、技术协助和紧急请求响应，若是电话能解决的问题，中标人将通过电话电子等远程咨询服务方式提供服务；如是电话无法解决的问题，中标人将为招标人制定问题的解决方案，根据需要安排现场故障处理服务，直到帮助招标人解决问题。中标人联系人：XXX，电话：XXX。

3.4.2 提供电子邮件热线技术支持服务，招标人可以以电子邮件的形式随时向中标人电子邮件热线发送关于服务对象问题的请求，中标人设有专门的技术专家负责实时监控电子邮件信息，并在 12 小时内予以回复。  
中标人 E-mail：XXX

3.4.3 提供电子邮件警示信息服务，中标人将通过电子邮件定期向招标人报告服务对象的有关使用、配置等方面的重要信息，帮助、指导招标人能够正确、安全地使用好服务对象。

### 3.5 现场故障处理服务

3.5.1 在服务期内，若系统出现通过电话无法解决的问题或故障，应招标人的要求，中标人将根据故障严重程度，采取相应的现场支持解决策略，为招标人的故障系统提供现场故障处理服务。

3.5.2 现场故障处理服务的响应时间与修复时间的要求，见 3.6。

3.5.3 启动故障应急预案

如果规定时限内无法解决故障，中标人应在相应时间内（具体要求见 3.6）提出故障应急方案，并在招标人的配合下启动，以保证系统的安全。

### 3.6 环境变更支持

在服务期内，若系统相关的硬件环境、软件环境需要变更等，中标人需要为招标人提供相关的系统变更所需要的现场操作、现场指导或非现场指导等技术支持服务。参与该项目的驻场服务人员不得参加其他工作，不得参与其他项目，只能为本项目工作服务，如有临时调配或人员更换，中标人需提供相关水平的人员，提前 15 天书面向招标人申请，经招标人书面同意并完成入场考试等相关手续后，方可更换，替换人员必须在此 15 天内按时到岗。

3.7 项目工期要求

项目工期从合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

3.8 项目参与人员要求

项目实施期间（合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日），中标人务必安排如下人员在招标人指定的工作场地开展项目实施工作。

中标人将根据维护工程的要求派出不少于 2 名的技术人员进行驻场服务完成整个项目的规划与实施，另 1 名技术人员按需进行远程支持，并提供不少 1 名项目应急人员，项目组成员至少 1 人具有中级信息系统项目管理师（需提供资质证书扫描件），在项目过程中驻场人员临时无法到位情况下由应急人员顶替，人员名单如下表所示：

序号	姓名	职务	本项目分工	资质	工作经验	身份证号码
1			驻场技术实施			
2			驻场技术实施			
3			远程支持			
4			应急人员			

3.9 项目验收及交付物要求

中标人提交项目验收申请书，简述项目工作内容、后评价等，并提交下属交付物。

中标人应在合同规定时间内，向招标方提供相应资料及服务报告，包括但不限于：

序号	阶段	起至时间	交付物	提交频率
1	前期准备阶段	项目合同签订后 1 月内	1) 《广州供电局日常运维手册》	实时更新
			2) 《广州供电局安装手册》	实时更新
			3) 《广州供电局年度计划》	1 次性提交
2	项目实施阶段	项目合同签订后	1) 《广州供电局日报》	1 份/日
			2) 《广州供电局周报》	1 份/周
			3) 《广州供电局月度运维服务报告》（除正文，附月度运行计划及实施方案及实施完成情况）	1 份/月
			4) 《广州供电局年度运维总结报告》	1 份/年
			5) 月度运行计划方案（按实际情况提供）	
			6) 《缺陷分析报告及解决方案》	按实际情况提供
			7) 《事件分析报告》	按实际情况提供



			8) 《优化建议或方案》	按实际情况提供
			9) 《数据字典》	按实际情况更新
			10) 《元数据清单》（广州供电局指定系统需提供）	按发布频率更新
			11) 《数据资产目录清单》（广州供电局指定系统需要提供）	按发布频率更新
			12) 《运维手册》	按实际情况更新
			13) 《安装配置手册》	按实际情况更新
			14) 《管理员手册》	按实际情况更新
			15) 《安装部署方案（含架构图）》	按实际情况更新
			16) 《系统启停作业指导书》	按实际情况更新
			17) 《系统定期维护作业指导书》	按实际情况更新
			18) 《软硬件配置及关联关系表》	按实际情况更新
			19) 《系统应急预案》	按实际情况更新
			20) 《版本变更测试报告》	按实际情况提供
			21) 知识库（根据故障处理或优化方案形成）	按实际情况提供
3	项目阶段性验收	项目合同中期	阶段性验收表（含交付物清单）	1 次性提交（一式两份）
4	项目终验	项目合同最后一个月	《合同验收表（竣工验收）》（含交付物清单）	1 次性提交（一式两份）

### 3.10 技术服务要求

事件响应流程必须满足广东电网有限责任公司广州供电局 IT 服务管理规范流程要求，具体事件响应要求如下，对系统严重问题消缺，中标人需承诺并提供证明，具备修改原代码的技术能力（本协议服务对象属于系统等级 2）：

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。					
2	高	使用频率非常高的功能或者页面发生严重错误，相关业务无法流转下一个环节，导致系统无法继续使用，并且没有其它功能或	5 分钟	1 小时	4 小时	7 天	20 天

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
		者方法可以弥补所造成的影响。					
		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
5	一般	一般问题消缺	30 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
6	其他	文件安装、文件传输、用户权限配置、环境部署	按实际需要和广州局管理规定要求				

注：

1、响应时间：对于紧急、高、中、低、一般等故障事件，中标人服务人员确保电话畅通，接收到报障通知并确认的时间；对于文件安装、文件传输、用户权限配置、环境部署等业务需求事件，中标人服务人员从招标人 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等。

### 3.11 项目转分包要求

1. 投标人不得将本合同项目转包给第三方。

2. 原则上不允许投标人将本合同项目分包给第三方，如确有需要，必须经招标人许可，投标人方可将本合同项目部分内容分包给第三方，且分包必须符合以下条件：

- 2.1 合同项目的主体部分不允许分包给第三方；
- 2.2 合同项目分包给第三方的比例不能超过或等于合同总额的 30%；
- 2.3 合同项目不允许分包给不符合相关资质要求的第三方；
- 2.4 合同项目只允许一次性分包。

### 3.12 项目应用标准要求

#### ● 系统维护工作标准

广东电网有限责任公司广州供电局 IT 服务管理规范及 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）。

### 3.13 网络安全管理要求

在为招标方提供软硬件产品或技术服务过程中，按照有关法律法规和程序开展工作，严格执行国家的有关方针、政策，并遵守以下规定：

（一）不利用招标方网络与信息系统从事危害国家安全、泄露国家秘密、侵犯公民、法人、招标方和其他组织的利益，或其它违法犯罪活动。

（二）不利用项目工作便利获取和留存招标方业务数据，不利用招标方业务数据谋取利益或从事其他与项目无关工作。

（三）交付的软硬件产品须满足招标方安全策略要求，不得含有后门、木马、已知漏洞等安全隐患。在其产品投运前，投标方应将产品有关的功能服务台帐、特权账号等建设运维文档全部移交给招标方。

（四）遵循招标方软件开发规范、安全合规要求开展系统开发部署及运行维护工作，配合招标方开展源代码审计工作。

（五）因投标方产品设计、开发缺陷造成其交付的产品在运行中出现安全隐患时，投标方应按招标方要求开展整改，并配合招标方开展其它支撑平台的安全整改。

（六）未经招标方许可，投标方不得将项目涉及的源代码、数据文件上传至互联网共享平台，或提供给其他组织和个人。

（七）投标方的开发测试环境中不得留存包含招标方企业名称、VI 标识、真实业务数据等信息。未经招标方许可，投标方不得在互联网上搭建与项目有关的测试、演示系统，确因工作需要开展测试演示的，测试环境中不得包含招标方企业名称、VI 标识、业务数据等信息，并在测试演示完成之后及时清理相关系统和数据。

（八）未通过招标方测试、备案的软件系统和设备不得私自上线运行。

（九）投标方在交付产品或服务质保期内，须根据《网络安全等级保护基本要求》、《南方电网公司网络安全合规库》以及招标方安全标准要求，完成安全加固配置、漏洞整改等工作。为招标方开展安全测试、安全加固等服务工作时，应及时清除服务过程产生的文件、服务、账号等信息，不得在招标方生产及测试环

境留存病毒、木马文件及系统特权账号。

（十）投标方应对项目相关人员进行网络安全培训。项目实施人员上岗前须通过招标方组织的网络安全考试。

（十一）投标方项目实施人员应满足招标方对网络安全背景的审查要求。

（十二）投标方应落实网络安全责任，与招标方签订《网络安全协议书》（见附件）。

安全协议书应包含对投标方提出有关系统开发测试、数据保密、安全培训教育、配合提供软件源代码等相关责任义务。

## 四、关键条款

承诺值不能差于基准要求。

序号	条款编号	条款名称	基准要求	承诺值	优于判断标准
1	3.8	项目参与人员要求	见 3.8		更多的驻场团队人数及更高资质
2	3.10	技术服务要求	见 3.10		承诺更短的响应时间、到达现场时间，解决问题时间
3	5.1	人员考勤	100%		上班时间优于“3.2 驻场服务要求”中的上班时间
4	5.1	运行率	100%		承诺值优于基准要求
5	5.1	按时解决率	100%		承诺值优于基准要求
6	5.1	运维资料交付或更新准确率	100%		更及时的更新时间

## 五、服务评价

### 5.1 评价方式

招标人按照以下方式在服务周期结束时对中标人提供的服务进行考核评价。

一级指标	分数	二级指标	分数	考核值	评分标准	备注
项目管理	8	交付物归档情况	8	/	1、按照项目合同签订、竣工验收节点按期归档，每出现一个滞后节点扣 1 分。 2、经广州局进度预警未及时整改的，超过 2 次提醒扣 1 分，超过 3 次提醒未整改扣 2 分，屡次提醒未整改的将按供应链管理要求开展失信扣分。	

服务评价	20	响应及时率	3	100%	每少于 0.1%扣 1 分 响应及时工单数/应受理工单总数*100%	
		一次性解决率	2	100%	每少于 0.1%扣 1 分 验证、评价环节未退单数/总处理单数*100%	
		按时解决率	3	100%	每少于 0.1%扣 1 分 按时解决工单数/工单总数*100%	
		工单评价满意度	2	100%	每少于 0.1%扣 1 分 工单处理结束后的评价，满意度=(非常满意数+满意数)/评价总数*100%	
		巡检质量	10	/	1、重保期间未按要求巡检、值守（及时响应、及时填写巡检情况、接听电话、及时到位等）每次扣 1 分。 2、巡检报告内容不满足要求，每份扣 0.5 分。 3、巡检不到位引起故障（指信息系统主要功能缓慢（页面响应时长超过 60 秒）或失效，或者信息系统业务完全中断），故障扩大范围的，此项不得分。（如引起故障，视故障影响程度，故障发生原因等出具约谈或整改通知书）	
安全运行管理	50	运行率	7	100%	周期内运行率≥考核值得满分，每下降 0.1%扣 1 分。各应用系统运行率=[(周期时长-各应用系统中断总时长-各应用系统计划内停用总时长)/(周期时长-各系统计划内停用总时长)]×100%。	
		台账覆盖率	4	100%	每发现 1 处账实不符的情况（除客观原因未达标），扣 1 分。所有在运子系统、模块、子模块，以及机房相关设施、主机（物理机及虚拟机）、数据库、中间件、网络设备、安全设备、实例以及设备主人等在运行台账中录入准确完整，各项拓扑图录入关联完整，调度图册完整准确。如影响上级考核结果，出具整改通知书。	

		监控覆盖率	4	100%	每发现 1 处监控未覆盖的情况（除客观原因未达标），扣 1 分。所有在运子系统、模块、子模块，以及机房相关设施、主机（物理机及虚拟机）、数据库、中间件、网络设备、安全设备、实例以及设备主人等接入监控与资产数量占比。如影响上级考核结果，出具整改通知书。	
		作业计划准确率	4	100%	1、作业计划如因为非客观原因调整或取消，1 条扣 1 分。 2、未按上级要求开展临时计划，影响上级考核结果，出具整改通知书。 其他影响上级考核结果，出具整改通知书。	
		故障处置及解决情况	7	/	1、未及时响应紧急、重大、一般缺陷，一次相应地扣除 3、2、1 分。 2、紧急缺陷未在 24 小时内消除或降低缺陷等级，重大缺陷未在 7 天内消除或降低缺陷等级，一般缺陷的处理时间未在 30 天（除客观原因等不能整改消缺），相应地扣除 3、2、1 分。 3、未及时响应造成缺陷扩大，扣 3 分。 4、问题解决提交后，仍反复出现的，每发生一起扣 3 分。 5、故障处理不当造成故障扩大，扣 4 分。 6、由于误操作或违规操作，错误作业引用等导致发生故障，详见故障编号：XXX。 如影响上级考核结果，出具整改通知书。	
		指令及时闭环情况	4	/	未能根据运调要求按时、按质完成或反馈指令、任务等，每次扣 1 分，如影响上级考核结果，出具整改通知书。	

		网络安全质量	20	/	<p>1、接到要求开展漏洞、告警、线索排查，反馈失实或不能及时反馈的，每单扣 1 分。存在主观疏忽或影响整体进展的每单扣 2 分。</p> <p>2、漏洞整改超过局漏洞管理要求反馈结果时间，或反馈结果不能解决漏洞，也没有转开发需求，每单扣 1 分。存在严重超时的，每单扣 3 分。虚假整改、整改后重新引入的，每单扣 6 分。</p> <p>3、发现高危端口应关未关、系统存在弱口令的，每单扣 2 分。情节严重或造成影响的，每单扣 4 分。</p> <p>4、发生互联网敏感信息泄露、违规处理敏感信息或数据、部署远程控制程序等网络安全违规行为，每单扣 3 分。情节严重或造成影响的，每单扣 6 分。</p> <p>5、发生私设网站、源代码互联网泄露、系统版本发布的文件中有恶意文件或有病毒、蓄意关闭或卸载安全管控软件等严重网络安全违规行为，每单扣 6 分。情节严重或造成影响的，每单扣 10 分可并处其他处罚。</p> <p>6、通过临时获取的管理员权限未经审批同意蓄意私建管理员权限账号，每单扣 6 分。情节严重或造成影响的，每单扣 10 分可并处其他处罚。</p>	
资源管理	8	资源需求合理性	4	/	<p>两个月内，日内存峰值利用率均在(0，40%)区间的，日 CPU 峰值利用率均在(0，20%)区间的，至少 5 日 CPU 峰值利用率&gt;60%，至少 5 日内存峰值利用率&gt;80%，应在一周内提出资源方式调整申请，并在一个月内完成制定调整方案。未按规定完成信息系统的 IT 资源扩容、缩容、退运、最小化运行的，每发现一次扣 4 分。</p>	
		系统技术路线遵从性	4	/	<p>1、针对已完成国产改造的系统，使用或集成了 Mysql、Oracle、DB2、PostgreSQL、Weblogic、Tomcat、JBoss、WebSphere 等非自主可控软硬件的，每发现一次扣 4 分。</p> <p>2、已并网的信息系统未部署或纳管到南网云平台的（不含单机系统），每发现一次扣 4 分。</p> <p>3、系统运行在南网云平台上且采用容器化部署的，若没有适配或接入南网云容器平台的，每发现一次扣 4 分。</p> <p>4、若系统采用微服务架构，没有适配或接入微服务平台（TSF）的，每发现一次扣 4 分。</p>	

数据管控	4	数据管控	4	/	1、符合安全管控要求的前提下，配合开放系统数据库相关只读权限和业务功能权限； 2、系统发布运行计划需要及时通知数据中心，做对应的数据资产和元数据变更； 3、配合每年网级要求的元数据监控工作，完成异常元数据的及时处理； 4、因数据服务中断导致应用系统功能不可用；作业和故障无通知或短时通知（少于 24 小时）。 以上配合事项，未按要求完成，累计达 3 次，扣 1 分；每增加 3 次，加扣 1 分。	
人员管理	10	人员考勤	5	/	按合同约定驻点人数计算，跟随主业人员工作作息，每天上班和下班进行打卡，未按要求打卡记录为考勤异常。单人考勤异常 10 次以内的不扣分，超过 10 次的，每超过 1 次扣 0.5 分，扣分总数为驻点人员扣分总和，最多扣 5 分。经项目负责人批准的除外。	
		人员配置考核	5	/	未按照合同要求配备相应数量及资质的技术人员、业务人员，每少 1 人扣 2 分；发出事件单后，未按照要求整改，每 20 天追加扣 1 分。	
奖惩	/	/	扣分项	/	招标人就项目或者个人出具正式书面的警告批评、事件单或约谈，每出现一次减 3 分。	
			扣分项	/	招标人就项目或个人出具正式的通报批评报告或发出整改通知书，每出现一次减 10 分。	
			扣分项	/	发生被外部管理单位或网省公司正式通报的事件，每出现一次减 30 分。	
			扣分项	/	要求无 I / II / III / IV 级网络与信息安全事件发生。II 级及以上扣 100 分，每发生一起 III 级扣 50 分，每发生一起 IV 级扣 10 分。	
			加分项	/	招标人信息管理部门或合同签订单位就项目或个人出具正式的表扬公告、信函等，每次加 5 分，最多不超过 10 分。	

## 5.2 指标条款说明

现对评价考核指标中指标条款说明如下：

### 5.2.1 运行率

各应用系统运行率=[(周期时长-各应用系统中断总时长-各应用系统计划内停用总时长)/(周期时长-1



各系统计划内停用总时长)]×100%。

### 5.2.2 人员考勤

人员出勤率 = 各人按时出勤总次数 / 应出勤总天数 \* 100%

应正常出勤的人天数按照每天应正常出勤的人数累加计算，经批准的请假除外。

### 5.2.3 工单评价满意度

工单处理结束后的评价，满意度 = (非常满意数 + 满意数) / 评价总数 \* 100%

### 5.2.4 按时解决率

按时解决率 = 按时解决工单数 / 工单总数 \* 100%

### 5.2.5 奖惩说明

1、表扬信：项目或个人在执行过程表现优秀，为系统稳定运行，系统优化等做出突出贡献的，由招标人信息管理部门或合同签订单位发布表扬信；

2、书面材料及整改通知书：项目或个人在执行过程违反广州局运维管理规定或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），将按相关管理制度进行惩处，根据情节严重程度，发布警告信及整改通知书。

## 六、违约责任

### 6.1 合同终止条款

若出现以下情况之一的，招标人有权终止合同并追究相关法律责任。

1、合同履行期间内，累计出现一次一级安全事件。

2、合同履行期间内，累计出现两次二级安全事件。

3、合同履行期间内，累计出现三次三级安全事件。

4、招标人有权对中标人项目参与人员进行面试或者考试（面试或者考试范围为项目工作内容），发现驻场人员资质或工作经验造假情况。

5、中标人项目参与人员未经招标人书面同意而参加其他项目工作，或未经招标人书面同意更换项目参与人员数量超过总数比例20%。

6、经招标人发出部门整改通知书3次或以上，或广州局整改通知书2次或以上。

## 6.2 合同扣款条款

在合同服务期结束前，招标人按季度依据服务级别协议对中标人的服务进行服务评价。并在最终一次评价结果中累计季度评价结果，根据最终评价结果，如果低于 90 分，将视为中标人违约。招标人有权按以下规则在向中标人支付的合同款项中进行扣减：

评价分数低于 90 分且不低于 85 分，则扣减合同最终价格（即：采购金额\*（1-报价下浮率））的 5%。

评价分数低于 85 分且不低于 80 分，则扣减合同最终价格（即：采购金额\*（1-报价下浮率））的 10%。

评价分数低于 80 分且不低于 75 分，则扣减合同最终价格（即：采购金额\*（1-报价下浮率））的 15%。

评价分数低于 75 分，则扣除合同总额（即：采购金额\*（1-报价下浮率））的 20%。

全年履约评价扣款不超过合同总额的 20%。

在本合同在执行过程中，如存在不确定因素导致投标人未按约定实施时长，则招标人有权根据实际工作量签订补充协议延长服务期或扣减相应合同金额。

## 七、效力说明

本技术规范书作为招标方案的附件，与招标方案具有同等法律效力。

（以下无正文）