

项目编号: 66700HK25090020

# 2025 年人工智能场景（工单项目）建设 +初步设计 技术规范书



## 目 录

第一章 项目概况 .....	3
第二章 项目工作内容 .....	3
第三章 项目资源配置 .....	4
第四章 项目人员配备 .....	4
第五章 项目关键点及保证措施 .....	7
第六章 项目服务质量承诺及保障措施 .....	8
第七章 项目验收 .....	11
第八章 项目考核 .....	13

## 第一章 项目概况

本项目为承接贵州电网有限责任公司 2025 年人工智能场景（工单项目）建设+初步设计服务，服务场所包括：贵州电网公司本部及下属各单位，服务内容主要为：为贵州电网公司 2025 年人工智能场景（工单项目）提供方案及设计概算书编制服务。

## 第二章 项目工作内容

### 2.1 项目目标

为了全面支撑各单位、各业务域的人工智能应用体系建设，通过工单模式，一方面快速响应贵州电网公司各业务域人工智能“小快灵”场景的建设需求，另一方面快速破解数据标注分散化、标准不统一导致的资源浪费与模型质量瓶颈，以满足各业务域对 AI 场景快速部署与迭代的应用需求，推进 AI 能力与业务场景深度融合，提高场景落地效率，支撑人工智能在各业务域的快速应用和推广。

### 2.2★项目工作内容

序号	项目名称（项目编号）	工作项	工作内容
1	2025 年人工智能场景（工单项目）建设(项目编号：066700HK25090020)	方案及概算书编制	相关工单项目方案及设计概算书编制

### 第三章 项目资源配置

#### 3.1 资源配置要求

序号	资源配置要求	备注
1	无	本项目无需备品备件

### 第四章 项目人员配备

#### 4.1 项目人员配备要求

序号	项目人员类别	数量	具备资质	职责	备注
1	项目经理	1	1、具备 3 年同类项目的咨询或设计经验(提供项目合同资料支撑)； 2、具备信息系统项目管理师或 PMP 高级项目管理师证书； 3、本科及以上学历。	负责项目管理、协调和沟通等工作，必要时需要在现场开展工作。能代表中标方签收招标方出具的相关项目管理文件。	1、在项目经理工作不得力的情况下(如权力不够、技术不熟、管理不当等)，招标方有权要求中标方更换项目经理。由此造成的项目进度的延误，由中标方承担责任。
2	非现场工程师	9	1、工作经验不低于 3 年，必须具有参与同类项目的经验)；	按照项目要求开展工作	1、招标方有对中标方参与项目人员进行面试的权力。对于不满足招标方要求的人员，招

			<p>2、具备备注列中其中之一资质证书（提供证书扫描件支撑）；</p> <p>3、计算机相关专业本科及以上学历（提供学历、学位证书扫描件支撑）。</p>	<p>标方有权要求中标方无条件更换，且不能影响项目进度。</p> <p>2、中标方必须保证人员组织的稳定性，在本项目结束前，参加本项目的人员变动必须取得中标方同意，并立即安排拟订候补人员予以补充。招标方保留拒绝中标方人员变更要求的权力。</p> <p>3、本项目所需资质证书包括：软件工程造价师、咨询工程师、计算机软考证书、全国信息技术高级人才水平考试证书、pmp 证书、达梦数据库认证（由低到高）、中创中间件认证（由低到高）、红帽操作系统认证（由低到高）、麒麟操作系统认证（由低到高）、三维</p>
--	--	--	--	--

					数字化技术应用能力 测评与认证、信息系统 安全、工程师证书等。
3	现场工 程师	1	1、工作经验不低于 3 年，必须具有参与 同类项目的经验）； 2、计算机相关专业 本科及以上学历（提 供学历、学位证书扫 描件支撑）。	1、根据项目需求 到现场参加工 作。	1、招标方有对中标方 参与项目人员进行面 试的权力。对于不满足 招标方要求的人员，招 标方有权要求中标方 无条件更换，且不能影 响项目进度。 2、中标方必须保证人 员组织的稳定性，在本 项目结束前，参加本项 目的人员变动必须取 得中标方同意，并立即 安排拟订候补人员予 以补充。招标方保留拒 绝中标方人员变更要 求的权力。

备注：根据以上要求对项目人员配备情况进行横向排名打分。

#### 4.2 拟委任的主要人员汇总表（含项目经理与其他主要人员）

编号	本项目任职	姓名	职称	专 业	执业或职业资格证明			备注
					证书名称	级别	证号	


备注：必须填入投标文件中所登记的相关人员，项目实施过程以上人员不能到位，须按要求办理人员变更手续。

#### 4.3 人员简历表（格式）

编号		姓名		性别		出生年月	
公司职务/职称				本项目中职务			
主要资格证书名称及编号							
主要工作经历							
时间		参加过的类似项目				担任职务	
本人确认		本人以上资料属实，签名：					

备注：现场工程师，在投标时可以复用，但是投标人如果同时中两个及以上标包，各标包的现场工程师不能复用，需要进行变更。

### 第五章 项目关键点及保障措施

序号	关键点	保障措施	备注
1	工单项目方案	由投标方填写	

2	工单项目设计概算书	由投标方填写	
---	-----------	--------	--

## 第六章 项目服务质量承诺及保障措施

### 6.1 服务响应时限要求

满足《中国南方电网有限责任公司信息系统运行服务管理细则（征求意见稿）2024 版》要求（以最新印发的管理细则为准，如有变化请以最新管理要求进行更新），具体服务响应时限如下：

#### 请求分类及时限

一级分类	二级分类	响应时限要求 (工作时)	审批/审查 时限要求	工单处理闭环时限要求 (工作时)	反馈时 限要求
系统类请求	咨询类	按不同请求优先级确定响应	/	咨询类问题工单闭环时限为 1 个工作日	2 小时
	报障类	要求： (1) 紧急：20 分钟； (2) 高：30 分钟； (3) 中：1 小时； (4) 低：2 小时。	/	故障类报障工单按不同请求优先级确定工单闭环时限要求： (1) 紧急：4 小时； (2) 高：8 小时； (3) 中：2 天； (4) 低：3 天。	2 小时
			/	缺陷类报障工单闭环时限为 5 个工作日，若无法通过临时	2 小时



				解决，按照功能缺陷闭环时限要求，30 天内完成发布解决。	
	账号及权限类		1 个工作日	账号、权限类问题工单闭环时限为 2 个工作日，涉及批量用户（30 个以上用户）帐号和权限调整工单闭环时限按数据处理类服务请求执行。	2 小时
	数据处理类		1 个工作日	数据处理类（不涉及跨业务协调）工单闭环时限为 5 个工作日，数据处理类（涉及跨业务协调）工单闭环时限为 10 个工作日。	2 小时
	功能需求类服务请求		/	由数字化管理部门协同业务部门、建设及运维单位协商确定具体完成时间。	/
终端类请求	咨询		/	咨询类问题工单闭环时限为 1 个工作日。	2 小时
	终端故障申告类(包括终端故障和安		/	(1) 紧急：4 小时； (2) 高：8 小时； (3) 中：2 天；	2 小时

	全类处置)			(4) 低: 3 天。	
用户投诉	/	立即响应	1 个工作日	用户投诉单工单闭环时限为 3 个工作日	1 小时

### 系统类请求优先级

编号	优先级	说明
1	紧急	关键信息系统故障对重要用户造成影响的
		关键信息系统故障对所辖运维范围内十分之一及以上单位造成影响的
		一般信息系统对所辖运维范围内二分之一及以上单位造成影响的
2	高	一般信息系统故障对重要用户造成影响的
		关键信息系统故障对 10-200 用户或所辖运维范围内一个单位至十分之一单位之间造成影响的
		一般信息系统故障对十分之一及以上单位造成影响的
3	中	关键信息系统故障个别用户(10 用户以下) 造成影响的
		一般信息系统故障对对 10-200 用户或所辖运维范围内一个单位至十分之一单位之间造成影响的
4	低	除以上情况外

### 6.2 服务质量承诺及保障

序号	服务质量承诺	保障措施
1	保障服务期间系统运行稳定，不因为工作不规范、不及时、不到位或者失误，导致系统发生信息运行事件。	由投标方填写

2	保障服务期间系统运行安全，不因为工作不规范、不及时、不到位或者失误，发生信息安全事件。	由投标方填写
3	不因服务工作不规范、不及时、不到位或失误导致系统的系统数据、业务数据和配置信息丢失。	由投标方填写
4	严格遵循南方电网公司和贵州电网相关管理规定开展工作，杜绝工作违规事件，包括但不限于：遵守服务时限和周期规定，遵循工作流程规定，及时填写各种表单和记录，及时提交相关工作资料，按时参加各种工作会议。	由投标方填写
5	为招标方提供[7×24 小时](含节假日)的响应服务。 现场工程师为招标方提供[5×8 小时]的现场服务，不得复用于其他建设单位或中标方的其他项目。	由投标方填写

## 第七章 项目验收

### 7.1 交付物要求

项目交付物需遵循《中国南方电网有限责任公司信息化项目建设管理细则（Q/CSG2223003-2025）》（以最新印发的管理细则为准，如有变化请以最新管理要求进行更新），项目交付物须与实际工作相对应。按照招标方要求提供以下交付物（包括但不限于）：

序号	交付物要求
1	工单项目方案
2	工单项目设计概算书

## 7.2 项目验收

验收须遵循《中国南方电网有限责任公司信息化项目建设管理细则（Q/CSG2223003-2025）》（以最新印发的管理细则为准，如有变化请以最新管理要求进行更新）的要求对验收进度和质量进行管理。具体包括：

（1）服务期满后，由中标人向招标人提交验收材料。

（2）验收申请通过后，中标人须协助招标人按照验收流程进行终验。

（3）若由于合同产品原因导致验收内容/项目未达到验收标准，中标人须无条件解决相关问题，并重新提交终验申请书，由此产生的一切损失由中标人承担。

（4）若验收内容/项目均达到验收标准，则终验通过，中标人须撰写并提交终验报告，并将所有的试验记录以及最后的系统配置的有关资料整理移交招标人。

项目阶段	时间	验收条件
第一阶段 (初验)	双方协商确定	按照合同约定开展技术服务工作，提交本阶段所有技术服务交付物并通过招标方审查。

第二阶段 (终验)	双方协商确定	按照合同约定开展技术服务工作,提交本阶段所有技术服务交付物并通过招标方审查。
--------------	--------	--

## 第八章 项目考核

中标方在项目验收前如发生下表所列考核点的问题,按照表中所列方法对项目进行考核,招标人按合同款比例向中标方收缴违约金。

项目考核点及考核标准明细如下表,考核条款执行时以要求最严格项为准(总考核金额不超过 30%全额合同款):

序号	考核点	考核标准
1	信息安全责任事件	每通报 1 起有责任的一级信息安全事件,考核金额为 30%全额合同款 每通报 1 起有责任的二级信息安全事件,考核金额为 20%合同款 每通报 1 起有责任的三级信息安全事件,考核金额为 15%合同款 每通报 1 起有责任的四级信息安全事件,考核金额为 10%合同款
2	其它责任事件	每通报 1 起,考核金额为 2-5%合同款
3	1) 中标方到场人数不够 2) 中标方未经招标方书面同意擅	每通报 1 人次,考核金额为 2%合同款

	自更换项目组人员 3) 中标方人员资质不合招标要求	
4	1) 现场工程师参与其他项目工作 2) 现场工程师未按时备案	每通报 1 人次，考核金额为 0.5%合同款
5	1) 事件工单超时 2) 用户投诉	每通报 1 起紧急事件处理超时，考核金额为 0.2%合同款 每通报 1 起普通事件处理超时，考核金额为 0.1%合同款 每通报 1 起有责任用户投诉，考核金额为 0.2%合同款
6	1) 工作失误 2) 操作违规，存在无票操作，擅自扩大工作范围等违纪行为 3) 不遵守招标方纪律要求	每通报 1 次，考核金额为 1-5%合同款。造成重大影响的，酌情加重考核。
7	交付物提交不及时或质量不合规	每通报 1 次，考核金额为 0.5%合同款
8	提供更新包发布不成功	每通报 1 次，考核金额为 1%合同款
9	资料更新不及时	每通报 1 次，考核金额为 1%合同款
10	在遇到紧急事件处理时，项目组成员电话未能及时接通	每通报 1 人次，考核金额为 0.5%合同款