附件-其他要求

（一）说明（本说明无需供应商进行响应）：针对招标文件第二章2.4.9中“投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应”，除招标文件中的明确要求进行单独响应或承诺的实质性要求外，对于其他实质性要求，供应商在《投标（响应）函》中以“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”进行承诺即视为响应。

★（二）服务期限：合同签订后，15个自然日内完成视频及图片存储服务器部署，并完成5000路以上前端感知源视频接入测试；60个自然日内完成全部清单内容服务准备工作。（因系统固化原因，3.3.1中服务期限不适用于本项目，服务期限以此为准）

★（三）支付约定

采购包1：① 项目合同签订后，采购人收到供应商提供的有效等额票据凭证资料后20日内支付791.67万元作为预付款（约采购预算的25%，如本项目中标金额未达到预付款金额，采购人将按中标金额支付）。 ②项目验收合格后，后续项目服务期内，均采取季度预付租赁服务的方式。支付比例为：每季支付金额=（项目合同金额—791.67万元）÷3-上季度考核扣费。（因系统固化原因，3.3.5中支付约定不适用于本项目，支付约定以此为准）

（四）服务保障要求

1. 硬件系统监测及维护要求

1.1硬件系统监测

应建立合同范围内的设备台账；

应建立日常硬件监测、维护计划。明确每天需要监测的硬件参数并记录。

1.2设备维护

处理常见的各种设备故障；对于在保修期内的设备，发生故障后，应派遣技术人员对其诊断，确定该设备是否需要送修及外设更换。

每月应对系统后端设备进行一次常规维护，确保系统运行正常。

在重大活动开始前，应做好系统巡检工作，制定应急保障预案，安排专人负责核心设备和易发生故障设备的现场维护和技术保障。突发事件期间，做好重要部位的安全保障，增加巡检次数。

1. 故障响应时间

为确保系统保持高效、不间断的运行，项目提供全天候7×24小时的服务响应。当本项目涉及的软硬件及网络发生故障后，项目在合同约定租赁服务期内由中标单位提供售后运维服务，中标单位须及时响应解决故障。在10分钟内响应，3小时内到达现场。

1. 文档管理要求

提供每月一次的系统运行报告，包括当月设备故障情况、存储运行情况、网络流量统计、服务器负荷情况等，并对统计的结果做出说明，针对非正常情况进行分析，提出解决方案，将潜在问题进行提前解决。

故障解决后在5个自然日内为提供系统故障分析说明，内容包括：故障解决方法，造成故障的成因等。

每季度将所有运维文档及系统运行报告装订成册进行存档。

1. 数据保障要求

服务运行期间生成的所有数据、图片、信息及二次开发产生的所有信息归采购人所有，中标单位无任何权跟进行相关处置或提供给任何第三方加以应用，项目终止后或者设备需要更换时，原设备上的所有数据在采购方技术人员监督下进行清除或者格式化。

1. ★网络及数据安全考核

经采购人和中标单位共同认定因中标单位原因，发生违规外联(违规外联是指: 公安视频专网、公安信息网与其他任意网络互联互通，以成都市公安局通报为准)，采购人按200000元/次处罚金。

发生的数据外泄安全事件，将追究中标单位责任;如因数据外泄导致互联网舆情或涉案，视情节轻重，采购人有权终止协议，并根据《中华人民共和国数据安全法》追究中标单位法律责任并进行处罚;如因未做存储安全的介质保留导致数据外泄及存储备份导致数据丢失，视情节轻重，采购人有权终止协议，并根据《中华人民共和国数据安全法》追究中标单位法律责任并进行处罚。

1. ★运维巡检服务要求

6.1 系统人员驻场服务

中标单位需安排不低于3人的驻场技术人员服务，针对系统提供专题操作培训课程，对相关使用部门开展培训，并需协助分局相关部门案件辅助侦破提供相关技术支持和指导。并确保合同期内系统算法及软件为最新版本（如升级新版本需增加设备，由中标单位按不低于本次中标参数的设备提供）。驻场人员需按月提供《系统服务工作报告》，其中包括系统运行状况，业务工作支撑情况，及现场反馈等内容。

6.2 维护人员服务

6.2.1 中标单位需指定项目建设和运维负责人，项目开始，由建设负责人负责感知源后端建设工作，项目交付验收后，由运维负责人负责处理本项目感知源后端所有事务，并对驻场技术人员和运维人员制定考核标准，包括感知源后端日常故障跟踪、处理、运行情况的编写等运维相关业务。

6.2.2中标单位需在数据中心安排运维人员驻场，负责对接运维负责人对后端软硬件及网络承担维护工作，应具备设备安装调试、故障诊断与维修等技术保障能力，提供现场服务和 7×24 小时响应服务，并配合分局项目负责部门的日常感知源工作、汇总每月感知源后端运维情况等，并提供每月的感知源后端运维报告。

6.3 系统运行维护服务

6.3.1 中标单位需负责确保租赁服务期内后端系统的运行检查、维护保养、优化调试、升级等。确保平台后端系统及设备 7×24 小时正常运行。

6.3.2 负责对后端系统故障及网络故障的分析处理，并及时解决故障。发现故障应立即报告采购人，3小时内反馈处理结果及意见并维修各种原因引起的故障。

6.3.3 负责故障设备的检修，对于需更换部件的，负责故障诊断、送修和安装调试。

1. ★机房设备及管理要求

此次项目建设，中标单位应提供满足A类标准且带门禁控制和监控设施的独立机房，机房应具备不间断备用电源及相关交换设备，确保机房所有设施不间断运行。保证机房温度、湿度等运行环境满足《GB 50174-2017 数据中心设计规范》标准要求，并允许万兆级、千兆级链路接入。

8、中标单位应制定详细且切实可行的机房管理制度并严格落实，指定专人负责日常值守和管理。技术支撑工程师及相关人员进入机房需由采购人授权，对机房内任何设施的操作需得到采购人同意。机房监控应无死角，录像至少保存 90 天以上。

（五）服务考核办法

【一】考核记分办法

1.季度考核

（1）数据完整性考核

每月按市局推送接收数据的对账，如差距在10%以内，若高于10%，则每次扣除20000元。

（2）系统稳定性考核

视频图像共享平台、视频图像解析平台、视频图像信息数据库每出现一次超过10分钟的离线情况，每次扣除10000元。

结合考核情况，每季度费用按照以下公式支付：

每季应结算金额=项目总费用÷租赁期（季度）-上季度考核扣费。

2.年度考核

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考 核 项 目 | | 评 分 标 准 | 标准分值 | 扣分理由 | 扣分分值 | 实际得分 |
| 1 | 第一部分运行监测（40分） | 软件平台、硬件设备及网络链路运行状态监测 | 1.没有完成每日巡检，每次扣0.5分; | 40分（该项扣完为止） |  |  |  |
|
|
|
| 2.故障响应及维护：没有在10分钟内响应，3小时内到达现场，每次扣0.5分，该项扣完为止; |
| 3.视频图像共享平台、视频图像解析平台、视频图像信息数据库每出现一次超过10分钟的离线情况，每次扣1分，该项扣完为止 |  |  |  |
| 重大及应急保障 | 1.重大会议期间、节假日及其他重要事件期间或其他紧急情况时，按照采购人要求提前提供保障计划，并按计划内容做好技术支撑服务，确保系统正常运行。未及时提供保障计划、故障解决不及时或技术支撑不到位，每次该项扣2分，该项扣完为止 |  |  |  |
| 2 | 第二部分项目管理（20分） | 团队管理 | 1.没有制定驻场服务人员考核方案，且没有依方案定期开展考核评定，每次扣1分； | 20分（该项扣完为止） |  |  |  |
| 2.服务人员变动没有征求采购人同意的，每次扣1分。 |
| 文档管理 | 1.没有按月输出系统运行报告，或者每季度未将所有运维文档及系统运行报告装订成册进行存档的，扣1分，该项扣完为止； |  |  |  |
| 3 | 第三部分安全管理（30分） | 保密要求 | 1、服务团队人员没有全部签订相关保密协议，扣1分，该项扣完为止； | 30分（该项扣完为止） |  |  |  |
| 机房管理 | 1、非授权人员进入机房没有得到采购人授权，每次扣1分，该项扣完为止 |
| 2、机房内对任何设施的操作没有得到采购人同意，每次扣1分，该项扣完为止 |  |  |  |
| 违规外联 | 发生违规外联(违规外联是指: 公安视频专网、公安信息网与其他任意网络互联互通，以成都市公安局通报为准)，一次扣3分 |  |  |  |
| 4 | 第四部分客户满意度评价(10分) | 客户满意度评价(10分) | 由采购人对当年考核服务期的服务体验进行满意度评价，最高10分，最低0分。 |  |  |  |  |
|  | 合计 | 100分 |  | 100 |  |  |  |

本考核办法为项目初步考核方案，合同签订时可根据采购人要求优化修改。

考核表分数满分为100分，90分及以上为一等，80分-90分（不含90分）为二等。80分以下（不含80分）为三等。若考核为一等，则按原合同金额续签次年合同；若考核为二等，则次年续签合同总费用打9折。若考核为三等，则不再续签次年合同。

3.以下因素所造成故障不纳入本项目考核

（1）因前端设备、杆体或网络造成的故障，应及时报备，经采购人认可，报备后(含报备当日)故障实际天数不纳入本项目考核；

（2.因采购人原因造成的故障不纳入本项目考核；

（3）自然灾害、政策原因等其他不可抗力的不纳入本项目考核。

（4）技术、服务清单中因前提条件或特殊不受管控情况导致的故障不满足采购人要求不纳入本次考核。

【二】考核周期

1.季度考核周期

项目服务期内，项目验收合格后，采购人以每季度为一个考核周期，中标人提交《系统季度运行报告》，向采购人提出服务考核申请。采购人将根据项目季度考核办法对中标人进行考核。

2.年度考核周期

每年基于年度考核表进行考核。中标单位须在每次服务期满一年内，提交《系统年度运行报告》，报告中应体现出运行监测、项目管理、安全管理等内容作为考核依据。

（六）其他要求

1、投标人为本项目实施涉及的商品包装和快递包装，均符合财政部等三部门联合印发商品包装和快递包装政府采购需求标准（试行）（财办库[2020]123号）的要求。

2、**本项目设备全部为租赁产品。**

3、本项目实施期间及服务期如发生安全事故须由中标单位负责。