

政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 1 页 共 16 页

项目名称	南校区信息化外包服务		
项目编号	SZCG2019192411	合同编号	SZHT〔2019〕026859
采购人	深圳大学		
履约供应商	深圳市神州动力数码有限公司		
抽检机构	深圳市计量质量检测研究院		
政府集中采购机构	深圳市政府采购中心		



签发人: 周信凤

审核: 石晓峰

主检: 陈心平

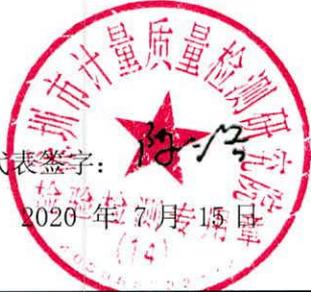
签发日期: 2020年7月15日

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 2 页 共 16 页

一、抽检总结

项目名称	南校区信息化外包服务		
项目编号	SZCG2019192411	合同编号	SZHT (2019) 026859
采购人	深圳大学		
履约供应商	深圳市神州动力数码有限公司		
抽检机构	深圳市计量质量检测研究院		
政府集中采购机构	深圳市政府采购中心		
现场抽检地点	汇文楼 6 层 1600 会议室	实验室检测抽样	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
现场抽检日期	2020 年 7 月 10 日	环境条件	--
抽检依据	<input checked="" type="checkbox"/> 法律法规、政府规章《中华人民共和国劳动法》 深圳市人力资源和社会保障局关于调整本市最低工资标准的通知 (2018) <input checked="" type="checkbox"/> 采购文件 <input checked="" type="checkbox"/> 标准 <u>SZDB/Z 319-2018 政府采购项目合同履约抽检及评价规范</u>		
现场抽检结果汇总	<p>本次现场抽检是对南校区信息化外包服务的履约情况进行现场检查, 分项检查条款共 56 项, 经抽检, 发现如下条款不符合:</p> <ol style="list-style-type: none">目前配备的驻场运维人员 15 人中, 无具有 H3CTE 认证资质工程师, 与抽检方案第 12 项要求“驻场运维人员中, 包含具有 H3CTE 认证资质工程师 1 名”不符;目前配备的驻场运维人员 15 人中, 无具有国家或行业协会颁发的音响调音师、录音师资质人员, 与抽检方案第 18 项要求“驻场运维人员中, 包含具有国家或行业协会颁发的音响调音师、录音师 1 名”不符。 <p>根据现场抽检评价结果, 本项目履约评价总分为 96.7 分, 抽检结果评价等级为优。</p> <p>具体检测结果详见政府采购项目抽检明细。</p> <p>抽检机构代表签字:  2020 年 7 月 15 日</p>		

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 3 页 共 16 页

二、抽检明细

技术条款 (一): 人员要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
1	a	履约供应商为本项目配备人员合计不少于 16 人, 提供本项目配备人员名单纸质、电子文件 (内容包含但不限于姓名及身份证号)	符合要求	符合
2	b	本项目需提供项目负责人 1 人	符合要求	符合
3	b	项目负责人要求具有 ITIL Foundation 项目服务管理人员资格认证证书	符合要求	符合
4	b	项目负责人应具有项目管理工程师及以上资格	符合要求	符合
5	b	项目负责人要求具有华为 HCIE-Routing&Switching 认证工程师资格	符合要求	符合
6	b	项目负责人要求具有华三 H3CTE 认证网络排错专家资格	符合要求	符合
7	b	配备驻场运维人员不少于 15 人	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 4 页 共 16 页

技术条款（一）：人员要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
8	b	驻场运维人员中，包含具有 Project Management Professional (PMP) 项目管理专业人员 1 名，兼任项目经理	符合要求	符合
9	b	驻场运维人员中，包含具有国家软考信息系统监理师（中级）资质人员 1 名	符合要求	符合
10	b	驻场运维人员中，包含具有华为 HCIE-Cloud 认证资质工程师 2 名	符合要求	符合
11	b	驻场运维人员中，包含具有 Oracle Certified Professional 数据库认证资质人员 1 名	符合要求	符合
12	b	驻场运维人员中，包含具有 H3CTE 认证资质工程师 1 名	目前配备的驻场运维人员 15 人中，无具有 H3CTE 认证资质工程师	不符合
13	b	驻场运维人员中，包含具有职业技能鉴定中心颁发的维修电工证及数据中心基础设施认证资质的工程师 1 名	符合要求	符合
14	b	驻场运维人员中，包含 ITIL Foundation 资格认证人员 2 名	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500226

第 5 页 共 16 页

技术条款（一）：人员要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
15	b	驻场运维人员中，包含 ITSS 服务项目经理 2 名	符合要求	符合
16	b	驻场运维人员中，包含 CISP 注册信息安全专业人员 2 名	符合要求	符合
17	b	驻场运维人员中，包含云计算架构师（Alibaba Cloud Certified Expert）1 名	符合要求	符合
18	b	驻场运维人员中，包含具有国家或行业协会颁发的音响调音师、录音师 1 名	目前配备的驻场运维人员 15 人中，无具有国家或行业协会颁发的音响调音师、录音师资质人员	不符合
19	b	项目人员中，负责网络系统、校园卡系统、弱电系统、微机实验室、多媒体教室、数据中心机房云平台、视听设备及安防、实验室 IT 设备等运维岗位及 IT 服务台（呼叫中心）的人员应具有大专及以上学历，提供学历证明文件	符合要求	符合
20	b	履约供应商必须与项目人员签订有效劳动合同，提供全部项目人员劳动合同	符合要求	符合
21	a	履约供应商支付员工工资不得低于深圳市最低工资标准，提供项目人员的工资表（近半年）	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 6 页 共 16 页

技术条款 (一): 人员要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
22	b	按规定比例为项目人员购买社保,且社保购买标准不得低于深圳市目前最低缴纳标准,提供全部项目人员社保清单(有社保局盖章,近半年)	符合要求	符合
23	b	履约供应商提供的服务人员如有加班情况,应按照劳动法规定为员工发放加班费,提供项目人员考勤记录(近半年)	符合要求	符合
24	b	为项目人员购买住房公积金,提供住房公积金缴纳记录(近半年)	符合要求	符合
25	b	履约供应商应对驻点工程师进行绩效考核,考核指标包括:工作态度、工作技能、沟通能力、组织纪律、任务执行、团队精神/团队融入度、合理建议。提供绩效考核记录	符合要求	符合
26	b	项目人员中,一线工程师需要变更时,履约供应商应提前 30 天通知采购方,15 个工作日内安排经采购方面试通过的工程师进驻,如有人员变更情况,提供报备记录	符合要求	符合
27	c	履约供应商应在每一位员工入驻前进行信息安全保密培训,每季度为全体运维人员安排一次信息安全及保密讲座,提供培训、讲座记录	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500226

第 7 页 共 16 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
28	c	为提供稳定、高效、优质的服务，履约供应商应定期组织员工团队建设活动，每月以项目团队为单位组织员工聚餐，每年以项目团队为单位组织员工旅游，提供团建活动开展记录	符合要求	符合
29	c	履约供应商应为每位工程师购置统一工作服装	符合要求	符合
30	b	后勤保障体系： 履约供应商应配备二线技术支持团队（非现场驻点），人员应包含网络设备维护工程师、高级电力工程师、公有云架构师、服务器设备维护工程师、维修工程师，提供二线技术支持团队人员名单、资质证件及近 3 个月社保记录	符合要求	符合
31	b	履约供应商应提供详细技术资料并按采购方要求进行技术培训，培训的内容及方案应由双方协商制定	符合要求	符合
32	b	网络系统（含无线）运维： 安排至少一个岗位 7*24 小时值班；机房和库房人员出入管控；7*24 小时动环监控和卫生保障，提供排班表、值班记录	符合要求	符合
33	c	网络系统（含无线）运维： 负责机房内一切标识、设备标签维护；有设备巡检报告	符合要求	符合
34	c	校园卡系统运维： 每日巡检系统服务器、网络、各类终端、UPS 等设备运行状况，提供巡检报告	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 8 页 共 16 页

技术条款 (二): 服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
35	c	校园卡系统运维: 每日在线监控系统服务、终端设备、网络设备等运行状态和信息安全检查、分析, 提供监控分析报告	符合要求	符合
36	c	弱电系统运维: 根据采购方要求, 为弱电工程项目无偿提供建设方案并协助验收	符合要求	符合
37	c	微机实验室运维: 负责微机实验室设备的日常巡检, 机房日常清洁整理及设备保养, 按采购方要求对微机实验室进行系统更新、保证正常授课	符合要求	符合
38	c	微机实验室运维: 负责招聘、管理和培训微机实验室值班的勤工俭学学生	符合要求	符合
39	c	多媒体教室运维: 开学前要进行全部教室设备巡检、维护, 保障多媒体教室能正常授课	符合要求	符合
40	c	多媒体教室运维: 做好检修、设备外修、耗材配件的记录及年度统计	符合要求	符合
41	c	多媒体教室运维: 负责多媒体教室临时安装个别设备及软件, 并做好记录	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 9 页 共 16 页

技术条款 (二): 服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
42	c	数据中心机房、云平台的维护: 每月提供虚拟化平台运行报告,包括硬件健康状态信息、管理节点健康状态信息、关键业务虚拟机健康状态信息	符合要求	符合
43	c	视听设备、公用视频监控和门禁等安防设施运维: 负责仓库人员出入登记,设备出入管理登记	符合要求	符合
44	c	未来教室、VR 实验室、培训室 IT 设备运维服务: 定期进行巡检,及时发现问题,解决问题。保障教室实验室设备用后归位,提供定期巡检记录	符合要求	符合
45	c	未来教室、VR 实验室、培训室 IT 设备运维服务: 有突发事件的应急方案	符合要求	符合
46	c	未来教室、VR 实验室、培训室 IT 设备运维服务: 使用 ITSM 专业软件管理,记录故障报修,全程跟踪运维服务处理过程	符合要求	符合
47	b	ITSM 系统运维及客服: 负责 ITSM 呼叫中心的客户服务,必须实行 7*24 排班,能够熟练操作 ITSM 运维软件,记录故障报修,关键岗位人员手机 24 小时开机,随时响应,提供排班表	符合要求	符合
48	c	ITSM 系统运维及客服: ITSM 系统丢单率不能超过 2%,并实现统计分析	符合要求	符合

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500226

第 10 页 共 16 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
49	c	阿里云平台虚拟机与网站群的管理维护： 定期进行巡检，及时发现、解决问题，注意网站群的安全防护，保障网站群系统平稳运行，提供定期巡检记录	符合要求	符合
50	c	阿里云平台虚拟机与网站群的管理维护： 做好所有网站数据的校内备份工作	符合要求	符合
51	c	日内达到 95%以上的故障解决率，驻点工程师工单完成率 95%以上	符合要求	符合
52	b	服务后满意度调查 100%，每月服务满意度达到 95%以上，提供满意度调查记录	符合要求	符合
53	b	普通有效投诉每月不准超过 2 起，重大有效投诉不许超过 1 起	符合要求	符合
54	b	履约供应商应建立一套可建立规范的知识管理流程，对各类信息服务的经验、专业技术、业务知识及解决方案等内容组织并积累成知识沉淀，建立一套高效应用的知识库	符合要求	符合

政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号：WT201500226

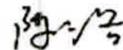
第 11 页 共 16 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
55	b	内审要求每年度执行两次，履约供应商应于每年暑假、寒假前进行，提供内审报告	符合要求	符合
56	b	履约供应商每年必须执行一次管理评审，主要内容包括：年度能力管理计划的实施情况汇报、各项 KPI 的完成情况、客户满意度调查汇报、各运维服务部门的工作汇报、运维服务管理体系内审报告、客户投诉报告、持续改进情况等，提供管理评审报告	符合要求	符合

注：评价条款分为极重要条款、重要条款、一般条款三类，分别以代码 a、b、c 表示。

评价分：96.7 分

评价等级： 优 良 中 差

抽检机构代表签字： 

2020 年 7 月 15 日

政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 12 页 共 16 页

三、抽检照片

现场照片:

1. 项目服务团队人员资质证件



政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 13 页 共 16 页

2. 人员劳动合同



3. 培训记录

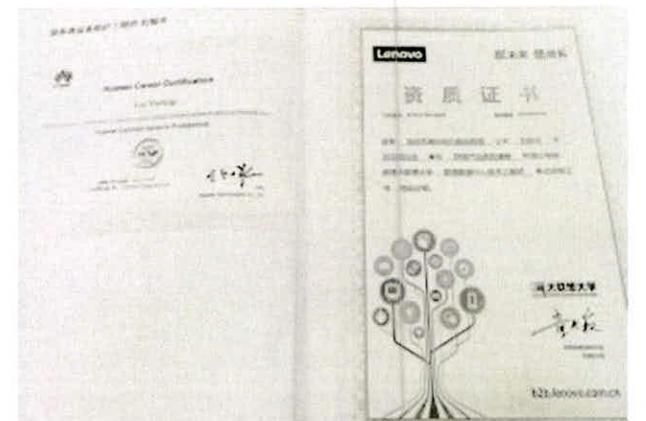
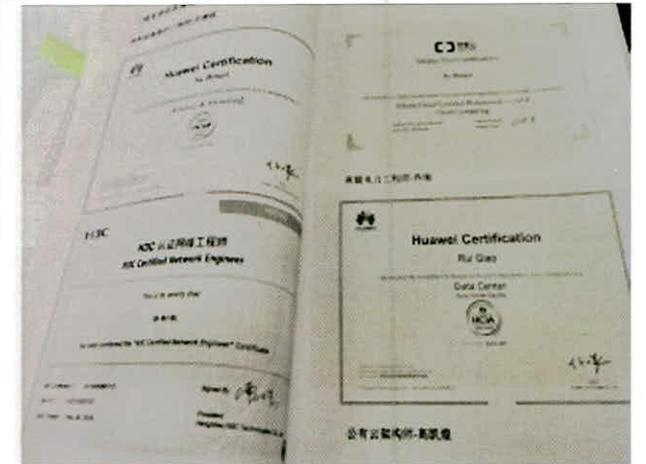


4. 二线技术支持团队名单及资质证件

二线技术支持团队（非现场驻点）

二线支持团队名单

序号	职位名称	工程师姓名	资质证书
1	网络设备维护工程师	冯朝凯	HCIP-Cloud/HCIP-Storage
2	高级电力工程师	乔斌	高压电工
3	公有云架构师	高庆峰	HCIP-Cloud/HCIP-Storage/HCIP-Data Center/HCIP-Data Center
4	网络服务器维护工程师	刘福平	HCIP-Data Center/HCIP-Data Center/HCIP-Data Center
5	维护工程师	张新强	HCIP-Cloud/HCIP-Storage
6	维护工程师	张庆明	HCIP-Cloud/HCIP-Storage
7	维护工程师	林存超	HCIP-Cloud
8	维护工程师	李俊	HCIP-Storage/HCIP-Storage/HCIP-Storage/HCIP-Storage
9	维护工程师	李晨安	HCIP-Cloud/HCIP-Storage
10	维护工程师	董洋	HCIP-Cloud/HCIP-Storage

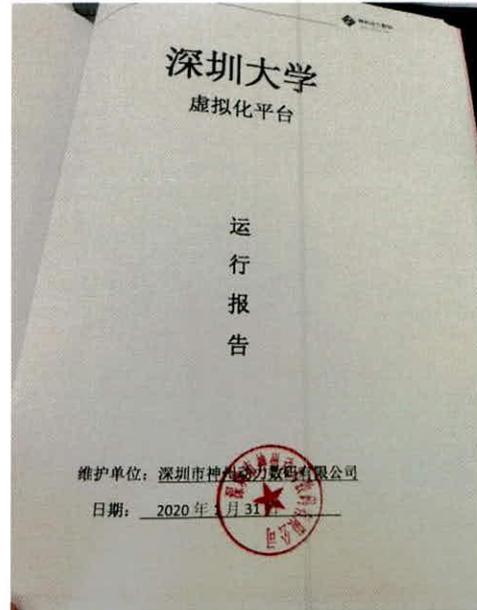
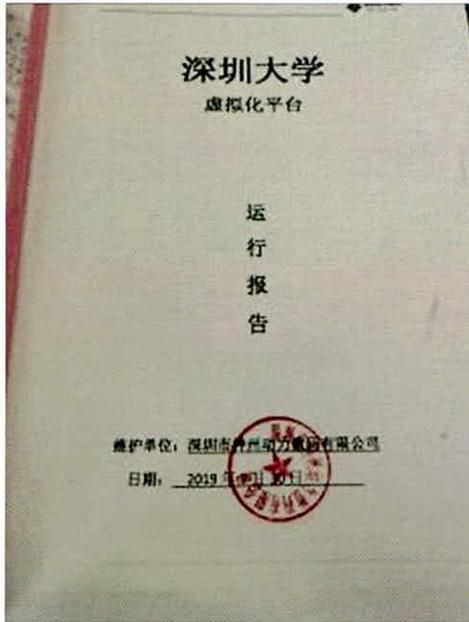


政府采购项目合同履约抽检评价报告

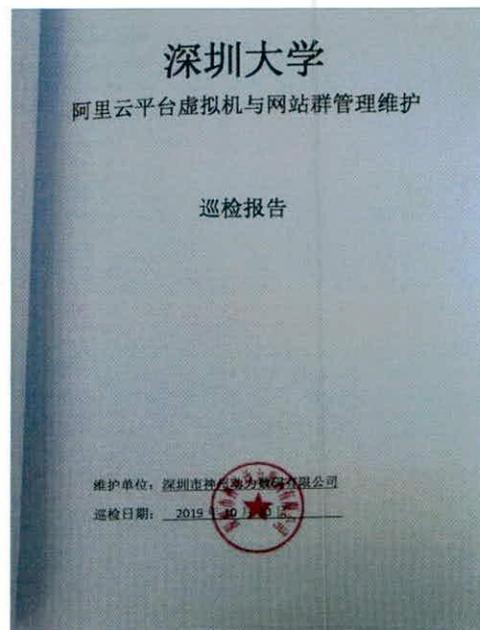
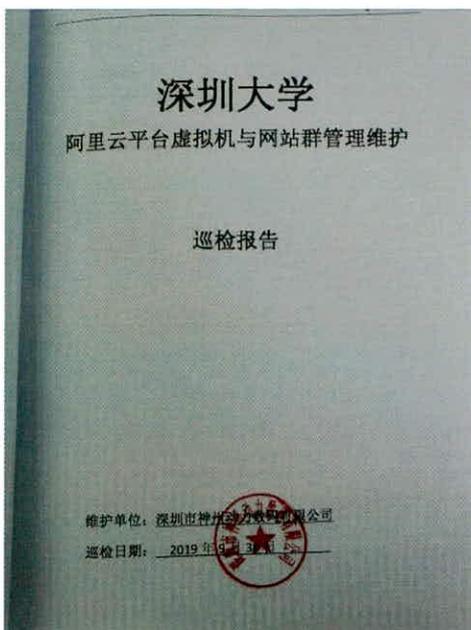
报告编号: WT201500226

第 14 页 共 16 页

5. 虚拟化平台月度运行报告



6. 阿里云平台虚拟机与网站群管理维护月度巡检报告

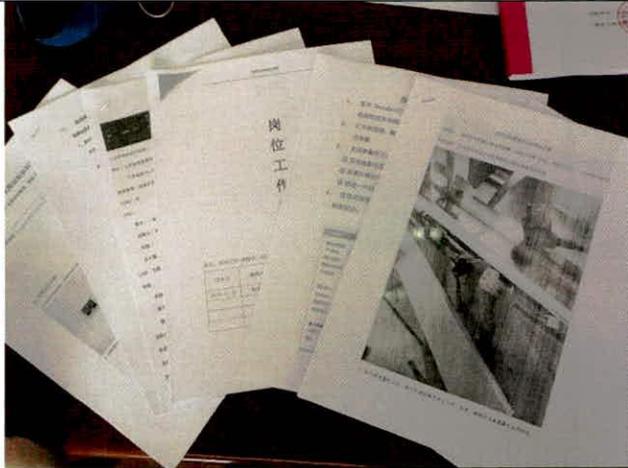


政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号: WT201500226

第 15 页 共 16 页

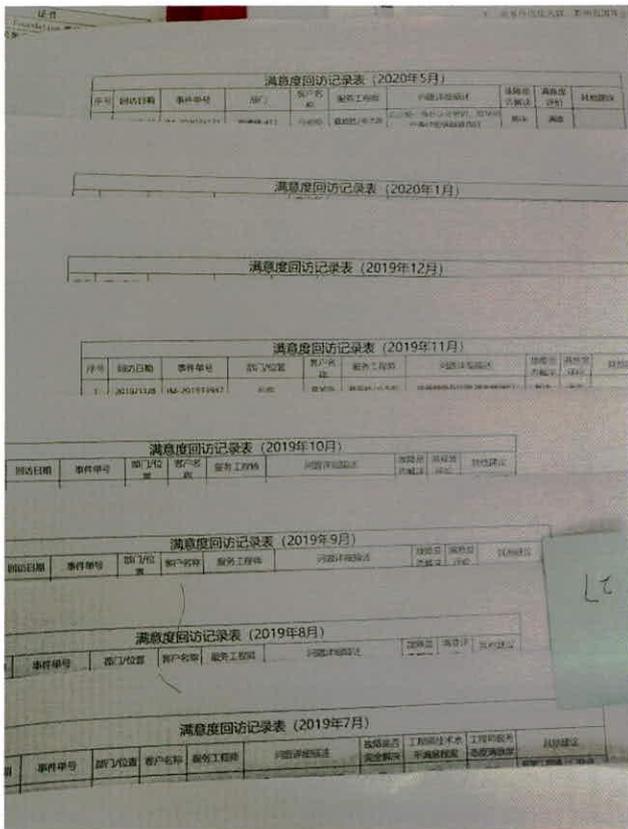
7. 管理流程知识汇编



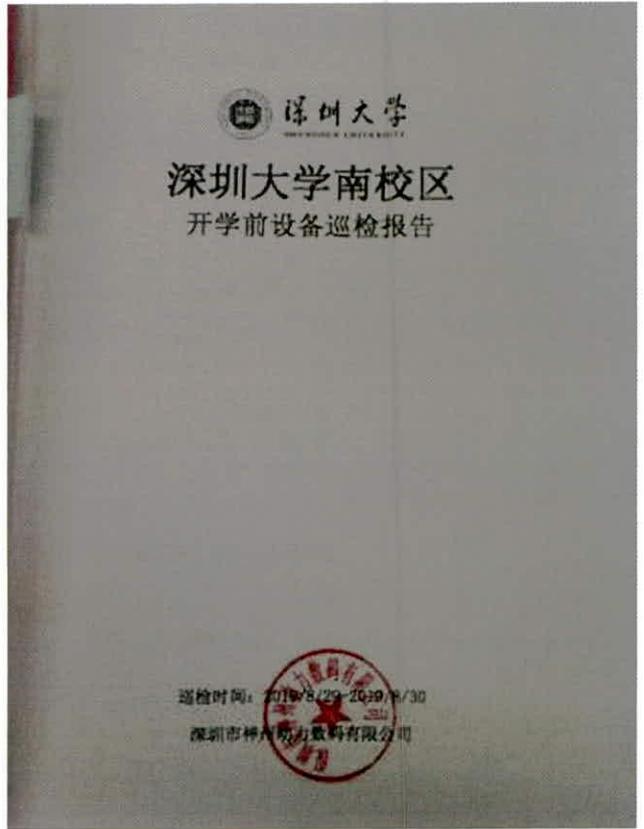
8. 机房巡检记录



9. 满意度回访记录



10. 开学前设备巡检报告

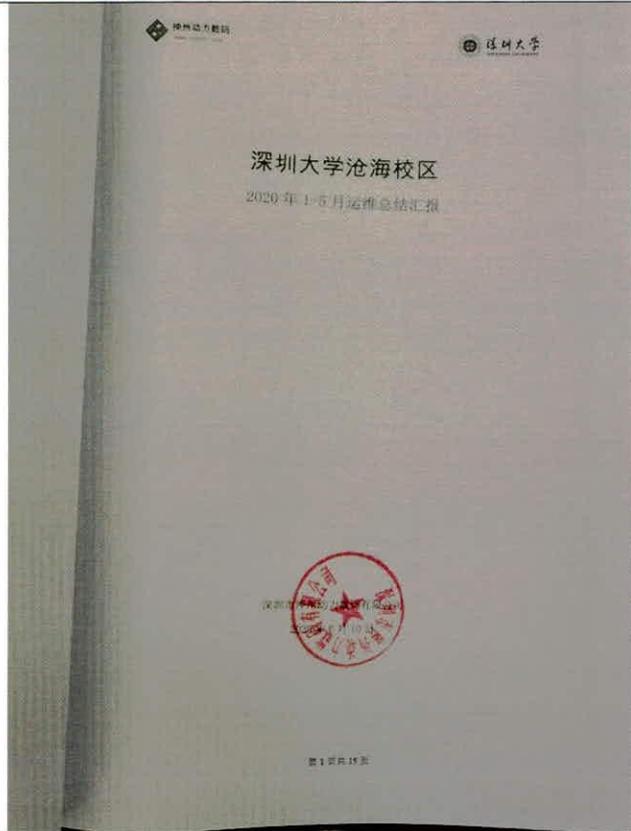


政府采购项目合同履约抽检评价报告

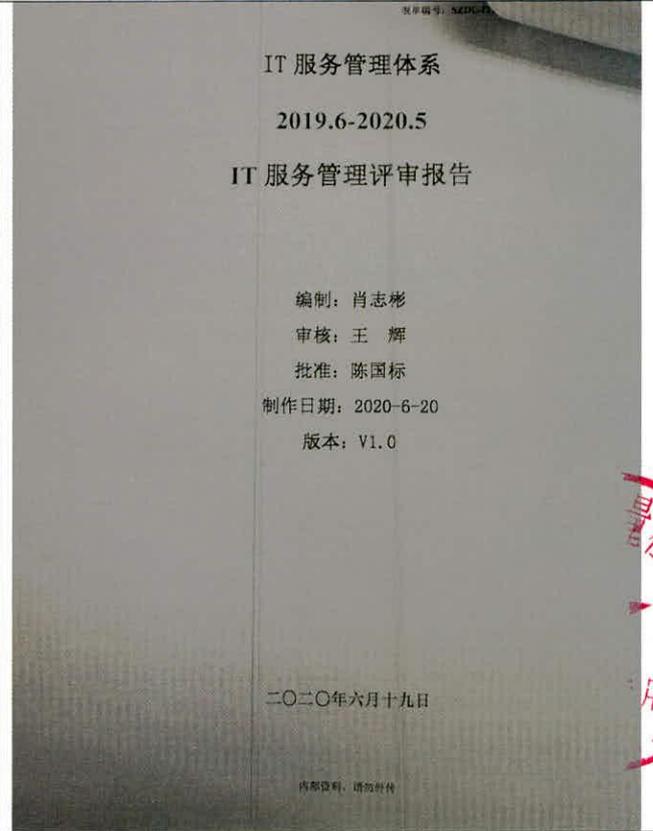
报告编号: WT201500226

第 16 页 共 16 页

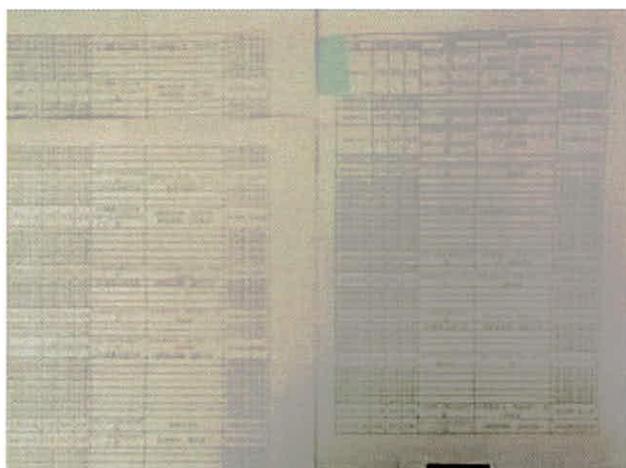
11. 运维总结报告



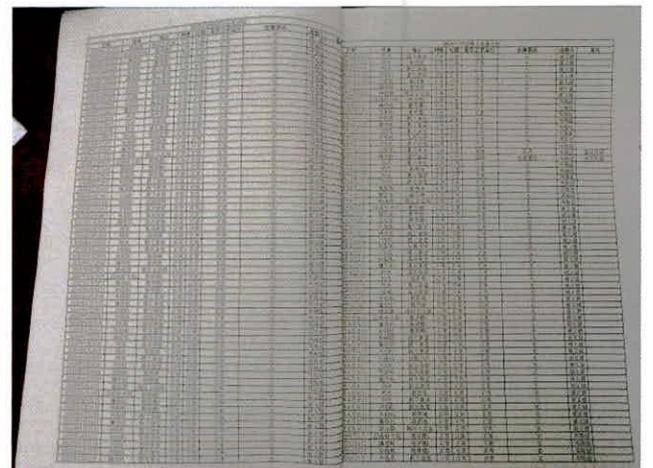
12. 管理评审报告



13. 微机实验室巡检记录



14. 校园卡设备巡检记录



以下空白