

# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号: WT201500437

第 1 页 共 14 页

项目名称	IT 运维外包服务		
项目编号	SZDL2020333357	合同编号	SZHT (2020) 028839
采购人	深圳市福田区人民法院		
履约供应商	深圳市易聆科信息技术股份有限公司		
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: 周维凤  
审核: 陈浩  
主检: 石晓婷

签发日期: 2020 年 11 月 10 日

# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500437

第 2 页 共 14 页

## 一、抽检总结

项目名称	IT 运维外包服务		
项目编号	SZDL2020333357	合同编号	SZHT〔2020〕028839
采购人	深圳市福田区人民法院		
履约供应商	深圳市易聆科信息技术股份有限公司		
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	福田区人民法院	实验室检测抽样	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
现场抽检日期	2020 年 11 月 3 日	环境条件	——
抽检依据	<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>		
抽检结果汇总	<p>本次现场抽检是对 IT 运维外包服务项目的履约情况进行现场抽样检查。分项检查条款共 40 项，经抽检，发现如下条款不符合：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 现场未提供当前投入本项目团队成员的信息网络安全保障认证技术人员证书，与抽检方案第 10 项要求“项目团队成员（项目负责人除外）具有信息网络安全保障认证（cisaw 风险管理专业级）技术人员证书”不符；</li><li>2. 现场未提供当前投入本项目团队成员的信息系统项目管理师高级证书，与抽检方案第 11 项要求“项目团队成员（项目负责人除外）具有市级或以上人力资源和社会保障部门、工业和信息化部门颁发的信息系统项目管理师高级证书”不符；</li><li>3. 现场未提供当前投入本项目团队成员的 PMP 证书，与抽检方案第 12 项要求“项目团队成员（项目负责人除外）具有项目管理协会（PMI）颁发的项目管理专业人士资格认证（PMP 认证）”不符；</li><li>4. 现场查看运维服务平台并结合现场提供的资料，平台记录事件的派单及处理流程，无监督回访相关内容，平台设置的“投诉管理”未投入使用，当前监督回访以满意度调查的方式开展，未实现无纸化、自动化和智能化，</li></ol>		

# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500437

第 3 页 共 14 页

与抽检方案第 29 项要求“事件管理：从录单记录、任务派单、跟单处理，到完工反馈，有监督和回访机制，实现了流程的无纸化、自动化和智能化”不符；

5. 现场查看运维服务平台发现，未对重复发生的事件和重大事件形成问题，并从根本原因进行分析，制定解决方案和优化改进措施，与抽检方案第 30 项要求“问题管理：针对重复发生的事件和重大事件，形成问题，并从根本原因进行分析，制定解决方案和优化改进措施，同时记录问题发生和完成事件、处理工程师、原因等”不符。

根据现场抽检评价结果，本项目履约评价总分为 85.7 分，抽检结果评价等级为良。

具体检测结果详见政府采购项目抽检明细。

抽检机构代表签字：

2020 年 11 月 10 日



# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500437

第 4 页 共 14 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	运维服务驻场团队现场人员不少于 8 名，提供人员名单及近半年社保缴纳清单	符合要求	符合
2	b	项目人员包含驻场经理兼机房运维工程师 1 名，科技法庭运维工程师 2 名，桌面办公设备运维工程师 3 人，执行局驻点综合运维工程师 2 名	符合要求	符合
3	b	项目负责人具有本科（含）以上学历及学位证书	符合要求	符合
4	b	项目负责人具有信息技术基础架构库（ITIL）认证证书	符合要求	符合
5	b	项目负责人具有项目管理师协会颁发的 PMP 证书	符合要求	符合
6	b	项目负责人具有中国信息安全认证中心颁发的信息安全保障认证（cisaw 风险管理专业级）人员证书	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：WT201500437

第 5 页 共 14 页

技术条款（一）：人员要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
7	b	项目负责人具有认证网络工程师证书	符合要求	符合
8	b	项目负责人具有同等项目经验 5 年	符合要求	符合
9	b	项目团队成员（项目负责人除外）具有中国信息安全测评中心注册信息安全专业人员（CISP）证书，且为本科及以上学历	符合要求	符合
10	b	项目团队成员（项目负责人除外）具有信息网络安全保障认证（cisaw 风险管理专业级）技术人员证书	现场未提供当前投入本项目团队成员的信息网络安全保障认证技术人员证书	不符合
11	b	项目团队成员（项目负责人除外）具有市级或以上人力资源和社会保障部门、工业和信息化部门颁发的信息系统项目管理师高级证书	现场未提供当前投入本项目团队成员的信息系统项目管理师高级证书	不符合
12	b	项目团队成员（项目负责人除外）具有项目管理协会（PMI）颁发的项目管理专业人士资格认证（PMP 认证）	现场未提供当前投入本项目团队成员的 PMP 证书	不符合

# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

报告编号：WT201500437

第 6 页 共 14 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
13	b	前期向采购方提出与第三方服务迁移及交接的具体实施计划和方案	符合要求	符合
14	b	网络支持及维护服务：根据网络环境制订巡检方案	符合要求	符合
15	b	网络支持及维护服务：收集设备运行参数，进行预防性维护保养	符合要求	符合
16	b	网络支持及维护服务：监控网络运行及日常维护	符合要求	符合
17	b	网络支持及维护服务：查看并分析相关日志信息，工作记录设备运行情况，形成完整记录，分析网络运行情况，每月按时提交分析报告及建议	符合要求	符合
18	b	网络支持及维护服务：根据采购方的需求，及时更新并备份网络相关配备策略	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：WT201500437

第 7 页 共 14 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
19	b	桌面终端设备维护服务：确保桌面办公设备的正常运行，当出现故障时能快速提供现场支持服务，要求记录用户报障时间，现象描述，处理工程师，处理解决方法及建议等	符合要求	符合
20	c	桌面终端设备维护服务：对办公大楼公共窗口终端要每天巡检并记录	符合要求	符合
21	b	业务系统维护服务：在使用过程中遇到任何问题给予解答及使用培训	符合要求	符合
22	c	数字法庭维护服务：庭审设备的每日例行巡检并详细记录、输出月报告	符合要求	符合
23	b	备件库管理服务：备件库的设备要求存放在采购方指定地点	符合要求	符合
24	c	备件要求摆放整洁、分类清晰	符合要求	符合
25	b	备件库根据采购方的实际需求进行相关备件的增加和减少，备件设备季度备件使用情况汇报，反馈备件设备使用情况	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：WT201500437

第 8 页 共 14 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
26	b	运维服务平台（系统）服务：配备运维服务管理平台	符合要求	符合
27	b	运维服务管理平台具有服务台功能，能统一接入所有人的报障，任务包括事件故障预处理、事件任务分派、事件原因分析，问题跟进及跟踪	符合要求	符合
28	b	服务台：通过申请报障服务、查询报障服务处理进度，确保报障服务有效、可控制服务完成质量、满意度回访等	符合要求	符合
29	b	事件管理：从录单记录、任务派单、跟单处理，到完工反馈，有监督和回访机制，实现了流程的无纸化、自动化和智能化	现场查看运维服务平台并结合现场提供的资料，平台记录事件的派单及处理流程，无监督回访相关内容，平台设置的“投诉管理”未投入使用，当前监督回访以满意度调查的方式开展，未实现无纸化、自动化和智能化	不符合
30	b	问题管理：针对重复发生的事件和重大事件，形成问题，并从根本原因进行分析，制定解决方案和优化改进措施，同时记录问题发生和完成事件、处理工程师、原因等	现场查看运维服务平台发现，未对重复发生的事件和重大事件形成问题，并从根本原因进行分析，制定解决方案和优化改进措施	不符合
31	b	针对本地 IT 资产设备进行有效的统计管理，防止自然损失、维修等现象发生时，及时查看设备状态及分析原因	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：WT201500437

第 9 页 共 14 页

技术条款（二）：服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
32	b	知识管理：集中归纳已解决问题中部分有价值的问题原因，处理方法，解决方案沉淀建立知识库，对各运维工作及领域知识进行文档总结、优化管理，包括 FAQ、操作手册、指南等	符合要求	符合
33	c	机房运维服务：机房设备维修期限从提交维修单到返回测试，5 个工作日内返回商家进行基础功能测试检验，最长不能超过 10 个工作日，特殊情况，提前一天汇报申请延期，由采购方批准	符合要求	符合
34	c	对保质期内的机房设备（服务器、存储、核心交换设备、精密空调、UPS 等），优先联系原厂商维修；经检测设备已损坏，必须经复查是否过保，再汇报给采购方信息中心负责人审核，同意后将设备送第三方专业维修商进行维修	符合要求	符合
35	c	一般故障，10-15 分钟响应受理，工作日 30 分钟内到达现场 2 小时内解决，特殊情况上报项目及团队负责人，由其确定后汇报给采购方信息中心负责人	符合要求	符合
36	c	严重故障，5-10 分钟响应受理，工作日 20 分钟内到达现场后 1 小时内解决，特殊情况上报项目及团队负责人，由其确定后汇报给采购方信息中心负责人	符合要求	符合
37	c	重大故障，5 分钟响应受理，工作日 10 分钟内到现场后 1 小时内解决，或 1 小时内提供临时解决处理方案，直达问题解决为止	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: WT201500437

第 10 页 共 14 页

技术条款 (二): 服务要求				
序号	代码	内容	抽检结果	单项评价
38	c	无需更换零配件硬、软件故障, 工作日 2 小时内解决, 特殊情况提前向采购方信息中心负责人汇报进度或申请延期	符合要求	符合
39	c	更换零配件硬、软件故障, 工作日 12 小时内解决, 特殊情况提前向采购方信息中心负责人汇报进度或申请延期	符合要求	符合
40	b	非经过采购方书面同意, 履约供应商不得分包本项目, 如果采购方同意分包, 履约供应商仍应履行合同规定的义务, 并承担所负的责任	符合要求	符合
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: 85.7 分				
评价等级: <input type="checkbox"/> 优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差				
抽检机构代表签字: 				
2020 年 11 月 10 日				

# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

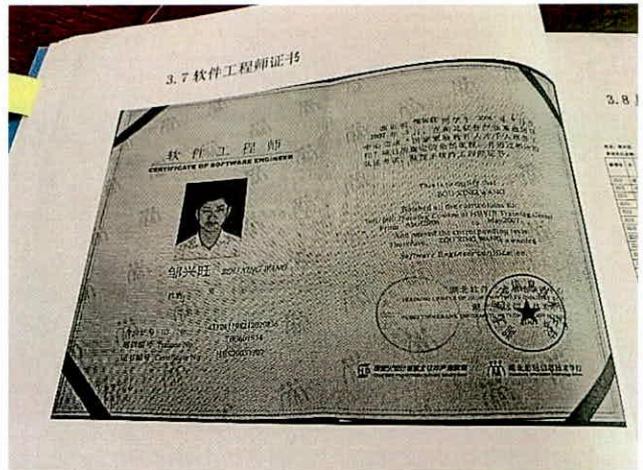
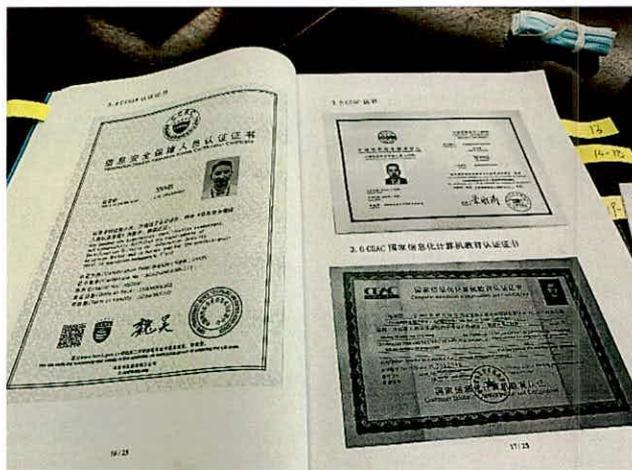
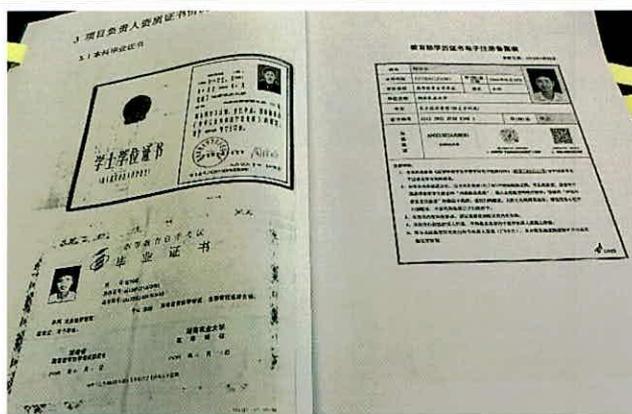
报告编号: WT201500437

第 11 页 共 14 页

## 三、抽检照片

现场照片:

### 1. 部分项目人员资质证书

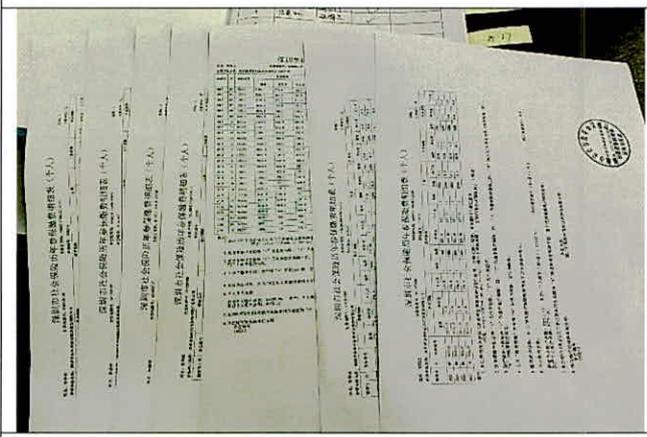


# 政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号: WT201500437

第 12 页 共 14 页

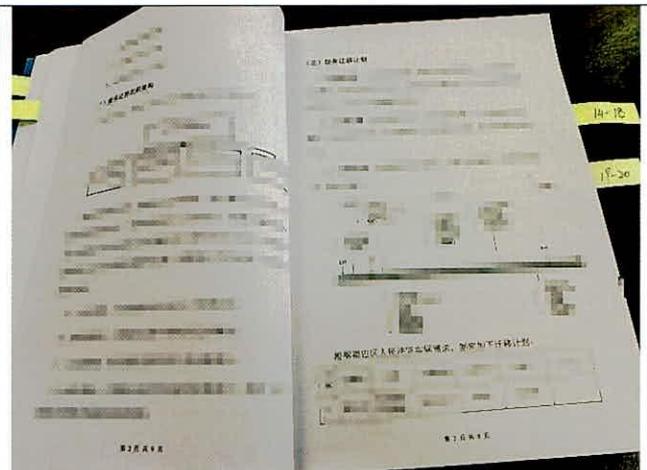
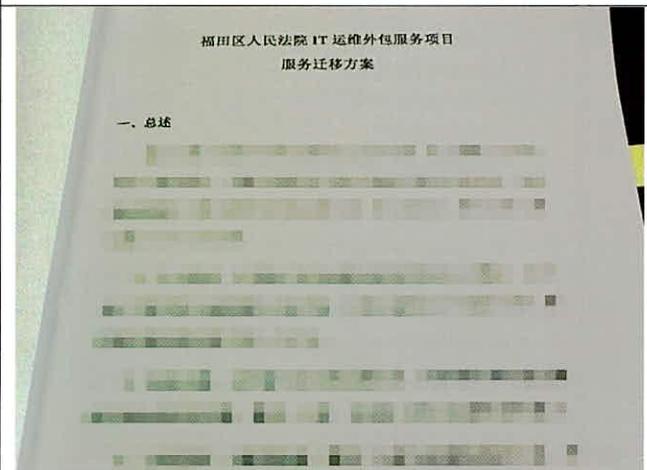
## 2. 投入人员社保缴纳清单



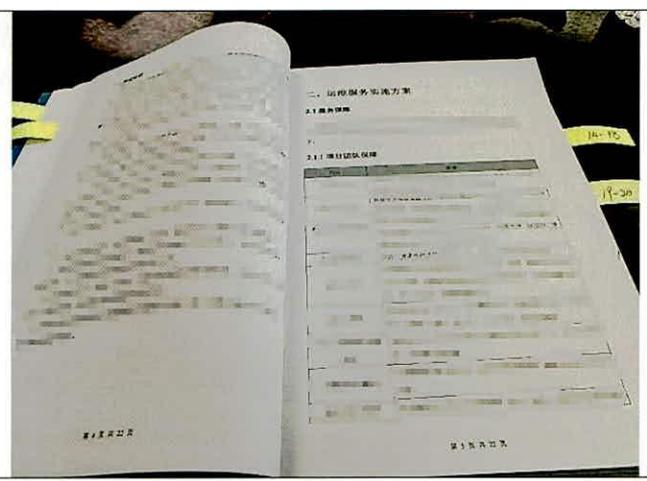
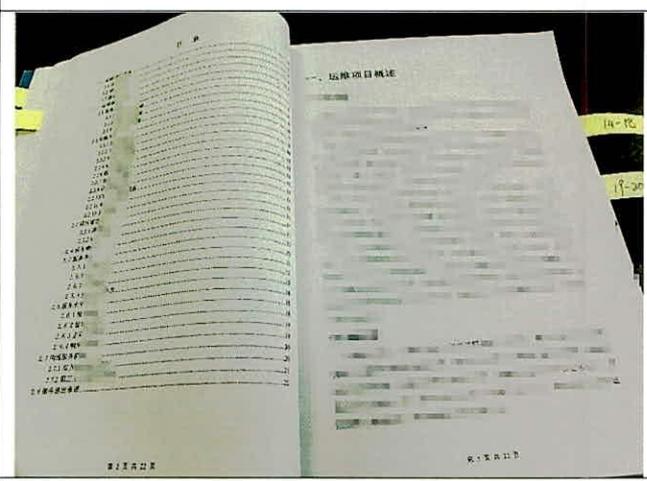
## 3. 运维组日常管理看板



## 4. 服务迁移方案



## 5. 服务方案



# 政府采购项目合同履行抽检评价报告

报告编号: WT201500437

第 13 页 共 14 页

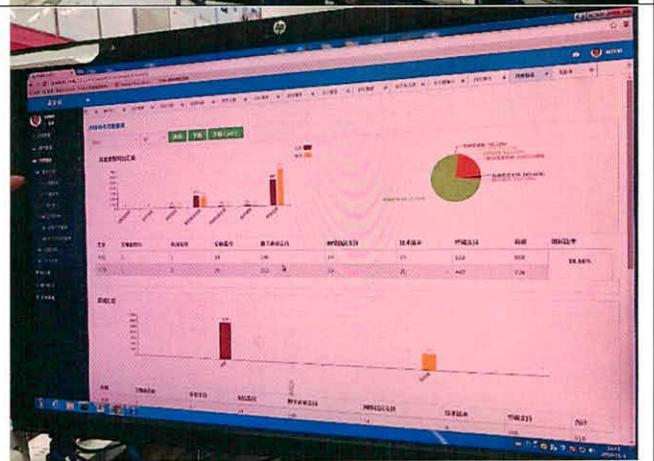
6. 备件库



7. 设备机房



8. 运维服务系统

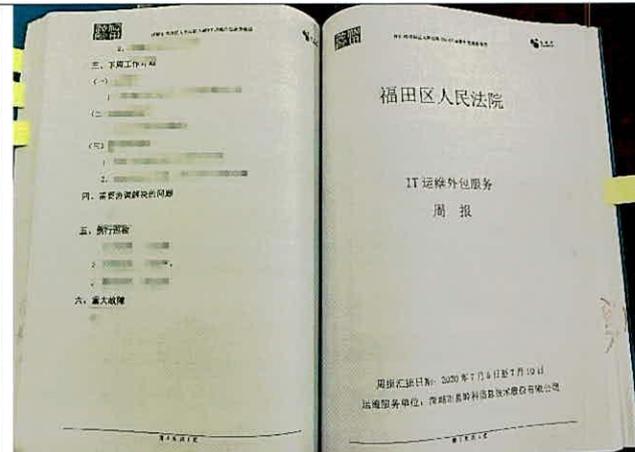


# 政府采购项目合同履约抽检评价报告

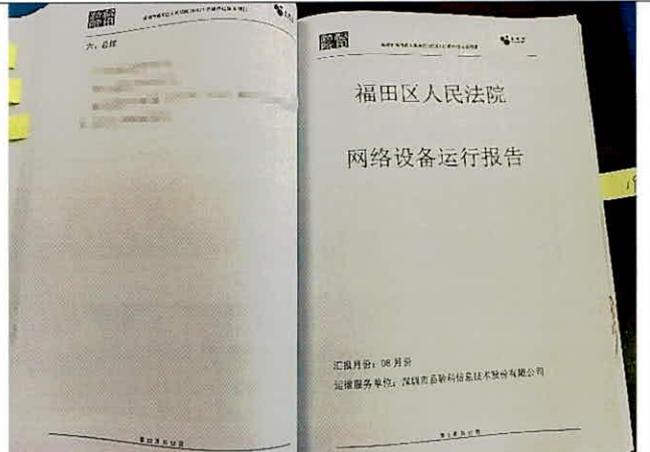
报告编号: WT201500437

第 14 页 共 14 页

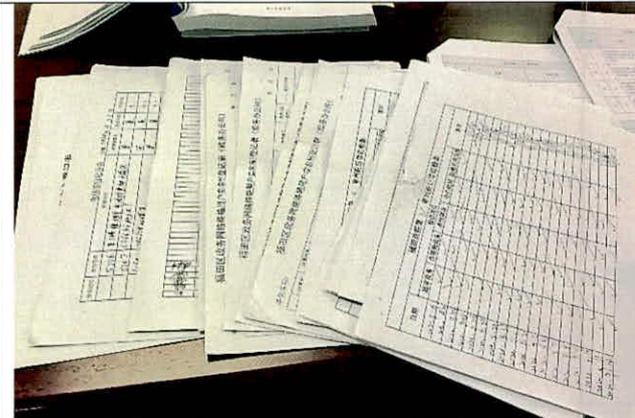
## 9. 运维周报



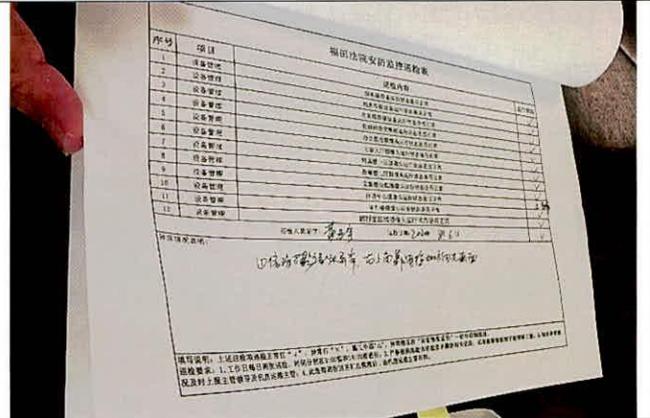
## 10. 运维月报



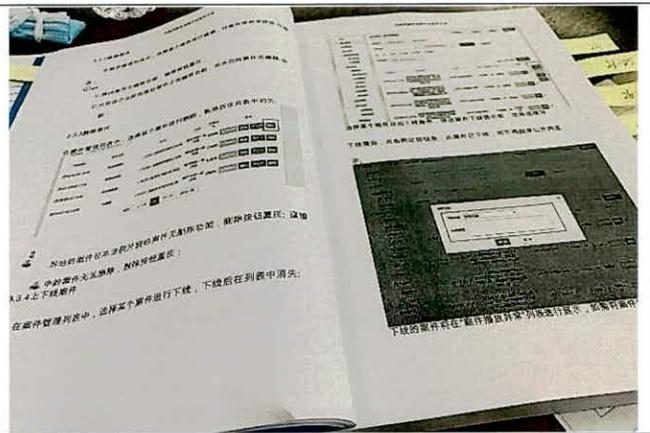
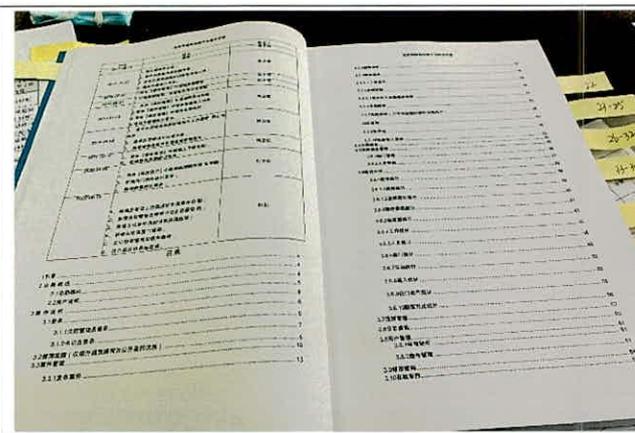
## 11. 日常巡检记录



## 12. 安防监控记录



## 13. 平台操作手册



以下空白