新增思科设备原厂服务

需求说明书

**一 服务范围和内容**

# 概述

2019年围界系统新建项目增加了59台接入交换机，T1、T2离港网扩容新增了16台接入交换机，T3SITA互联网络改造更新8台交换机及4台防火墙。为保障周界安防网，T1、T2离港网、SITA互联系统的稳定运行，现为2019年新增设备采购思科SMARTnet原厂服务，包括TAC支持，备件更换等服务。

# 服务范围

服务范围主要为2019年周界安防网内新增的59台交换机，T1、T2离港网新增的16台交换机，T3SITA互联更新的8台交换机和4台防火墙。服务期间规模发生5%以内的变化，本服务约定仍有效。设备列表详见下表：

表1：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 网络名称 | 序号 | 类型 | 型号 | 服务类型 | 数量 |
| 周界安防网 | 1 | 交换机 | Cisco WS-C2960X | SMARTnet5x8xNBD | 30 |
| 2 | 交换机 | Cisco WS-C2960XR | SMARTnet5x8xNBD | 11 |
| 3 | 交换机 | Cisco WS-C3850 | SMARTnet5x8xNBD | 8 |
| 4 | 交换机 | Cisco WS-C3850 | SMARTnet7x24x4 | 6 |
| 5 | 交换机 | Cisco WS-C92OOL | SMARTnet5x8xNBD | 4 |
| T1T2离港网 | 1 | 交换机 | Cisco WS-C3650 | SMARTnet5x8xNBD | 16 |
| T3SITA互联 | 1 | 交换机 | Cisco WS-C9500 | SMARTnet7x24x4 | 2 |
| 2 | 防火墙 | Cisco FPR2130-ASA-K9 | SMARTnet7x24x4 | 4 |
| 3 | 交换机 | Cisco WS-C9300 | SMARTnet5x8xNBD | 4 |
| 4 | 交换机 | Cisco WS-C9200 | SMARTnet5x8xNBD | 2 |

# 服务内容

* 1. **远程技术支持服务**

服务商应提供7\*24小时远程技术支持，提供产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修RMA受理、培训需求受理、以及服务政策咨询等服务内容。

* 1. **备件先行及现场更换支持服务**

为维保范围内的设备提供思科原厂SMARTnet7x24x4或SMARTnet5x8xNBD备件服务（具体需求见表1），如遇设备故障，应提供备件先行及现场更换支持服务，具体要求如下：

* 在接报故障后，在规定时间内备件到达现场；
* 在机场方面认为必要时，提供现场或非现场技术支持；
* 更换备件必须是思科原厂的合法备件，不得以其它方式替代。
  1. **现场故障诊断支持服务**

当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决，机场方认为需要服务商到场进行故障诊断及排查时，服务商应在接到通知后两小时内派遣符合要求的工程师到场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。

* 1. **维护性软件版本支持服务**

提供服务范围内的Cisco网络产品软件版本的管理和升级服务。定期对网络设备的IOS版本进行检查，对IOS版本中存在的bug和安全问题进行评估，当涉及的硬件、软件厂商有新的漏洞发布时，在第一时间告知，并提出影响及修补方案。若对首都机场的运行生产造成潜在的风险，在经过全面测试后，提供相关的软件升级服务。

* 1. **巡检服务**

为了尽可能避免设备及系统出现故障，服务商在不干扰首都机场业务运行的前提下，每季度对系统进行一次巡检与评估，防患于未然，并对每一次巡检后的结果做出书面报告，必要时配合机场方完成技术整改措施。检查和报告内容包括下列内容但不限于此：

* 设备运行状态
* 设备配置文件备份
* 设备软硬件版本核查、管理
* 设备负载性能分析
* 整体性能分析
* 潜在风险分析和技术整改建议
  1. **报告制度**

在完成系统巡检、故障处置以及技术支持后，应提供相关报告，具体要求如下：

* 每季度巡检完成7天后，须提交巡检报告
* 影响业务正常运转的重大或灾难性故障，应在故障处置完毕后24小时内，提交故障分析报告
* 每季度提交技术支持总结报告和设备故障及更换记录

# 服务资质

* 需要提供思科原厂服务承诺函。
* 电话技术支持人员需要具备思科认证的CCIE证书。
* 现场故障诊断及排查人员需要至少具备思科认证的CCNP证书。

**5.服务期限：**本服务自合同签订之日起3年。

**二 服务界面描述**

1. **与甲方关系及职责**

遵守甲方的各类管理规定，并协助甲方进行系统日常维护和管理，根据合同规定提供故障处理服务，提供技术培训，参与指定的技术会议等。服从甲方的协调和指挥。

1. **与其它服务商之间关系**

* 配合、协助其他服务商完成甲方系统的维护及管理；
* 配合、协助其他服务商完成甲方系统的故障诊断与处理；
* 协助提供在进行故障定位、诊断以及排除时所需要的相关技术资料和数据。

**三 服务考核**

1. **服务检核制度**

甲方对乙方的工作情况，服务人员的用户满意度每季度进行一次考核。其中，乙方是否能为甲方所提供的服务制定持续改进方案也是是考核标准之一。考核采用计分考核制度，考核标准如下：

1. **考核标准**

每月进行一次设备完好率和系统可用性的考核，扣罚基准以每月的维护总费用为基准，对应的扣款额如下：

得分95分以上（含95分），全额支付当月维护费；

得分85-94分，扣除当月维护费5%；

得分75-84分，扣除当月维护费10%；

得分60-74分，扣除当月维护费30%；

得分40-59分，扣除当月维护费60%；

得分0—39分，扣除当月维护费100%；

因乙方责任发生重大责任事故（如火灾、人员伤亡、系统设备瘫痪报废），除按相关规定处罚外,追加扣除当月维护费20%。累计到下月执行。

考核采用计分考核制度，在系统运行维保通用考核评分标准中，另设置A-C类事件单独扣款项，其中：

出现标A类事件，扣款1000元；

出现标B类事件，扣款3000元；

出现标C类事件，扣款5000元；

* 1. **运行考核指标（非驻场）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **扣罚标准** |
| 关键指标 | 责任原因系统故障造成航班延误 | 30分/次 |
| 责任原因造成机场形象和名誉受损 | 30分/次 |
| 责任原因导致涉及敏感信息、现场照片、录像等信息在网络或者自媒体传播 | 30分/次 |
| 服务响应 | 未按合约要求对系统缺陷、漏洞、安全风险、质量等问题进行整改 | 2分/次 |
| 未按合约要求定期对系统运行状态进行评估、优化、配置调整等工作 | 2分/次 |
| 未按合约要求配合招标人或第三方机构对信息系统进行变更，维保、监管等工作。 | A |
| 未按合约要求响应、配合招标人需求 | B |
| 未按合约要求配合第三方工作 | B |
| 系统存在安全隐患或风险未识别或未采取措施 | A |
| 服务人员存在安全隐患或风险未识别或未采取措施的 | B |
| 非责任原因的运行事件或隐患，当投标人知晓时未及时通报，未协调、配合进行处置 | A |
| 违反国家、行业相关标准及规定 | 10分/次 |
| 违反股份公司相关标准及规定 | 5分/次 |
| 违反合约要求的其他事件 | 2分/次 |
| 故障处置 | 系统业务中断时，未按合约要求在规定时间内恢复业务（每增加10分钟，多扣5分，最多扣100分） | 5-100分/次 |
| 责任原因导致一类运行事件 | 10分/次 |
| 责任原因导致二类运行事件 | 5分/次 |
| 责任原因导致三类运行事件 | 1分/次 |
| 责任原因导致四类运行事件 | 0.5分/次 |
| 故障到场时间超过合约要求（每增加5分钟，多扣1分，最多扣50分） | 5-50分/次 |
| 故障处置时，未采取必要的数据信息保护措施，导致系统数据丢失 | 10分/次 |
| 因投标人工作失误、工作流程不熟悉、业务知识水平不足等原因，导致故障恢复延迟 | B |
| 因缺少具有维修、维护资质人员或人员不到位等原因造成故障恢复延迟 | B |
| 因备件问题导致故障恢复延迟 | B |
| 故障处置时，未按要求对处置过程进行记录 | B |
| 责任原因造成故障恢复延迟 | 2分/次 |
| 投标人故障维修超过规定维修时间的，未在第一时间进行信息通报 | 1分/次 |
| 故障处置不到位导致其它系统及设备设施故障 | 2分/次 |
| 系统业务恢复后尚有遗留问题的未按合约要求执行 | 2分/次 |
| 系统业务未中断或恢复后，故障恢复时间超过合约要求（每增加30分钟，多扣5分，最多扣20分） | 5-20分/次 |
| 投标人未查明确定的故障原因或故障原因与事实不符 | C |
| 发生运行事件后，未制定出整改措施或整改措施不可行 | C |
| 违反合同内维护、维修相关要求 | 2分/次 |
| 故障报告存在作假、编纂的情况 | C |
| 报告内容不符合合约要求 | A |
| 未在规定时间内提交运行事件故障报告 | 5分/次 |
| 由于疏忽管理而造成的设备故障 | 2分/次 |
| 日常维护 | 系统及设备设施月度可用性、完好率标准低于合约要求 | 5分/次 |
| 因维护不到位导致系统运行异常 | 2分/次 |
| 未按要求对系统部署监控软件或增加监控手段 | A |
| 未按要求对系统监控进行记录 | A |
| 未按要求根据系统运行及业务实际情况及时调整系统监控策略和内容 | A |
| 未按要求及时处理监控产生的报警或其他异常情况 | B |
| 未按要求对系统进行定期巡检 | B |
| 未及时发现和处理系统巡检过程中出现的各种问题 | B |
| 未按要求填写系统日常巡检记录 | 2分/次 |
| 未按要求对巡检记录进行存档保留 | 1分/次 |
| 未按要求提交巡检报告 | 2分/次 |
| 未按要求制定、提交例行维护计划 | 2分/次 |
| 未按要求对系统维护操作进行记录 | 2分/次 |
| 未制定系统维护计划方案 | 2分/次 |
| 变更维护计划方案制定不完整或未根据系统实际情况及时更新 | 2分/次 |
| 系统维护方案未按要求提前通知招标人 | 1分/次 |
| 系统维护方案内容不符合要求 | 2分/次 |
| 系统维护方案不可行或存在明显问题 | 5分/次 |
| 系统维护方案影响范围不准确 | 2分/次 |
| 系统维护方案没有应急回退方案和应急处置措施 | 5分/次 |
| 系统维护未按照审批流程经招标人审批同意即进行 | C |
| 系统维护未通知受影响用户或未经用户同意即进行 | 2分/次 |
| 系统维护未按照方案规定时间进行操作 | B |
| 系统维护未按照方案规定内容进行操作 | B |
| 系统维护前未进行相关数据、日志的备份 | 5分/次 |
| 系统维护过程中未按要求落实监管人监管职责 | A |
| 系统维护时未进行必要的安全防护或警告提示 | 1分/次 |
| 系统维护时未进行相关操作的记录 | 2分/次 |
| 系统维护时出现异常情况或问题未按通报流程进行通报 | B |
| 系统维护操作未按要求进行记录的存档 | 1分/次 |
| 系统维护结束后未对系统、设备设施正常性进行检查测试 | B |
| 系统维护结束后未及时更新系统相关文档 | A |
| 系统维护不及时、不到位影响系统业务运行 | C |
| 责任原因导致系统维护未能按时按计划完成 | 5分/次 |
| 责任原因导致系统维护操作失败 | 5分/次 |
| 责任原因导致系统维护对业务运行造成影响 | 10分/次 |
| 因原厂服务缺失或不到位影响系统业务运行 | 2分/次 |
| 未建立7\*24二线支持体系或二线支持体系服务不到位 | C |
| 未准备系统维护所必需的维保设备、工具、软件等 | A |
| 未按要求合规合法购买或使用第三方产品、技术或服务 | B |
| 未按招标人要求配合第三方的系统维护作业 | B |
| 违反合约中系统服务要求和招标人系统变更管理规定的其他行为 | 2分/次 |
| 不接受、不配合招标人对维保计划执行情况的定期检查、不定期抽查、专项检查 | B |
| 责任原因导致设备外观破损，表面不清洁有污物。 | 1分/次 |
| 发生未在应急预案中定义的运行事件，投标人未按合约要求及时更新、发布、演练及培训 | A |
| 预案发布后，投标人未按合约要求完成培训、考核、演练或演练效果未达到招标人要求 | 1分/次 |
| 维护产生的废弃物未按规定处理 | A |
| 数据备份未达到合约要求 | 5分/次 |
| 因维护不到位导致设备发生异常冒烟、打火花、发出异味等异常情况 | 5分/次 |
| 人员培训 | 投标人人员资质未达到国家、行业、合约相关要求 | 5分/次 |
| 投标人人员未达到招标人组织考核最低标准 | 5分/次 |
| 持证上岗率未达到100% | 10分/次 |
| 文档管理 | 未按合约要求建立各类文档 | 5分/次 |
| 未按合约要求及时更新各类文档内容 | A |
| 各类文档内容、模板未按合约或招标人要求优化、调整、完善 | A |
| 各类文档未在指定日期内提供，配合招标人人员检查 | A |
| 各类文档未按合约要求时间提交或者提交不完整 | A |
| 各类文档未按合约规定模板提交或者提交不完整 | A |
| 各类文档留存不完整、内容记录不齐全、不清晰 | A |
| 各类文档存在瞒报、漏报、误报、错误、虚假、不符合实际情况 | B |
| 无法提供各类文档 | 5分/次 |
| 各类文档未专门分类存放，未标识清楚 | 2分/次 |
| 各类文档电子版未在专门存储介质中存放，未做好版本控制和备份 | 2分/次 |
| 未经允许，擅自采取口头、拍照、复印等方式拷贝外泄系统运行数据及相关文档 | 20分/次 |
| 其他 | 其他违反合约要求的相关事项 | 依据严重程度处以1-20分/次扣罚 |

* 1. **安全指标（非驻场）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 通用  安全类 | 交通安全 | 因服务商责任重大交通事故。 | 100分/次 |
| 施工安全 | 未按照《北京首都国际机场施工动火管理规定》要求，制定项目实施方案及安全管控措施。 | 20分/次 |
| 人员安全 | 工作人员未按要求配带防护用品。 | 10分/次 |
| 内保安全 | 服务商责任原因造成员工死亡。 | 100分/次 |
| 服务商未落实管理职责导致治安违法犯罪事件的发生。 | 100分/次 |
| 服务商员工涉及打架斗殴。 | 30分/次 |
| 服务商员工涉及刑事犯罪。 | 100分/次 |
| 信息安全 | 未遵守通用安全管理条款及合约中信息安全相关条款要求。 | 100分/次 |
| 采取口头或拍照、复印等方式外泄信息科技部任何保密文件。 | 100分/次 |
| 擅自修改系统密码或外泄密码。 | 100分/次 |
| 在生产环境接入私有电子设备。 | 100分/次 |
| 在公共场合及自媒体发布机场运行事件信息。 | 100分/次 |
| 未经信息科技部批准的终端或笔记本电脑接入办公网络。 | 100分/次 |
| 旅客安全 | 服务商责任原因造成旅客伤害事件。 | 100分/次 |
| 安全规定 | 服务商或其员工责任原因违反首都机场股份公司安全禁令、安全承诺或服务商组织原因违章。 | 100分/次 |
| 服务商未按照首都机场股份公司排查本单位隐患数量或者人员。 | 100分/次 |
| 服务商未按照隐患整改要求按期完成隐患整改。 | 100分/次 |
| 服务商人员证件使用未遵守机场分局证件管理规定。 | 100分/次 |
| 服务商人员未遵守首都机场股份公司禁烟管理规定。 | 100分/次 |
| 服务商人员未遵守首都机场股份公司消防相关管理规定。 | 100分/次 |
| 责任事件 | 责任原因造成严重空防安全威胁。 | 发生1起，扣除当月100%服务费，服务到期后列入不合格名单 |
| 责任原因造成严重信息安全威胁。 |
| 管理范围内发生机场责任原因造成社会高度关注的其他不安全事件。 |
| 责任原因发生火情，损失50万元以上（含），或造成人员重伤以上（含）伤害。 |
| 责任原因发生火情，损失0.5万（含）以上至50万元以下或造成人员受轻微伤害。 | 发生1起，扣除当月50%服务费，服务到期后不再进行续签。如在服务到期前再次发生同类事故，服务到期后列入不合格名单。 |
| 责任原因造成运行保障系统中断并影响运行15分钟以上事件。 |
| 安全管理 | 由于安全管理不到位，信息科技部领导将进行安全约谈。接受约谈次数全年不应超过1次。 | 约谈次数超过1次的，每增加1次，扣除当月5%服务费。当季度约谈达到3次，扣除当季度50%服务费，服务到期后不再进行续签。 |
| 瞒报、漏报安全信息。 | 每发现1起，扣除当月5%服务费。 |
| 安全隐患整改率未达到100%或未制定相应的应急措施。 | 100分/次 |
| 运行类 | 关键指标 | 责任原因造成航空器或机场设施发生或可能发生严重损坏以及其它导致或可能导致人员伤亡和财产严重损失的情况 | 100分/次 |
| 责任原因导致系统核心数据丢失、外泄、被篡改 | 30分/次 |
| 责任原因系统故障造成航班延误 | 30分/次 |
| 责任原因造成机场形象和名誉受损 | 30分/次 |
| 责任原因导致涉及敏感信息、现场照片、录像等信息在网络或者自媒体传播 | 30分/次 |
| 重保期间，未按照合同要求或规定执行保障，且对甲方造成影响 | 30分/次 |

1. **考核依据**
   * + - 股份公司生产运行日报、周报
       - 股份公司安全责任认定书
       - 乙方提供的月度报表
       - 甲方的值班日志
       - 甲方的抽查结果
       - 有效投诉记录
       - 故障处置报告
       - 航班延误、统计记录
       - 考核标准
       - 培训记录
       - 培训结果调查表
2. **争议解决**

乙方如果对考核内容有争议，应在收到考核结果后5个工作日内以书面形式向甲方提出理由。如果乙方在规定的时限内未提出理由则视为乙方认可考核结果。争议由双方协商解决。

1. **考核方式**

甲方对乙方的考核分为定期考核和不定期考核。定期考核由双方共同参加，每季度进行一次，考核时间由双方另行商定。考核结果经双方确认后双方备案，由甲方填写《服务项目验收单》作为季度结算依据。

1. **投诉处置**

乙方对甲方的服务考核结果的处置有疑义的，可以协商解决。