**第二部分**

**招标技术规范**

**国网冀北电力有限公司**

**智能电能表售电系统运行维护服务**

**招标技术规范**

**国网冀北电力有限公司**

**2015年10月**

# 前言

为全面支持和应用国网费控智能电能表，顺应新的预付费模式和各类扩展功能，兼容并逐步统一各类预付费电能运行机制，国网冀北电力有限公司已实施了预付费电能表售电系统，实现了对国网统一规范的智能费控电能表的售电交易和结算。

目前，预付费电能表售电系统软件部分有售电系统，银电联网，自助服务接口，预购控系统，远程费控系统等；硬件部分有网络设备、安全设备(售电加密机两台)、主机设备、存储设备等。截止至2015年2月，售电系统共计为75.55万户用户提供了智能表售电服务。

# 项目概况

## 2.1运维周期

本次服务运维工作周期为24个月。

## 2.2运维范围

本项目的服务范围包括系统运行和系统维护，具体要求如下：

（1）全面负责冀北5地市范围内预付费电能表售电系统的运行维护和设备类问题分析、测试，主站软硬件的日常巡检，指导地市维护组处理相关问题。

（2）负责唐山、廊坊、张家口、承德、秦皇岛等5个地市辖区内预付费电能表售电系统和现场硬件设备运行维护，负责现场问题的核实、分析，配合地市公司处理相关问题。

## 2.3运维实施地点

本项目实施地点为国网冀北电科院计量中心。

## 2.4 运维工作说明

本项目系统运维服务形式是在冀北公司计量中心和所辖5地市实施日常设备运行维护及检修服务，并根据计量中心生产安排，配合开展24小时值班工作。

## 2.4.1 冀北公司维护工作内容

* 售电系统运维

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容描述** |
| 1 | 针对用户的疑问进行解答 |
| 2 | 处理营业厅操作员遇到的问题 |
| 3 | 完成对SG186对应用系统各项考核指标的辅助提升 |
| 4 | 每周的数据日报 |
| 5 | 系统的日常运维 |

* 预购控系统(大用户)运维

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容描述** |
| 1 | 系统的日常运维 |
| 2 | 系统各项功能的正常使用 |
| 3 | 监测接口服务 |
| 4 | 协助用户检查用户档案完整性 |

* 接口服务运维

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容描述** |
| 1 | 监测与SG186营销业务应用接口服务是否正常运行 |
| 2 | 监测与采集系统的接口服务是否正常运行 |
| 3 | 完善接口服务 |

* 第三方接入(银联,自助)运维

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容描述** |
| 1 | 监测提供给第三方售电业务应用正常运行 |
| 2 | 配合第三方厂家进行售电业务应用的开发调试工作 |

## 2.4.2 现场维护工作内容

（1）系统运维问题

* 应用系统维护

对于区域内计量所、各供电所客户端进行维护，确保系统正常使用。维护与SG186及其它系统接口，确保系统流程正常、接终端正常。

* 硬件设备维护

对地市所有电表发卡器等设备进行监测，进行操作系统安装及维护。

* 软件备份

每年利用移动硬盘、光盘或异机备份方式做两次与运行软件一致的软件备份，并存放在安全的地点。

* 数据备份

对于超过历史库保存期限的历史数据，利用磁带库或其他备份介质进行备份。

* 培训

对所辖区域内市供电公司、各供电所使用人员进行定期或不定期培训。及时以邮件、文档或现场工作等方式回复并解决用户问题。

（2）现场硬件设备问题

配合进行本地费控电能表进行现场调试，排查处理现场故障。

# 项目技术要求

## 3.1 组织要求

按照“两级运行维护”的原则建立维护组织。中标方应在冀北公司设立项目组，全面负责冀北5地市范围内预付费电能表售电系统的运行维护和设备类问题分析、测试，主站软硬件的日常巡检，指导地市维护组处理相关问题。在唐山、廊坊、张家口、承德、秦皇岛等5个地市分别设置专职人员进行系统日常运行维护工作。地市公司维护人员负责辖区内系统软件和现场硬件设备运行维护，负责现场问题的核实、分析，配合地市公司处理相关问题。

## 3.2 服务质量要求

1、运维方对计量中心采用即时响应、现场基础运维服务的方式。服务时不得影响计量中心的工作。

2、系统运行率：

服务器系统运行率 99.5%；

应用系统可用率 99.5%；

信息系统故障当日解决率 99.5%。

3、服务响应时间：

服务热线 正常工作响应时间 不超过30秒；

电话接听比率：30秒内接听电话比率在90%以上；

现场支持响应速度：30分钟内到达客户现场。

4、解决问题比率：

解决比率：85%的问题在第一次服务内解决。

5、服务工作记录：

电话服务支持记录服务管理系统100%；

服务支持记录记录服务管理系统100%。

6、客户投诉率：

客户投诉率不超过3%；

投诉响应处理时间 小于5分钟；

客户满意度达到99%。

## 3.3 其他要求

1. 投标方应提供7×24小时的现场故障诊断处理服务、7×24小时的电话远程技术支持和7×24小时的问题汇总管理；
2. 投标方应严格保守冀北电力有限公司计量中心一切的商业机密，保证冀北电力有限公司计量中心数据信息的安全使用；
3. 投标方应负责编制运行报告等，定期报送有关领导；
4. 投标方应负责提供系统运行情况的相关数据和报表；
5. 投标方应对采集系统的建设提供技术建议；
6. 投标方应严格遵守冀北电力有限公司计量中心的各项规章制度、操作规范和技术规范。

# 4、项目分包要求：

投标人不得将本次招标运维业务进行分包。

# 5、招标要求

## 5.1资质要求

1、必须具有企业法人资格，在中华人民共和国国内注册经营并有良好的商业信誉。

2、应如下资质要求，同时提供相关案例资料和证明：

A、投标人应具有企业级信息项目的整体咨询、规划、设计和实施工作经验，对于企业级信息系统运维管理有明确、深入的认识；

B、投标人应具有企业级信息系统目标架构、管控架构等规范的规划、设计和实施工作经验。

3、投标人有高质量、有经验的技术人员，提供的专家应具备运维资格认证、相关原厂认证或国家认可的专业认证资格证书；

4、投标人有足够的运维驻场人力资源进行日常运维驻场支持；

5、具有类似大型综合运维项目实施经验；

6、近一年实施项目无重大质量安全事故。

## 5.2 运维人员要求：

1. 冀北公司现场服务人员不少于四人，主要负责主站系统及硬件设备的巡查、故障处理，报表统计，地市公司问题解决，现场运行设备故障处理。
2. 冀北公司现场服务人员应常驻冀北电力有限公司计量中心指定地点，提供服务范围中规定的服务。根据服务内容设置专责岗位，制定具体工作标准和考核标准细则。
3. 投标方应保证冀北公司现场服务人员在冀北公司指定维护服务地点工作时间为每天8:00-18:00，其余时间电话值班。
4. 投标方须授权冀北电力有限公司计量中心对冀北公司现场服务人员日常工作进行管理和考核，冀北电力有限公司计量中心有权要求对不能履行运维职责的现场服务人员进行更换。

## 5.3项目服务方案内容要求

投标人响应标书时应重点对以下内容做专题描述：

（1）投标人详细说明整体运维方案，包括服务实施方式、服务实施计划、服务风险管理办法。整体运维方案必须满足标书提出的技术要求、质量要求和招标方提出的项目管理要求。

（2）投标人详细说明运维服务团队人员的配置。

（3）投标人详细说明运维服务承诺。

（4）投标人认为其它应该描述的方案、建议（或者投标人需要说明的其他问题）。

（5）投标人应按照招标方信息系统运行现状及国家电网公司信息系统运维模式提出适合招标方的运维方案，并对其要求进行及时响应。

## 5.4报价要求

投标方应依据本项目招标要求，就运维服务提供分项及整体报价。

# 6、 验收要求

## 6.1 验收条件

中标方在服务期满后向招标方提供验收申请，招标方确认服务满足要求后方可组织正式验收，中标方应协助招标方组织完成验收。

## 6.2 验收资料

1. 运维工作报告，至少包括服务项目整体完成情况，实际人员配置和到位情况、系统巡视检查、系统维护保养、问题和故障处理完成情况，质量和安全控制措施落实情况，具体指标统计分析结果、系统健康水平评价、后期维护检修重点及建议等；
2. 现场服务人员工作考核记录；
3. 服务期间售电系统应用程序运维记录；
4. 服务期间售电系统硬件设备定期巡检记录；
5. 服务期间售电系统硬件设备故障消缺记录；
6. 服务期间对冀北现场运维人员培训指导服务记录；
7. 服务期间对冀北现场问题处理记录。

## 6.3验收型式

会议型式验收，招标方组织召开验收项目验收会，对验收资料进行审查，对现场运维人员进行询证。招标方根据验收结果出具正式验收报。