SDYY-PW-QF-BG-2017-0010

**一、二号线清分系统、AFC系统及信息化机房设备委外服务项目合同执行情况说明**

一、项目基本情况

2017年一、二号线清分系统、AFC系统及信息化机房设备委外服务项目合同预算65万元，采购方式为公开招标，中标单位是北京华胜天成科技股份有限公司，合同中标价31.36万元，合同有效期为2017年8月31日至2019年8月31日，合同范围包括清分机房、一、二号线AFC系统中心机房等共6个机房的设备维保服务。

二、合同执行存在问题

1.备件问题

维保合同要求维保商在沈阳本地有备件库，库存备件不少于合同备件清单要求，清单涉及备件共63项。经抽查华胜天成备件库，符合要求备件9项，不完全符合5项（数量不足），待确定10项（现场无，自述在其他备件库存放），可提供替换型号4项，缺失35项。经与华胜天成项目组召开两次项目沟通会，最终该公司表示，缺失的备件本地不能提供，只能使用北京库房、其它周边地市库房或其它项目现场备件库储备。

2.维保人员问题

华胜天成投标文件中提供的维保团队人员名单，现仅1人服务于该项目，其他参与项目的人员均已更换。该项目执行以来，到现场开展维保工作的主要人员仅1人（合同要求维保团队至少5人），且当两个机房同时发生故障时，也只到现场1人，逐个处理。因大多数现场技术工作均需电话申请技术支持，独立处理问题能力较差，导致部分工作开展时效较慢，遗留问题较多。经与对方进行两次会议沟通后，仍未改善，所以对华胜天成的维保团队人员资质和能力都表示怀疑。对以上情况，已要求华胜天成提供现维保团队的人员资质信息、合同信息和社保证明。资质信息和合同信息虽已提供，但真伪难辨。关于社保证明，华胜天成以第三方代缴为由，不能提供。又

3.遗留故障问题

2017年10月4日IBM DS5100磁盘阵列报电池故障，截止目前，华胜天成公司对该故障设备共实施5次维修。前3次尝试更换备件，但均未修复故障，后因十九大召开，为避免出现其他意外影响，也评估了当时故障的情况，风险处于可控状态，故暂停故障维修。华胜天成后又新申请备件，于11月29日，对该设备进行第4次维修，故障未修复但遗留了新的问题，导致了清分历史数据库不能与灾备同步。为避免出现类似问题，清分部组织会议与华胜天成研究解决方案，再次强调故障可能导致的风险以及清分系统的重要性，并要求华胜天成尽快提出书面实施方案。12月25日，该设备又出现新的磁盘故障，华胜天成进行了第五次维修，故障处理过程中导致磁盘阵列RAID处于降级工作模式，数据有较大丢失的风险。后又与华胜天成进行多次沟通，对方表示不能保证数据安全，除非我方签订《沈阳地铁DS5100存储故障处理数据安全责任声明》，该声明为华胜天成拟定，要求我方承担故障处理过程中可能产生的数据风险，否则不能为我方提供详细故障处理方案。鉴于华胜天成备件储备、人员能力、合作态度均存在问题，而数据又存在较大风险，现已针对该故障向公司申请抢修。

4.预维护工作问题

预维护工作是对被保修设备、操作系统、数据库、中间件及相关服务软件进行全面的检测。在预维护工作中，华胜天成维保工程师提交的服务报告问题较多，设备、系统信息与序列号不一致，性能分析不到位，报告内容不详实，相关人员责任心较差。

三、后续影响及建议

(一)后续影响

1、华胜天成公司备件库不满足合同备件清单要求，会直接造成ACC系统、AFC系统及信息化系统在故障处理环节由于无法快速更换备件造成的系统瘫痪，尤其是ACC、AFC系统故障会直接影响正线的客运服务，给公司造成严重损失。

2、维保人员数量的不足以及维保人员业务素质偏低，造成维保单位对系统的日常维护能力不足，导致系统故障频率的增加和系统故障影响范围的扩大（例如IBM DS5100磁盘阵列电池故障处理问题）。

（二）处理建议

故障抢修后与华胜天成公司谈判，根据原合同要求需由其承担第三方协助产生的费用，如其拒绝承担，将从其合同款中扣除部分费用和履约保证金用于抢修。

经统计截至目前华胜天成公司已为本项目更换备件24项，价值约6万元，而目前应支付的合同款为xx元，按合同违约项进行考核需罚款xx元。因华胜天成在合同期内也提供了人工和备件服务，为体现公司的公信力和公正原则，建议免除对其的考核处罚，仅罚没履约保证金，将合同款正常支付。

由于华胜天成拒绝按照要求对问题进行整改，而且其目前的服务能力和态度也表明其不能胜任后续的工作，建议终止与华胜天成公司的维保服务合同，后续工作开展拟建议如下方案：

**方案一** 重新招标采购，确定新的维保服务商。

因招标采购周期较长，会造成项目有较长的空档期，而各系统设备目前故障率较高，如选用此方案，建议通过竞谈方式临时选定维保服务商或遇故障临时抢修，确保招标采购期间设备平稳运行。

存在问题：

1. 上一轮招标包括华胜天成公司在内，投标单位仅有三家，采用重新招标的方式采购，以当前的拦标价，有意向的维保商可能不足三家。
2. 由于是不充分竞争，重新招标的合同中标价可能会高于本次各厂商的投标价格。
3. 如通过抢修方式度过空档期，备件大多需临时采购，参与抢修人员需临时借调，维修时限较长，不能保证及时响应，风险较高。

**方案二** 项目期限改为1年，通过竞谈方式确定新的维保服务商。理由如下：

本项目的投标报价第二和第三名分别为33.7万和39.7万,如项目期限改为1年，可满足竞谈采购的要求。如通过竞谈方式采购，将极大缩短项目空档期，降低设备和系统的安全隐患。

存在问题：

因竞谈方式拦标价较低，对此项目有意向的厂商可能不足三家。

票务中心

2017年1月3日