

重点污染源自动监控与基础数据库系统 运维服务技术方案

（一） 项目概述：

生态环境部组织开发了全国重点污染源自动监控与基础数据库系统（又称国控平台），并统一部署至全国各省市，该系统以收集重点污染源污染物排放数据，实现重点污染源排污管理的自动化、信息化。该系统经多年使用和不断升级改造，已与生态环境部应用系统有机融合，形成了完善的“国家-省-市-企业污染源”四级重点污染源监控网络体系，数据逐级收敛，已在实时监管污染物排放、环境执法和污染源管理等方面发挥着积极的作用。

本项目服务对象为重点污染源自动监控与基础数据库系统（又称国控平台）及其子平台（包括：企业端平台，管理端平台，电子督办平台，交换平台，云平台），动态管控平台和系统运行需要的相关服务器。

（二） 核心产品、进口产品、技术（服务）及商务需求：

1. 本项目的核心产品为：无。
2. 本项目的进口产品为：无。

注：不涉及产品的服务类项目 1-2 项不需填写。

（三） 本项目技术（服务）及商务需求：

3.1 运维服务

3.1.1 重点污染源自动监控与基础数据库系统软硬件清单（政务云环境）

序号	设备名称	规格型号	品牌	单位	数量
1	应用服务器	Windows Server 2012 R2	微软	套	1
2	数据库服务器	Windows Server 2012 R2	微软	套	1
3	接口服务器	Windows Server 2012 R2	微软	套	1
4	交换服务器集群 1	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
5	交换服务器集群 2	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
6	交换服务器集群 3	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
7	MongoDB 集群 1	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
8	MongoDB 集群 2	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
9	MongoDB 集群 3	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
10	代理服务器	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
11	中间库服务器 1	Windows Server 2012 R2	微软	套	1
12	中间库服务器 2	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1
13	定制化程序服务器	麒麟 V10 SP1	银河麒麟	套	1

3.1.2 重点污染源自动监控与基础数据库系统软件清单

序号	软件名称	软件型号	版本	单位/套
1	Sqlserver 数据库	Windows server2016	2016	2
2	MongoDB 数据库	MongoDB4.0	4.0	4
3	重点污染源自动监控与基础数据库系统	重点污染源自动监控与基础数据库系统	V4.2	1
4	数据交换平台	数据交换平台	V4.2	3
5	中间库	中间库	V4.2	1

3.1.3 项目运维周期

本次项目运维周期为 1 年。

3.2 服务内容

(1) 每日对重点污染源自动监控与基础数据库系统传输率情况进行分析，对分析过程中发现的情况进行处理，并提交日报表。

(2) 每周对四川省本级重点污染源自动监控与基础数据库系统的服务器进行巡检，确认平台是否正常运行，数据库服务器运行状况以及存储空间是否足够，数据传输是否正常等，并提交周报表。

(3) 对省本级重点污染源自动监控与基础数据库系统发现的问题及时响应并处理，保障系统正常运行，提交系统故障处理报告。

(4) 每月对四川省重点污染源自动监控与基础数据库系统运行情况、数据传输率情况及故障处理情况进行统计，并提交月报表。

(5) 年中和年底对四川省重点污染源自动监控与基础数据库系统运行情况、数据传输率情况及故障处理情况进行统计，并提交半年报和年报。

(6) 根据生态环境业务大系统相关规范及要求，核对系统数据，提供系统对接及数据应用查询特色应用服务。

(7) 根据工作需要导出各种数据报表，响应用户数据查询分析及其他需求，按协商好的交付周期按时保质保量完成运维服务。

(8) 保障四川省重点污染源自动监控与基础数据库系统的有效传输率达到 95%以上。

(9) 根据管理要求完成四川省本级重点污染源自动监控与基础数据库系统的补丁升级及漏洞的修复。

(10) 根据管理要求完成系统弱口令、高危端口、用户账号、权限分配、安全把控等系统的安全保障工作。

(11) 根据生态环境业务大系统相关规范及要求，核对系统数据，提供系统对接服务。

(12) 根据生态环境部管理要求，定期对省级平台进行版本升级。

(13) 按要求督促各市州完成数据的规范有效上传，并提供技术咨询服

(14) 根据四川省环境信息中心要求，对全省及各市州相关人员

进行系统运维培训、数据补录、平台迁移指导、省级平台接口开发维护及其他所涉及该系统的技术支持服务相关工作。

3.3 人员要求

需配备 1 名远程运维经理及 1 名驻场运维工程师，驻场工程师出差产生的差旅费、住宿费、生活费、加班费等由中选人承担。运维人员更换需经采购方同意，驻场工程师需接受采购方的统一管理，并接受值班、加班服务。

3.4 运维质量考核要求

按照采购单位对运维服务考核相关要求，运维服务结束前，对服务方服务响应时间、故障处理情况、运维记录情况进行评分考核，如未达到采购方要求，按照合同约定扣除相应合同款或者支付相应的违约金。

3.5 人员培训要求

(1) 培训涉及省生态环境厅、市州生态环境局、直属单位等相关用户。

(2) 经培训过后，参训人员应能够熟练使用本项目的各项功能，掌握项目交付物的管理、维护和使用等。

(3) 通过培训，确保各级维护人员能够熟练地对基础软件进行安装部署、配置使用、管理维护、故障诊断和处理。

(4) 培训方式应包括技术讲课、操作示范、和其它必需的业务指导和技术咨询，确保参训人员对系统基本理论、技术特性、操作规范、运行规程、管理维护等方面获得全面了解和掌握。

(5) 培训费包括场地租用费、餐费、住宿费和路费等。该部分费用由项目实施方(承建单位)负责。

(6) 培训还需针对信息中心指定系统管理员进行，并编写详细的系统操作手册。

(四) 售后服务要求:

1. 每周 5×8 小时驻场服务，全年 365 天 7*24 小时提供电话咨询、EMAIL 等服务支持。

2. 电话立即响应，故障处理完毕一个工作日内，须提交故障处理报告至四川省环境信息中心。

3. 故障处理满足及时性要求，要求如下：

处理时间：30 分钟之内响应，2 个小时内解决，处理率达到 100%。

故障预案：须有故障等级处理预案，包括简单故障处理预案和重大故障处理预案。

(五) 考核标准:

运维考核需满足以下要求：

1. 提供了合同要求的全部资料；

2. 提交运维过程中所产生的全部文档，如技术文档、实施文档、用户使用和操作手册等；

3. 从运维工作开展之日起，运维期间要保障重点污染源自动监控与基础数据库系统的正常运行；

4. 运维工程中出现的问题均全部解决；

5. 《重点污染源自动监控与基础数据库系统运维项目评

价表》:

考核指标		分值	细则	A	B	C	D	评分
咨询服务 5分	电话接通率	1	A: 顺利接通 B: 经常接不通	1	0			
	服务态度及沟通能力	2	A: 态度好, 能良好沟通 B: 态度一般, 能沟通 C: 态度差, 无法沟通	2	1	0		
	咨询答复情况	2	A: 及时准确 B: 不太及时但准确答复 C: 答复不准确或无法答复	2	1	0		
巡检情况 40分	巡检按时率	5	A: 按时完成率 100% B: 按时完成率 80-99% C: 按时完成率 <80% D: 按时完成率 <50%	5	4-3	2-1	0	
	巡检内容完整性、准确性	5	A: 按要求完成且完整准确 B: 按要求完成完整但不准确 C: 完成但不准确不完整 D: 不按要求完成	5	4-3	2-1	0	
	巡检报告提交(系统运行日报表、系统月运行报告、省本级服务器巡检周表、故障处理登记表)	15	A: 按要求提交 B: 基本按要求提交 C: 不按要求提交 D: 未完成	15-10	9-5	4-3	2-0	
	文档提交按时率	10	A: 及时率 100% B: 及时率 80-99% C: 及时率 <80% D: 及时率 <50%	10-9	8-6	5-4	3-0	
	半年/年度运维总结报告	5	A: 按要求完成 B: 基本按要求完成 C: 完成但不完全按要求 D: 不完成	5	4-3	2-1	0	
系统漏洞处	漏洞处理按时率	5	A: 及时率 100%	5	4-3	2-1	0	

考核指标		分值	细则	A	B	C	D	评分
理情况 10分			B: 及时率 80-99% C: 及时率<80% D: 及时率<50%					
	漏洞处理效果	5	A: 按要求完成 B: 基本按要求完成 C: 完成但不完全按要求 D: 不完成	5	4-3	2-1	0	
故障处理情况 15分	故障解决能力	10	A: 强且效果显著 B: 一般但可以解决问题 C: 差问题解决不理想 D: 无力解决	10-8	7-6	5-1	0	
	重大故障处理报告	5	A: 按要求完成 B: 基本按要求完成 C: 不按要求完成	5	4-1	0		
数据备份 10分	业务数据备份	10	A: 备份次数 12 次 B: 备份次数 6-11 次 C: 备份次数 1-5 次 D: 没有备份	10	9-6	5-1	0	
系统对接及数据应用查询特色应用服务 10分	服务效果	10	A: 按要求完成 B: 基本按要求完成 C: 不按要求完成	10	9-1	0		
运维成效 10分	运维效果	10	A: 运维期间系统使用不卡顿、流畅、故障发生率低, 数据传输率全年较高 B: 运维期间系统使用较为流畅、故障发生率中等、年度数据传输有效率合格 C: 运维期间系统使用较为卡顿、故障发生率中等、年度数据传输有效率不合格 D: 运维期间系统使用卡顿、故障发生率高、年度数据传输有效率不合格	10-9	8-6	5-3	2-0	

考核指标	分值	细则	A	B	C	D	评分
<p>说明：</p> <p>考评时，按照合同要求的服务内容，对照考评表中“考评要求”逐项对“是否达标”进行考评，特殊事项填写“备注说明”，评分表可根据工作实际情况进行局部调整。</p> <p>考核结果未达到优等的，将对供应商进行相应额度的扣收（考评分值 85 分以上的为优秀，不做扣收金额），考评分值 85 及以下扣收金额标准：</p> <p>考评分值 81—85 分的，扣收 1% 的合同金额。</p> <p>考评分值 71—80 分的，扣收 5% 的合同金额。</p> <p>考评分值 60—70 分的，扣收 10% 的合同金额。</p> <p>考评分值 60 分及以下的，终止项目合同，算乙方单方面违约。</p>							