**中国建设银行**

**厦门市分行**

**中心机房2025-2027年度**

**环境设施维护服务项目需求**

**2024年11月**

**目录**

[服务接受方 1](#_Toc181435586)

[服务提供方 1](#_Toc181435587)

[乙方服务范围 1](#_Toc181435588)

[乙方服务内容及方式 1](#_Toc181435589)

[1. 7×24热线服务。 1](#_Toc181435590)

[2. 7×24×2×4及7×24×4×48上门维修服务 1](#_Toc181435591)

[3. 预防性巡检、保养维护服务 2](#_Toc181435592)

[4. 工程师现场支持服务 2](#_Toc181435593)

[5. 关键备件保障服务 2](#_Toc181435594)

[6. 机房改造、扩容咨询服务 2](#_Toc181435595)

[7. 技术交流和培训服务 3](#_Toc181435596)

[8. 数据中心检测服务 3](#_Toc181435597)

[9. 数据中心延保服务 3](#_Toc181435598)

[乙方服务目标承诺 3](#_Toc181435599)

[事件级别定义 3](#_Toc181435600)

[乙方服务目标承诺 4](#_Toc181435601)

[乙方组织架构 4](#_Toc181435602)

[双方责任 5](#_Toc181435603)

[甲方责任 5](#_Toc181435604)

[乙方责任 6](#_Toc181435605)

[文档管理 6](#_Toc181435606)

[保密条款 6](#_Toc181435607)

[验收标准 6](#_Toc181435608)

[款项支付 7](#_Toc181435609)

# 服务接受方

中国建设银行厦门市分行，以下简称甲方。

# 服务提供方

有机房环境系统建设和运行维护经验及资质的公司，以下简称乙方。

# 乙方服务范围

本服务主要由以下几部分组成：

提供位于甲方所在地（厦门市思明区鹭江道98号）的建行厦门市分行中心机房的装修及专业保洁、供配电系统、照明系统、防雷接地系统、精密空调系统、排气系统（含消防排烟系统）、综合布线、门禁系统、大屏系统、操作服务台系统等相关设备硬件、系统的维保服务。

具体的维护设备明细及服务需求见附件《厦门建行中心机房2025-2027年度环境设施维护服务项目工作量清单》和《厦门建行中心机房2025-2027年度环境设施维护服务工作详细要求》。





# 乙方服务内容及方式

乙方为甲方提供以下服务方式：

## 7×24热线服务。

乙方为甲方提供专门的支持服务电话，进行365×7×24小时的电话技术支持和故障报修。

## 7×24×2×4及7×24×4×48上门维修服务

根据甲方提供的《厦门市分行中心机房环境设施年维护明细表》，针对不同的设备和故障级别，乙方应提供7×24×2×4及7×24×4×48两种级别的上门维修服务。即乙方在接到甲方故障报告后，根据故障设备的维保服务要求，安排维修人员，于乙方承诺时间内到达现场，对常见故障实施现场维修和零部件更换。

对于维保级别为7×24×2×4的，应于2小时内响应并到达现场，到达现场后4小时内修复。若4小时内无法修复，提供免费配件更换；若特殊情况8小时无法恢复修复，免费提供代用设备或提供使设备正常运转的应急措施。对于维保级别为7×24×4×48的设备，应于4小时内响应并到达现场，到达现场后48小时内修复。若48小时内无法修复，应免费提供代用设备或提供使设备正常运转的应急措施。

乙方对所维修设备（所更换部件）提供为期12月的免费保修服务，在保修期内乙方所维修设备（或更换的部件）发生非人为故障，由乙方负责免费修复或更换。

备注：更换配件若行业规定长于12个月的免费保修服务，按行业规定执行。

## 预防性巡检、保养维护服务

乙方每季度派遣服务团队进行一次机房整体预防性巡检维护，针对服务范围内各系统和设备进行深度的检查和维护，记录设备运行状态，及时发现存在的问题和故障隐患，出具巡检报告。

## 工程师现场支持服务

根据用户机房运维管理的需要，当用户进行系统升级、临时停机维护、应急演练、重要设备搬迁、市电倒闸切换或其他重大事项（如台风等恶劣自然天气）时，乙方提供工程师现场保障服务，同时根据用户要去，按需加派资深专业人员到现场实施服务。

## 关键备件保障服务

乙方需有广泛的备件供应渠道，可以快捷、方便、及时地采购维修服务所需的备品备件，以保证充足的备件支持。并依据不同的服务保障要求在现场人员到达时承诺相应的备件到达时间。

为确保相关设备的维修时限，乙方需在甲方现场的场所储备常见故障维修所需的关键及常用备件。关键备件包括但不限于：海洛斯精密空调压缩机2台、室外风机2台、空调滤网20片、干燥过滤器2个、管道电磁阀2个，艾默生精密空调下沉式EC风机2台、压缩机2台、室外风机2台、空调滤网40片、加湿器给水电磁阀10个、水位传感器2个，24V直流电源2个、12V直流电源10个等。关键备件归乙方所有，如被用于故障更换，自更换完成开始计算免费维保服务期限。

如乙方技术或备件能力不能满足甲方设备维护工作需要时，甲方有权另请他方完成，所发生的费用由乙方承担。

## 机房改造、扩容咨询服务

免费为用户提供厦门分行机房进行各类改造升级等给出设计方案，例如消防改造升级，VRV空调改造升级等，在改造过程中配合相关施工内容。

## 技术交流和培训服务

乙方免费为甲方提供/组织不少于1次与机房技术及维保相关交流和培训。

## 数据中心检测服务

乙方须每年提供一次数据中心第三方检测服务，检测单位需具备CMA、CNAS资质，出具年度机房检测报告。

## 数据中心延保服务

目前，厦门分行中心机房正在执行厦门分行2024年中心机房改造项目，附件二中厦门市分行中心机房环境设施管理延保工作清单为项目拟拆除设备，在项目完工验收前仍需要维保厂商进行维保。

# 乙方服务目标承诺

## 事件级别定义

根据事件对于业务的影响程度，将事件级别分成四个级别，如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| 故障级别 | 故障内容（列举但不限于） |
| 一级故障 | 紧急问题：系统故障导致导致机房重要IT设备停止、数据可能丢失，性能严重下降影响业务正常运作。例如机房输入配电屏、UPS输出分配柜、UPS并机柜、机房空调动力配电柜、等故障； |
| 二级故障 | 严重问题：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。例如配电柜单个空开发生故障、同一区域内两台以上空调同时发生故障等； |
| 三级故障 | 较严重的问题：系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。例如空调单台故障、智能化监控模块某一子系统故障等； |
| 四级故障 | 普通问题：系统技术功能、安装、配置、机房扩容、改进等问题咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 |

## 乙方服务目标承诺

1. 总体目标
   * 做好甲方服务系统的运行维护工作，保证甲方系统运行稳定、高效、正确；
   * 做好与甲方的运行管理部门、业务管理部门的沟通、交流、汇报等工作，使工作运转流程顺畅、高效；
   * 做好对甲方系统的服务响应、技术支持服务，使客户满意；
   * 通过对运行中发现的问题进行汇总、分析、报告，从而为改进系统、优化系统提供建议，使系统更易维护，更加稳定；
2. 事件服务响应时间和处理率
   * 一级故障或影响业务正常生产的故障，由现场支持人员2小时内定位问题，4小时内恢复生产。
   * 在一般性设备故障或设备故障未影响生产的情况下，乙方将依据与甲方协商的时间计划排除故障。
   * 每次维护、维修后，乙方工程师将详细填写《客户服务报告》并交用户签字认可，双方各留一份以备存档。

# 乙方组织架构

为了更好地提供服务，乙方成立建行服务组，专职为甲方提供服务，服务组包括：

* 项目客户服务经理

要求：

项目服务经理具有3年以上金融行业机房维护工作经验,熟悉电气、UPS、空调、弱电、消防等多个专业。具有较高的沟通、组织、协调能力。

职责：

1. 与甲方相关人员、本项目客户关系负责人、公司技术部门负责人及项目组其他成员保持良好的沟通，在能力所及范围内协调公司内部相关方面以保证项目顺利执行，必要时请求更高级管理人员进行协调；
2. 对甲方可能出现的风险进行评估，制定年度维保计划和应急方案并组织协调实施。在每次故障维修、预防性巡检、现场支持及方案咨询完成后，向客户出具报告和意见书。
3. 清楚地掌握项目组其他成员的特长、能力，推动并监督下属人员完成职责内的工作，并给予考核意见；
4. 对项目执行中的各种规范随时根据实际情况进行完善补充，如有必要事先征求意见并综合各方情况和意见，定期对项目质量进行评估和总结；
5. 对可能出现的影响项目质量的风险情况作出评估，及时调整计划或制定质量保证措施。

* 维护支持工程师团队

要求：

维护工程师团队具有金融行业机房维护工作经验，成员涵盖电气、UPS、空调、弱电、消防等多个专业。按照服务经理负责制定的服务方案，与客户确定巡检维护的时间和内容，完成巡检维护工作。

职责：

1. 对甲方系统出现的故障，在合同规定时间内排除故障。
2. 按照服务经理制订的维保及巡检计划，完成相应设备的预防性巡检和维护并填写相应的维护文档。
3. 负责与服务经理协调公司资源，对甲方系统进行必要的保障。
4. 在特殊时间点和紧急故障时，提供现场支持维护。

* 文档管理员

职责：

1. 协助项目经理工作，主要是事务性的；
2. 负责项目文档和资料的搜集整理，责成相关人员按时提交项目实施和技术文档，记录项目组在项目实施过程中的重要事件，如会议内容，重要决策，计划变更等；
3. 根据项目文档等项目情况记录，经过整理，提交项目经理所需的资料。

# 双方责任

## 甲方责任

1.当设备发生故障时，及时向乙方提供有关信息，以便乙方及时分析故障，有准备地到现场及时修复设备。

2.对偶发性及间断性故障，协助乙方做好故障跟踪工作，根据乙方提出的要求及方法进行记录。

3.未经乙方同意，不得随意调整或拆卸设备（厂商操作手册规定的维护调试不在此限）。不得随意挪动设备，若改变设备的地址（设备的硬开关设置）后，应及时通知乙方，并在设备管理档案中记录。

4.为乙方工程师现场维护提供必要的工作场地。在不影响正常业务开展的情况下，尽量向乙方提供维护修机时间并安排系统人员协助乙方工作。

5.对乙方工作的工作态度、技术水平进行监督和评判以提高乙方的服务质量。

6.在设备运行和维修过程中，涉及到甲方设备消耗材料的需求，由甲方负责提供或承担费用。

## 乙方责任

1.根据甲方设备的具体配置，储备足够的主要常用、易损备件和备机。

2.若乙方在现场确认属于可能影响生产的不可确定综合故障，应立即启动应急方案。

3.维护保养及维修工作结束后，乙方工程师应填写设备管理档案，并写出维修报告由甲方签署意见和签字确认。

4.因乙方技术问题或维护问题造成事故，使甲方设备遭受损失的，乙方应赔偿甲方设备的全部损失。

5.合同有效期内，用乙方备件免费更换下来的旧部件归乙方所有。

6.根据甲方需要，免费提供设备位置调整，配置变更，新设备联接，微码升级;制定故障恢复应急方案，进行应急方案实施演练等服务。

# 文档管理

乙方对所有的甲方服务要求、维修保养（保养与急修）服务、培训、定期的检查、电话回访等均进行记录，并在每半年和维保期满时提供一份完整的记录报告给甲方，以供甲方备案。

# 保密条款

乙方对在维护服务工作中所获知的有关甲方经营、管理及技术方面非公开的信息和资料负有保密义务。非经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方透露，否则应承担违约责任并赔偿甲方损失。

# 验收标准

甲方定期对乙方的服务进行验收检查，其检查标准根据服务说明书的组织架构、服务目标承诺、保密条款、服务内容和工作职责等章节阐述的内容而定，验收检查内容参考如下：

1. 组织架构

* 服务小组是否成立
* 服务小组人员素质是否符合要求
* 服务小组人员数量是否满足要求
* 服务人员是否相互备份
* 服务队伍是否稳定

1. 文档

* 工作内容中规定的相关文档资料是否齐全
* 文档是否及时更新（包括配置文件的更新及问题处理文档），完成情况是否满意
* 运行报告是否按时提交，完成情况是否满意

1. 保密

* 有无泄露甲方商业秘密，是否造成损失

1. 培训

* 乙方提供的培训是否能够按质按量完成

1. 系统运行维护

* 问题响应时间是否符合要求
* 问题处理率是否符合要求
* 累计不可用时间是否超过要求
* 是否出现重大事故，处理结果是否满意；重大问题是否及时报告

1. 制度遵守

* 服务人员是否违反我行制度，处理结果是否满意
* 服务人员是否受到投诉，处理结果是否满意

# 款项支付

本项目按合同金额由供应商包干完成。在供应商正常履约的情况下，合同款项在合同生效后每半年支付一次，共支付六次，支付金额为年度合同金额的50%。