## 第六章　项目采购需求

**关键需求指标：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **招标规格** |
| 1 | 主线路 | 1,000Mbps IP城域骨干网（包含192个专用公网IP地址） |
| 2 | 对通信运营商接入设备及提供的用户端接口的要求 | 接接入IP城域骨干网，独享1,000Mbps上下行对称带宽 |
| 3 | 工期要求 | 合同签订后10天内线路铺设完毕，上线试运行 |

**（一）线路资源需求**

（1）深圳市税务局福田路办公区接入互联网应采用1000Mbps带宽线路接入。通信运营商不受限制，只要满足技术要求即可；

（2）各家通信运营商应提供本单位所有业务的月租标准报价及本次项目一致折扣率的报价，以便深圳市税务局新增线路时签订数字线路协议作为参考，各家必须提供但不影响方案的完整性的得分。

**（二）项目实施要求**

运营商应全程配合设备集成商完成本次深圳市税务局IP城域网建设工作，主要包括：

（1）运营商应在实施前与当地税务部门、系统集成商配合，了解设备接口情况，协商和交流相关配置。

（2）运营商应保证线路按照税务部门要求的顺序和时间开通到位，线路到位时间不超过合同正式签订后10个自然日。

（3）运营商应配合当地税务机关和系统集成商的网络开通调测工作，在各地分别配备专门的技术服务支持人员。

（4）运营商应保证传输设备和链路按用户要求,及时到达指定地点和指定位置，并正确安装就绪。

（5）运营商负责当地税务端光缆的规范接入，并采取相应的安全保护措施。

（6）运营商应配合系统集成商解决实施过程中遇到的各种技术问题。

（7）线路开通后，运营商应提供相应的测试手段，同当地税务部门技术人员一起进行开通运行测试及性能测试，解决出现的问题，由当地税务机关工作人员在验收测试报告上签字确认。

（8）运营商应在项目完成时将系统有关技术文件、本地网接入竣工资料、光缆路由图及验收测试报告和系统测试使用的测试数据等文档统一移交市局工作人员，并告知其中的关键部分和注意事项。

**（三）其他要求**

运营商如有给深圳市税务局分配了公网IP 地址，则在新的项目实施时必须保证原分配的公网IP 地址不变，继续给深圳市税务局免费使用。

运营商所提供的1000Mbps用户接口可以分离出2Mbps的标准带宽颗粒。

通信运营商提供用户的接入光缆芯数应充分考虑冗余，深圳市税务局以上（含）应不低于24芯。

能够解决中国各省市绝大部分市场互联网接入，方便国内互联网用户访问深圳市税务局网站。

运营商的用户到“香港、台湾、欧美等地区” 国际的访问质量要好。特别是在深圳这个经济特区，港澳台及外国企业较多，使用新互联网接入可使港澳台及国外客户在访问深圳市税务局网站时感觉效果较好。

对深圳市税务局重要客户有特别的服务保障机制，能保证年（365天计）利用率在99.9%，互联网出口故障一般修复时间在3小时以内。

配备专职主、备网络经理、客户经理提供全天24小时服务。

要求互联网提供商能提供国家级骨干网运营商，能提供固网通信互联网解决方案，有全国的教育机构、政企、银行、证券、网游、传媒等企业均有主站托管业务。

**（四）保修及售后服务要求**

由于深圳市税务局网络支撑税务业务，深圳市税务局集中的关键实时性应用，要求通信运行商为用户提供高级别的服务保障。

运营商应建立完善的服务体系，运营商应在IP城域网链路租用期间提供以下技术服务：

1、一站式客户服务体系

（1）运营商对税务系统用户提供端到端全过程（即售前、售中、售后）一站式服务；享受24小时×365天的质量保证。一站式服务包括：一点业务咨询、一点业务受理、一点故障申告、一点计费结算、一点技术支持。

（2）运营商应提供7×24小时电话技术支持和故障申告服务。

（3）客户在使用租用线路的过程中发现的任何问题均可向运营商各省子公司申告，运营商负责故障的全程处理，应建立“首问负责制”。

（4）在30个自然日内，因运营商未按上述约定服务，对同一线路的服务被用户投诉两次以上（含两次），减免该条电路20%月租费。

2、故障响应服务

（1）运营商应配合深圳市税务局进行IP城域网络传输故障的诊断和排除。

（2）运营商承诺对深圳市税务局的故障申告响应时间小于15分钟，所有线路故障恢复时间一般小于1小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过4小时。

（3）在30个自然日内，如因运营商原因造成单条线路中断超过2次或单次中断时间超过4小时，减免该条电路当月50％月租费。

（4）在30个自然日内，单条线路中断超过3次或累计中断时间超过8小时，减免该条电路当月月租费。

（5）当电路故障处理完毕后，运营商在15分钟内通知深圳市税务局，在三个工作日内向深圳市税务局提交书面故障报告。

3、日常电路运维体系

（1）运营商按原信息产业部颁布的《电信服务标准（试行）》的电路质量要求，保证深圳市税务局租用线路的畅通。

（2）若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准，需与用户协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。

（3）运营商应对深圳市税务局电路通信质量提供长期、不间断的监测，一旦发现问题应及时解决并告知客户。

（4）运营商每季度向深圳市税务局提交IP城域网链路的运行质量分析报告，提出网络优化建议。

（5）运营商如需中断客户线路，应提前48小时通知客户，经协商同意后实施，并不能影响客户的正常业务。

（6）通信运行商按用户要求免费提供重要时段的特殊保障。

4、其他服务维护保证

（1）建立完备的客户档案：待网络建设完毕后，运营商将对相应的电路、设备进行特殊标记，以保证客户相关维护资料的准确性；建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案，并提交深圳市税务局，为保证税务系统网络稳定运行提供良好的物质条件。

（2）运营商应具备应急通信的能力，如遇不可抗力因素（如地震、洪水等）造成的线路阻断，运营商应在短期内采用应急手段恢复通信。

（3）运营商要制定完善的紧急故障处理流程及应急方案，保证紧急情况下快速故障处理，缩短故障处理时限。

（4）未经深圳市税务局书面许可，运营商不得向第三方提供或泄露深圳市税务局线路和业务的各种参数、资料和信息，法律另有规定的除外。

5、提前终止合同条款

通信运营商提供线路的单条线路故障数大于每年每线路3次，深圳市税务局可以提前终止与通信运营商的合同。

**（五）完工期**

投标人应在项目验收时提供相关测试设备及工具，采购人不再额外支付任何费用。

1、项目验收的基本要求

按标书技术要求对投标方提供的城域网测试检查，做出测试报告，在测试或运行中出现性能指标或功能上不符合标书和合同要求时，投标人应及时解决。

2、项目验收方式

项目最终验收按项目实施计划完成系统上线、资源调优并稳定运行3个月后，签具项目最终验收报告。

3、项目验收文档

投标人应向采购人提供下述文档：

A技术文件

设备安装、运行、使用、测试、诊断和维修的技术文件。

B系统配置

包括配置相关文档和配件清单。

C安装指南

1)要求通信运营商免费提供用户机房所需的光传输设备（光端机）。

2)通信运营商必须免费提供用户从光传输设备至用户路由设备所需的光纤跳线及与用户设备线缆相匹配的转换接头等必要的配件。

投标人应当提供所购软件、硬件设备的安装指南。

D实施方案

1)要求通信运营商免费提供用户机房所需的光传输设备（光端机）。

2)通信运营商必须免费提供用户从光传输设备至用户路由设备所需的光纤跳线及与用户设备线缆相匹配的转换接头等必要的配件。

E试运行要求

1)线路全部开通并且用户网络设备调通后，试运行15天满后，经验收通过后开始计费；若验收不通过，试运行期顺延。

2)服务期内，运营商免费提供线路迁移服务，迁移服务包含：

用户方办公地点整体迁移。要求线路提供商先开通新办公地点的线路，用户迁移工作完毕后，再拆除原办公地点线路。新老线路在迁移期间不再额外收取任何费用。新旧光传输设备型号、容量不变。

用户方办公地点不变，机房位置根据工作需要改变位置。要求线路提供商根据用户需求，免费提供接入光缆或光传输设备的移位服务。

迁移前应制定详细的线路迁移方案，迁移中线路中断时间应在用户的要求范围内，迁移后保证线路的可用性，确保系统如期正常运行。

F测试、检验及验收：

1)电路误码率：≤10E-7；

2)电路可用率：本地段99.6%；

G验收文档

项目验收过程中产生的所有验收报告、明细清单，并汇总成册。

H过程文档

项目实施过程中形成的工作计划和工作记录。

I变更文档

项目实施过程中的发生的计划变更、内容变更、配置变更等实时记录。

J培训文档

技术文件及培训文档要求

1)提供各级节点的详细光缆路由图及参数文档、技术说明。

2)提供每条线路的测试报告。

3)按照用户提供的开通顺序按期开通线路。

4)运营商应在项目完成时将系统有关技术文件、本地网接入竣工资料、光缆路由图及验收测试报告和系统测试使用的测试数据等文档统一移交市局工作人员，并告知其中的关键部分和注意事项。

项目实施过程中需要归档的其它文档。

上述文档必须是中文纸质文档， 并提供包含电子版的光盘介质。

**（六）付款方式：**

按相关规定。

**（七）服务期限**

本项目服务期1年。第2、3年度合同，是否续签采购人视情况而定。

**（九）服务定点采购**

本项目属于服务定点采购项目。采购人因业务发展需要，在服务期内可按采购单价向供应商增购通信线路服务，供应商应按本项目通信线路服务内容和质量标准提供服务，不得收取其他任何附加费用。