**运维服务**

服务需求

#### 服务内容清单

需对以下服务内容提供驻场运维服务：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **服务内容** |
|  | 服务器设备维护并提供备件服务。 |
|  | 云平台维护及补丁更新和升级服务。 |
|  | 安全标签系统的运维和管理，及新设备标签，新节点的更新与维护服务。 |
|  | 数据库系统运维管理和优化 |
|  | 设备监控系统的运行维护和故障处理。 |
|  | 身份认证系统的更新，维护和运维管理，策略的配置与调整。 |
|  | 域名解析系统的维护与更新。 |
|  | DHCP系统的维护与更新。 |
|  | 日志系统的管理与维护。 |
|  | 互联网防火墙设备的维护与管理，策略优化，故障排查。 |
|  | 上网行为管理的维护与管理，策略优化，故障排查。 |
|  | 安全网关的维护与管理，策略优化，故障排查。 |
|  | 专用路由器的维护与管理，策略优化，故障排查，与各院区，各系统的对接与维护。 |
|  | 核心网络交换机的维护与管理，策略优化，故障排查，定期的故障恢复测试。 |
|  | 所有楼层的接入交换机的维护与管理，策略优化，故障排查。 |
|  | 整体网络的监控，运维，配置，故障问题处理，流量优化处理。 |
|  | 院区网络隔离访问及相关安全策略的访问控制。 |
|  | 院区内办公设备的配置和维护，办公电脑，打印机等维护。 |
|  | 院区内的无线网络运维与管控。 |
|  | 院区内网络安全，防病毒安全系统的运行与维护 |
|  | 院区内其他系统上线的对接和维护。 |
|  | 互联网网络的质量监控和管理 |
|  | 所有楼层办公区RJ45面板的安装和维护 |
|  | 驻场运维人员需针对所有网络设备开发一套配置管理系统，实现所有网络设备的定期配置备份。 |

#### 提供备品备件清单

为保障出现硬件故障后备件更换的速度和效率，尽可能降低对系统正常运行的影响，缩短重大故障情况下恢复系统的时间，中标供应商在签订合同后15个工作日内在采购人现场放置以下常规备品备件：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **备品备件名称** | **数量** | **备注** |
| 1 | Dell R740服务器一台，不少于40核心，可用容量不少于20T可用，为现有系统作为备机使用。必要时提供系统恢复机重建。 | 1台 |  |
| 2 | H3C 7503 交换机主机及配件，板卡，模块等，以现有设备配置为准。 | 1套 |  |
| 3 | H3C 5130S 交换机 | 4台 |  |
| 4 | 办公电脑 | 5台 |  |
| 5 | 提供备份一体机一套，满足现有业务系统的备份还原，实现系统级别，文件级别和数据库级别的备份还原。 | 1套 |  |

#### 服务要求

1. 指标按重要性分为“★”、“#”和一般无标示指标。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，#代表重要指标，无标识则表示一般指标项。

②“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须按“服务要求标准”提供相关证明材料。未提供有效证明材料或证明材料中内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。

| **序号** | **指标项** | **重要性** | **指标要求** | **证明材料要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 驻场人员要求 | ★ | 服务期内中标供应商需派驻不少于3名具有相关能力的技术人员在采购人现场进行5\*8小时驻场维护服务，驻场期间驻场人员具体工作由采购人安排。 | 是 |
| 2 | 人员能力及人员变更要求 | ★ | 驻场人员需甲方面试通过后，进行合同的签订，及驻场运维服务的执行，若发生变化，新进维护人员需具有相关能力的认证证书并通过采购人资格审核及面试通过后方可进入维护现场 | 是 |
| 3 | 备品备件要求 | ★ | 中标供应商在签订合同后15个工作日内在采购人现场放置备品备件清单中要求的备品备件 |  |
| 4 | 投标人资质 |  | 投标人具有效期内的质量管理体系认证（ISO9001或GB/T19001）证书 | 是 |
| 5 | 投入人员 | # | 提供不少于3名驻场运维工程师 | 是 |
| 6 | 技能鉴定 | # | 提供虚拟化认证工程师证书，证书处于有效期内，持有证书时间不少于5年，在本单位社保不少于6个月，提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 7 | 技能鉴定 | # | 提供红帽系统管理员认证证书，持有SYSTEM ADMINISTRATOR证书，资格不少于5年。在本单位社保不少于6个月，提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 8 | 技能鉴定 | # | 提供红帽SPECIALIST级别证书，资格不少于5年。在本单位社保不少于6个月，提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 9 | 技能鉴定 | # | 提供人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心网络工程师认证资格证书不少于8年。在本单位社保不少于6个月，提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 10 | 技能鉴定 | # | 提供人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心信息安全专家认证资格证书不少于8年。在本单位社保不少于6个月，提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 11 | 技能鉴定 | # | 提供项目管理资格人员认证证书PMP或工信部高级项目管理资格认证证书，有效期内，持有认证不少于2年。在本单位社保不少于6个月。提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 12 | 技能鉴定 | # | 提供麒麟系统认证工程师认证证书。在本单位社保不少于6个月。提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 13 | 技能鉴定 | # | 提供工业和信息化部电子工业标准化研究院颁发的信创专业人员-运维工程师中级以上认证工程师证书。在本单位社保不少于6个月。提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 14 | 技能鉴定 | # | 提供具备开发过备份相关系统能力认证，即软件著作权，单位的须为投标单位，个人的须在本单位社保不少于6个月。提供证书复印件及官网查询链接和截图 | 是 |
| 15 | 服务总体要求 | ★ | 中标供应商接到采购人通知后10分钟内响应，需到现场的3小时内到达；7\*24小时现场服务，除在采购人现场存放常规部件外，其余备件24小时到位；一般问题到达现场后4小时内解决，其他非硬件问题8小时内解决，所有问题解决时间不得超过36小时。 | 否 |
| 8 | 服务指标1 | ★ | 中标供应商负责定期检查维保设备，免费更换所有故障损坏配件，更换配件的品牌、型号、性能不得低于原设备配件档次，36小时内通过更换配件方式仍然不能修复的。 | 否 |
| 9 | 服务指标2 |  | 中标供应商驻场工程师进行日常信息化软硬件设备的巡检，及时发现采购人计算机及网络系统存在的隐患与安全漏洞，向采购人提出书面报告，并与采购人共同解决存在的问题与隐患。每个月协同采购人其他指定人员进行一次系统全面维护，对维护保障设备进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障，并提供维护报告，及时与采购人进行交流，及时协调解决维护工作中的问题 | 否 |
| 10 | 服务指标3 | # | 在包备品备件设备维护基础上，中标供应商按采购人要求提供不限次数不限时长的现场服务，包括故障处理、测试环境搭建、性能优化、数据迁移、新业务软件升级发布以及其他信息中心项目需要提供的技术服务 | 否 |
| 11 | 服务指标4 |  | 中标供应商为采购人提供系统软件升级和补丁升级服务，包括各类小型机操作系统、Windows操作系统、Linux操作系统、VMWare虚拟化软件、WebSphere中间件、防病毒软件，标签系统等。按采购人要求及时安装最新的软件补丁，消除可能存在的系统隐患 | 否 |
| 12 | 服务指标5 |  | 中标供应商为采购人提供包括磁盘空间整理、日志文件分析、系统健康检查、性能分析及调整优化等服务 | 否 |
| 13 | 服务指标6 |  | 中标供应商为采购人提供网络故障和异常诊断，并根据采购人要求调整交换机VLAN和ACL等网络设备配置和策略设置 | 否 |
| 14 | 服务指标7 |  | 中标供应商要建立专门的软硬件设备维护档案，中标供应商工程师第一次现场巡检时，要做出保修设备的详细配置清单、所使用的操作系统、版本号、系统的使用情况及系统的配置参数。每次巡检为每台保修设备填写巡检表，记录设备的运行情况、出现过的问题和解决的办法、设备的配置变动等情况。在故障处理过程中，要详细记录故障的现象、处理的过程、更换设备的情况、记录更换设备的原型号和现型号等内容。巡检报告和巡检表，故障处理记录表应双方签字确认。中标供应商根据采购人要求将上述维护过程信息录入采购人管理信息系统 | 否 |
| 15 | 服务指标8 |  | 中标供应商应采取措施确保采购人整个信息系统运转的高效、稳定和安全，减少和避免系统性能瓶颈，杜绝信息系统安全事故，并且能根据采购人需要，提供信息系统运行的合理化建议和方案 | 否 |
| 16 | 服务指标9 |  | 中标供应商在合同生效后10日内完成系统巡检指南编写工作；故障处理需形成故障处理报告，并在故障排除后5日内更新系统故障处置指南 | 否 |
| 17 | 服务指标10 |  | 中标供应商应采购人要求提供机房内设备、机架、线路等整理和标识服务,并按采购人要求提供整理所需的标签、网线及可用标签打印机 | 否 |
| 18 | 培训要求 | # | 中标供应商为采购人提供至少包括各类小型机操作系统、Windows操作系统、Linux操作系统、ORACLE数据库、VMWare虚拟化软件、WebSphere中间件、备份软件，防病毒软件等内容的培训服务，总培训时长不少于40小时 | 否 |
| 19 | 保密要求1 |  | 中标供应商运维人员应当严格遵守采购人相关规定，严禁泄漏、窃取、篡改采购人管理数据，未经采购人确认，中标供应商运维人员不得对采购人软硬件设备进行任何操作。中标供应商应采取措施保证其人员在为采购人服务期间所接触的各种文件、数据、信息、系统资料和系统操作等严格遵守采购人保密制度 | 否 |
| 20 | 保密要求2 | # | 中标供应商需与采购人签定安全保密协议，落实采购人要求的各项安全管理及信息保密规定 | 否 |
| 21 | 服务质量考核 | ★ | 由采购人承担信息中心机房维护部门和采购部门人员负责在维保期内随机抽查考核。如发生中标供应商未能按招标文件要求响应的，采购人则按照总维护费用1%进行扣款，一年内累计三次未按要求响应的追加扣除总维护费的2%。其中，因未按要求响应而造成采购人损失或产生严重影响的，则扣除总维护费的10%，同时照价赔偿相关损失。 | 否 |