2023年度网络设备及终端运维服务需求

一、项目概况

本项目为2023年度福建省市场监管局网络设备及终端运维服务，服务内容为：省市场局华林办公区和五四路办公区网络及相关网络设备、所有办公终端及相关设备运维及驻点服务；托管在长乐电子政务云平台的服务器、网络及相关设备运维；全省视频会议系统的网络线路、网络设备运维；省局至国家总局各网络线路运维；全省政务外网（市场监管专区）网络运维。以上内容运维服务期为一年。

二、技术和服务要求

 **（一）设备清单及要求**

**1.网络及视频会议设备**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **序号** | **设备描述** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **备注** |
| 1 | H3C网络设备维保服务（全省视频会议） | 市局路由器 | H3CAR4680 | 8 | 原厂服务/1年 |
| 2 | 区县局路由器 | H3CMSR20-40 | 83 | 原厂服务/1年 |
| 3 | 全省锐捷网络设备维保服务 | 省局核心路由器（视频会议） | 锐捷RG-RSR7716 | 1 | 原厂服务/1年 |
| 4 | 省局核心交换机（到国家总局） | 锐捷RG-S12010 | 2 | 原厂金牌服务/1年 |
| 5 | 省局DMZ区核心交换机（互联网出口） | 锐捷RG-S8606-B | 1 | 原厂金牌服务/1年 |
| 6 | 楼层交换机 | 锐捷RG-S5750-28GT-L | 4 | 原厂服务/1年 |
| 7 | 电子营业执照接入交换机（长乐政务云托管） | 锐捷RG-S5750C-28GT4XS-H | 2 | 原厂金牌服务/1年 |
| 8 | 总局路由器维保服务 | 接入路由器（原国家总局接入） | H3CSR6608 | 1 | 原厂服务/1年 |

**2.托管长乐电子政务云服务器**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备描述** | **设备名称** | **品牌型号** | **数量** | **备注** |
| 1 | 服务器维保服务（托管长乐政务云） | 国家总局托管服务器 | 浪潮NF 5280M4 | 5 | 原厂服务/一年 |

（二）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **服务内容** |
| 1 | 网络运维 | 政务外网（市场监管专区），局机关互联网、政务信息网等，全省视频会议网络，联接总局网络及相关网络设备、安全设备运维；全省政务外网（市场监管专区）IP地址管理规划、接入点技术支持及相关服务； |
|   2 | 省市场监管局驻点服务 | 服务内容：1.华林路办公区、五四路办公区办公终端运维（根据设备供应商的服务承诺进行维护的除外），其中X86终端500台左右，信创终端450台；2.华林路办公区、五四路办公区局域网维护；3.华林路办公区、五四路办公区长期驻点现场运维服务（3人或以上）4.在终端运维时，免费提供终端使用的KVM切换器及小交换机。 |

（三）服务要求

对上述维保服务范围内的设备提供5×8小时现场值守服务及7×24小时技术支持服务，具体服务内容包括：

1. 驻场服务

项目需3名技术人员驻场提供维护服务，分别省局五四路办公区和华林路办公区驻点。驻场人员须遵守局机关考勤制度，并及时完成日常运维工作。遇到驻场人员无法解决的问题时，应及时联系后端运维团队人员到采购人现场进行运维故障处理工作。

驻场工程师要求具备丰富熟练的信息系统运维能力、网络故障处理能力：熟悉计算机操作系统（包括LINUX、WINDOWS等）的常用指令，了解常见办公设备、网络设备、网络安全设备日常故障排障和设备配置，具有良好的沟通能力与高度的工作责任心，能够较快熟悉、掌握业务流程。

 2.网络运维服务

运维单位需提供网络安全运行维护、全省网络线路运维等维保服务，相关服务技术要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **主要系统和设备** | **主要内容** | **主要技术要求** |
| 1 | 服务器（含操作系统） | 服务器主机硬件及环境保养 | 检查服务器主机的运行状态，包括主机告警状态、电源运行状态、风扇运行状态等。进行必要的物理清洁等环境保养维护。 |
| 建立服务器配置信息并维护配置信息 | 对服务器的硬件属性（CPU、内存、硬盘、IP地址及网络连接情况等）及软件属性（操作系统）等情况进行调查明确，并对其进行维护。 |
| 服务器故障检测及排除 | 判定故障原因，给予解决方案。 |
| 2 | 网络及安全设备 | 网络及安全设备及环境保养 | 检查网络及安全设备的运行状态，进行必要的物理清洁等环境保养维护。 |
| 网络及安全设备系统性能日常维护 | 进行配置检查，及时将网络及安全设备配置备份至用户指 定位置。完成网络配置与调试。对网络性能（网络链路、网络流量、网络延时等）进行监控。 |
| 网络及安全设备系统故障检测及排除 | 根据不同故障类型制定相应的故障排除策略与操作流程并严格执行。网络故障的分析和修复，并跟进解决，直至故障修复。 |
| 网络及安全设备主机维护 | 进行设备维护、配件更换。 |
| 3 | 线路运维 | 线路运维 | 提供线路故障处理、常规巡检等服务。 |
| 4 | 机房环境 | 机房物理环境定期巡检 | 检查机房内的物理环境情况进行定期巡检，并对环境清洁进行维护。 |
| 机房日常维护 | 检查机房内照明系统、空调系统是否正常运行，进行必要的物理清洁等环境保养维护。 |
| 安全策略制定和更新 | 检查用户机房设备的安全策略是否满足用户业务系统整体需求，更新至最佳的安全策略。 |
| 5 | 终端设备 | 设备硬件运维 | 严格遵守电子信息类设备维修管理的有关操作流程规范，在规定时间内完成故障设备的维修。完成采购人电子信息类设备的登记 |
| 设备相关软件运维 | 包括：操作系统的安装、调试及升级；杀毒软件安装与病毒库升级、外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试；经采购人授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障。 |
| 系统性能日常维护 | 进行进程管理、网络访问管理、补丁版本检查，协助用户及时将个人电脑操作系统补丁更新至最新版本。 |
| 客户端数据维护 | 对于需送专业维修商检测维修的设备，协助采购人对于敏感或重要的数据进行安全保密处理；备份指定数据。 |

3.远程服务

局机关维保项目遇到异常问题时，运维人员应采用最有效的方式进行应对解决。如可通过远程方式解决的应提供远程服务，如果远程确实无法解决的问题，应及时协调运维人员到现场提供技术服务。

4.现场技术支持服务

根据设备运行需要做到电话以及远程技术支持服务15分钟响应，重大故障福州市区内1小时现场支持响应、长乐区2小时现场支持响应；厦门、莆田、泉州、南平、三明、宁德、漳州4小时现场支持响应；龙岩5小时现场支持响应。提供包括设备运行维护、口令修改、设备配置调整、设备硬件巡检等服务支持，驻场人员不得少于3人。

5.故障处理

针对物理故障引起的响应服务，做到电话以及远程技术支持服务15分钟响应、重大故障福州市区内1小时现场支持响应、长乐区2小时现场支持响应；厦门、莆田、泉州、南平、三明、宁德、漳州4小时现场支持响应；龙岩5小时现场支持响应。提供故障诊断，故障处理，系统恢复，数据备份等服务支持。

6.应急支持

针对以下任务引起的响应服务要求，按省局要求与其他技术支撑单位密切配合，做好处置预案，安排相关技术人员提供7\*24小时现场支持响应直至任务结束。

1. 福建省市场监管信息软硬件系统上线、升级、维护等；
2. 重大活动安排技术支撑；
3. 台风、洪涝、高温天气等应急支撑；
4. 系统故障应急处置

（四）其他要求

（一）运维管理

为履行本项目运维服务外包工作质量的检查和监督职责。运维单位须按照项目管理的方法，需指定一名项目经理负责对接省市场监管相关运维工作，接受绩效管理和监督管理，依据省市场监管有关规定做好承担的运维工作。

（二）资产保管

运维单位具有承担保管运维范围内全部资产的义务，编制固定资产保管清单，严格按照资产清单进行规范管理，对所维护的硬件、软件的变更及时进行更新登记，包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录；对资产的遗失应承担赔偿责任。

（三）文档管理

运营单位需要根据市场监管信息系统的功能和特点，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等。

（四）安全管理

运营单位必须服从省市场监管对网络与信息安全的各项管理规定和要求，。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

（五）人员管理

运营单位根据省市场监管的有关工作制度，如作息时间、考勤制度、重大活动保障制度、应急事件管理规定等，制定有关规范对常驻省市场监管的技术人员进行管理，投标文件与省市场监管有关工作制度不一致的，以省市场监管工作制度为准。

（六）绩效考核

运营单位应该依据招标文件，以提供优质的信息服务产品为工作目标，建立工作规范、服务流程和管理制度等。

1.合同生效后，采购人依据招投标文件和合同要求对中标人上门保修响应时间、修复时效、维保结果、故障品返修或更换等环节进行能力测评，依照保修次数逐项进行绩效考核。

2.运营单位派驻人员应严格遵守采购人单位考勤、安全等各项管理制度要求，服从采购人统筹调配。

（七）其他要求

运营单位对运维设备的关键参数更改应事先征得省市场监管管理部门同意，并做好更新登记工作；非正常上班时，遇有紧急情况，中标人的派驻人员接通知后应在半小时内到达维保地点；遇有应急处理情况，中标人应保证提供7×24小时服务。