**2023年度华林路办公区机房及网络设备**

**综合运维服务招标要求**

**一、货物服务一览表**

**单位：元/人民币**

| **合同**  **包** | **序号** | **品目名称** | **数量** | **最高限价(元)** | **技术要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1-1 | 华林路办公区机房及网络设备综合运维服务 | 1项 | 询价 | 详见招标参数要求 |
| 合 计 | | | |  |

1. **招标参数要求**

**（一）品目号1-1 华林路办公区机房及网络设备综合运维服务**

* 1. **项目概况**

我局采购的2022年度华林路办公区机房及网络设备综合运维服务即将到期，为确保运维服务的持续性，我中心采用公开招投标的方式采购运维服务，由社会上有能力的集成商进行运维服务，确保我局华林路办公区机房及网络等设备安全。

* 1. **技术和服务要求**
     1. **运维服务设备清单及服务期(服务期：12个月)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名 称** | **设备型号** | **所在位置** | **数量** | **备注** |
| 1 | 华林路办公区核心交换机 | 锐捷RG-S8614 | 4楼机房 | 3 | 原产金牌 |
| 2 | 华林路办公区机房服务器交换机 | 锐捷RG-S5750-24GT/8SFP-E | 4楼机房 | 8 | 原产标准 |
| 3 | 华林路办公区楼层交换机 | 锐捷RG-S2352G | 各楼层弱电间 | 68 | 第三方金牌 |
| 4 | UPS | 艾默生80KVA(Hipulse) | 4楼机房 | 3 | 第三方金牌 |
| 5 | 国家总局托管长乐政务云服务器 | 惠普DL180G9 | 长乐政务云机房 | 1 | 第三方金牌 |
| 6 | 防火墙 | 天融信NGFW4000-UF | 4楼机房 | 2 | 第三方金牌 |
| 7 | 机房空调 | 大金FVY400AMY1L | 4楼机房 | 4 |  |
| 8 | UPS间空调 | 大金FVY250AMY1L | 4楼机房 | 2 |  |
| 9 | 机房运维（基础运维及环境监测） |  | 4楼机房 | 1 |  |
| 10 | 吸顶式音箱 | QSC AD-C42T | 21楼会议室 | 6 |  |
| 11 | 吸顶功放 | QSC RMX 850 | 1 |  |
| 12 | 蓝光DVD播放器 | 先锋 | 1 |  |
| 13 | 数字音频矩阵 | RANE RPM 2 | 1 |  |
| 14 | 手持无线话筒 | ATW2010 | 2 |  |
| 15 | 16路电源时序器 | CRR-12PWR | 1 |  |
| 16 | 音频矩阵切换器 8×8 | MATRIX AV0808 | 1 |  |
| 17 | RGB矩阵切换器 8×8 | MATRIX RGB0808 | 1 |  |
| 18 | 会议系统主机 | BOSCH | 1 |  |
| 19 | 桌面式纯讨论代表单元 | BOSCH | 15 |  |
| 20 | 150"电动幕 | SAMPLE | 1 |  |
| 21 | DLP投影机 | 松下PT-FD550 | 1 |  |
| 22 | 综合布线含客户端网络及电话线 | 华林路大楼整个综合布线系统的维保，其他额外的布线每年度不超过60工天，包含全部线缆及配件 |  | 1 |  |
| 23 | 机房的理线及清洁 | 1、一年提供一次专业的设备除尘及所有线缆捆扎整理服务。  2、一年提供4次机房清洁。 |  | 1 |  |
| 24 | 21楼会议室、3楼3间会议室的话筒线路、地插等 | 包含所有线缆及配件 |  | 1 |  |

* + 1. **运维服务内容**

运维服务内容包括运行维护和系统设备的维保服务，在服务期内，所有系统设备均属免费维修。根据福建省市场监管局华林路机房运行情况，针对于网络及安全设备需提供5×8小时现场服务及7×24小时技术支持服务。服务内容包括：

（1）服务承诺：要求提供原厂保修的，投标人须承诺提供原厂售后服务，并在合同签订后向采购人提供购买原厂售后服务的证明材料；要求提供第三方保修的，投标人须承诺提供的是第三方售后服务。在合同执行过程中如发现与承诺不一致的，采购人有权终止合同并要求中标人赔偿采购人的损失。

（2）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1小时现场支持响应，普通故障4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（每年至少4次）等服务支持。

（3）应急支持：针对以下任务引起的响应服务要求，按采购人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7\*24小时现场支持响应直至任务结束。

a、福建省市场监管局软硬件系统上线、升级、维护等；

b、重大活动安排技术支撑；

c、台风、洪涝、高温天气等应急支撑；

d、系统故障应急处置；

e、临时应急需要人手时，可排出3名技术支撑人员现场支持。

（4）所有维保费用属于一次性包干，不应有其他额外费用；项目范围内的人工、线缆、接头、面板及其他配件均由投标方提供。

* + 1. **实施要求**

1、运维管理要求。由采购人履行对本项目运维服务外包工作质量的检查和监督职责。中标人应按照项目管理的方法，需指定一名项目经理负责对接本项目相关运维工作，接受绩效管理和监督管理，依据甲方有关规定做好承担的运维工作。中标人在合同签订后需提供项目经理及运维人员名单，采购人有权无理由要求中标人更换运维人员，中标人参与本项目的运维人员须经采购人认可。当中标人人员发生变动时，须提前15天通知采购人。中标人的新人员名单须由双方共同确认，在未确认前，原人员必须继续承当相应职责。

2、资产保管要求。中标人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、损坏应该承担赔偿责任。

3、文档管理要求。中标人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，每个月汇总一次，按照相关要求装订成册，提交给甲方。

4、安全管理要求。中标人必须服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照甲方有关规定签署《信息安全协议》。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。

5、人员管理要求。中标人根据甲方的有关工作制度，如作息时间、着装、考勤制度、重大活动保障制度、应急事件管理规定等，制定有关规范对运维技术人员进行管理，中标人投标文件与甲方有关工作制度不一致的，以甲方工作制度为准。

6、绩效考核要求。中标人应该依据招标文件，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。

7、其他要求：为保证业务的稳定可靠运行，同时便于对设备和运维服务进行管理和监督。中标人需以软件或手工方式对维保设备状况、资料进行管理，能按客户要求提供相应的报表。

8、环境监控设备升级

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **规格** | **单位** | **数量** |
| **1** | **环境监控设备** | **1)≥1个10/100M自适应全双工太网口，网络接口具有ESD及浪涌保护功能；**  **2)≥2个RS-485/232，≥6个RS-485串口 ，内嵌15KV ESD浪涌保护功能；**  **3)≥8DI ≥4DO (2路有源DO+2路无源DO)，支持TCP Server/MODBUS TCP通讯协议，**  **4)串口\DI\DO各端口均提供DC12V供电，串口输出电流≥500mA。DI\DO输出电流≥100mA；**  **5) 2路独立DC12V电源输出，各电源输出独立，各自带有保护功能，满足底端设备供电；**  **6) 端口使用RJ45接口，端口过流、过压、防反接、防错接保护**  **7）处理器，采用主频≥200M，程序存储器≥32MB 的NAND FLASH，数据存储器≥32MB SDRAM**  **8）1U标准机架安装, 功耗<19W, 响应时间< 100ms, 支持来电自启动。 .**  **9)平台软件必须为组态平台软件由设计程序和运行程序两部分组成,能支持设计和运行双模式，以确保今后机房硬件设备的扩展后不需要再次二次开发，需要提供软件界面截屏图。**  **10)配电监测接口软件监测市电的电量仪状态；实时测量相电流、相电压、线电压、有功功率、功率因素、电能、频率等电量参数。**  **11)消防监测接口软件，通过监测烟雾传感器及消防主机信号提供实时报警信息。**  **12)漏水监测接口软件；实时监测精密空调、送水管道、窗沿等易漏水地区周围是否有泄漏。**  **13)提供短信报警接口，与现有的短信机连接或提供适合的短信机。**  **14）含现场安装，温湿度、漏水、视频监控等连接，所有费用均含在内，不再单独收费。**  **15）连接线和接口等相关配件均包含在内。** | **套** | **1** |

9、备品备件表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **规格** | **单位** | **数量** |
| **1** | **六类非屏蔽信息点单孔插座(含面板)** | **按实际需求配置** | **个** | **3** |
| **2** | **六类非屏蔽信息点双孔插座(含面板)** | **按实际需求配置** | **个** | **8** |
| **3** | **配线架系统** | **1.高度1U/24口，用于19英寸标准机柜**  **2.根据应用需要，可以配合超五类非屏蔽/屏蔽模块，六类非屏蔽/屏蔽模块和超六类非屏蔽/屏蔽模块使用** | **个** | **2** |
| **4** | **网络交换机** | **1.交换容量≥330Gbps，转发性能≥50Mpps；**  **2.固化10/100/1000M以太网端口≥24，固化1G SFP光接口≥4个；整机最大可用千兆口≥28；** | **台** | **1** |

* + 1. **计划方案**

在合同签订后10日内，成交人须向采购人书面提交实施计划和运维方案。实施计划和运维方案必须针对运维服务的重点难点进行分析，密切贴合日常维护需求，其中至少包括运维项目内容、重点难点、详细指标、实施周期、服务团队人员等内容，并提供巡检记录、故障记录等相应配套的表单，否则视为无法履行本次合同，采购人有权单方面解除合同并要求成交人支付违约金及追究相应的法律责任。

* + 1. **每月服务考核及扣款说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核指标** | **指标要求** | **评分标准** | **得分** |
| 1 | 技术服务 （25分） | 在招标文件及合同要求的时间内： 1.按照实施计划和运维方案完成全部服务项目。 2.完成约定周期的系统定期巡检维护，并及时报告、处置发现的问题。 | 1.未按照实施计划和运维方案执行，每缺失1个服务项目，扣5分；每缺失1次巡检记录，扣2分。 2.巡检发现的问题未及时处置，每个问题扣5分。 3.巡检发现的问题未及时报告，每次扣5分。 |  |
| 2 | 服务响应 （20分） | 在招标文件及合同要求的时间内： 1.回复业主单位提出的技术咨询。 2.响应业主单位发起的故障报修，并提出有效的解决方案。 3.完成各类系统故障的处置。 | 1.未回复业主单位提出的技术咨询或未在规定时间内回复的，每次扣2分。 2.未响应响应业主单位发起的故障报修，并提出有效的解决方案的，每次扣3分。 3.未完成系统故障处置，每个扣2分。 |  |
| 3 | 设备、网络及系统安全 （25分） | 1.项目实施过程中注重保障设备、网络及系统安全。  2.配合业主单位做好网络安全等级保护工作，根据等级测评情况完成系统的整改。 3.配合业主单位对上级通报、日常安全巡检过程中发现的系统安全漏洞进行整改。 | 1.未及时发现设备、网络及系统安全隐患，每次扣5分。  2.未完成等级测评安全问题整改的，高危问题每项扣10分、中危问题每项扣5分。 3.未完成日常安全巡检安全问题整改的，高危问题每项扣10分、中危问题每项扣5分。 4.未完成上级通报安全问题整改的，本项不得分。 |  |
| 4 | 服务人员 （15分） | 1.保持服务团队人员稳定，原则上不允许更换。 2.确因客观原因需要调整人员的，应配备同资质人员，并取得业主单位书面同意。 3.服务人员在接听响应电话、提供技术服务过程中时，应耐心、细致，保持良好态度。 4.服务人员应按照要求做好保密工作。 | 1.更换服务团队负责人的一次扣10分，更换服务团队其他人员的一次扣5分；未取得业主单位书面同意或未配备同资质人员的本项不得分。 2.因服务态度不佳出现被业主单位用户投诉的，每次扣2分；因此出现效能投诉的，本项不得分。 |  |
| 5 | 文档资料 （15分） | 1.在巡检、问题处置等服务完成后，及时向业主单位提交相应文档资料。 2.提供的文档资料齐全，格式规范、字迹清晰，无明显错误。 | 1.在巡检、问题处置等服务完成后，未及时向业主单位提交相应文档资料，每次扣2分。 2.提供的文档资料不齐全的，每缺1份扣2分； 3.提供的文档资料格式不规范、字迹不清晰或存在明显错误的，每份扣2分。 |  |
| 6 | 一票否决项 | 1.因运维单位服务人员原因造成的设备、网络及系统安全事故，则当月总体考核不得分。 2.因运维单位服务人员原因造成的保密事故，则当月总体考核不得分。 | |  |
| **合 计** | | | |  |

在合同期内，每月对本月的服务质量按上表进行考核，当月考核得分低于80分（不含80分），用户有权每次扣总额的8%，直到扣完为止。

* 1. **商务条件**

**1、交付地点：福建省福州市鼓楼区华林路147号**

**2、交付时间：合同签订后按甲方指定的时间开始履约，服务期12个月**

**3、交付条件：验收合格**

**4、是否收取履约保证金：否**

**5、是否邀请投标人参与验收：否**

**6、验收方式数据表格**

| 验收期次 | 验收期次说明 |
| --- | --- |
| 1 | 服务期满且满足采购人的所有服务要求后，由中标人提交完整材料并向采购方提出最终验收申请，双方共同签署验收文档后，视为最终验收合格 |

**7、支付方式数据表格**

| **支付期次** | **支付比例(%)** | **支付期次说明** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 50 | 合同签订之后，且中标方提供等额发票，支付合同金额的50%； |
| 2 | 50 | 项目完成并通过验收且中标方提供等额发票后，最终支付款项为合同金额的50%，减去每月服务考核扣款。 |

特别说明：由于财政拨款等手续问题导致支付延误，乙方不追究甲方责任。

1. **评标方法**

**采用最低评标价法。**