

武汉市环境信息中心关于 2020 年机房设备及网络运维服务项目的询价函

各供应商：

武汉市环境信息中心拟以询价方式开展 2020 年机房设备及网络运维服务项目采购工作，欢迎符合资格条件的供应商询价报价。

一、供应商资格条件

必须符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

二、项目概况及建设内容

武汉市生态局信息系统经多年建设，规模不断扩大，构成系统基础核心的机房服务器及网络设备为系统的正常运转提供了有力支撑，由于许多设备已过保修期，造成了使用隐患，所以，为了机房保证网络系统和业务系统的正常运作，需购买服务对机房硬件及网络软、硬件系统进行运行维护，维护内容包括但不限于以下方面：

1. 运维服务管理的对象

武汉市生态环境局中心机房设备维护项目实施过程中涉及的管理对象主要为 IT 基础设施中的网络设备类、安全系统类和机房环境类以及主机系统类中的部分服务器和主机系统软件等。

2. 运维服务任务

针对本次运维服务项目的实施，整个项目内容分解为以下六个工作任务（其他第六项任务为合同外服务项），以下六个工作任务贯穿全运维服务期，下表为工作任务的详细介绍：

| 序号 | 运维服务项目 | 运维服务具体内容 | 时间节点安排 | 所需工具资源 | 成果展示 | 不足和改进的地方 |
|----|--------|--|---|-------------------------------|----------------------|---|
| 1 | 设备资产维护 | 按照网络类、安全设备类、终端 PC 及打印机三个类别进行静态维护管理； 1、每月对设备资产进行获取与更新； 2、每季度进行统计分析，以表格等方式展示设备资产的利用率。 | 1、每月 28 日实施执行 2、每季度最后一个月的 28 日实施执行 | 驻场人员负责实施 | 《设备资产台账信息》 | 1、实现对资产信息的动态管理 2、自动化完成统计分析 |
| 2 | 日常网络维护 | 1、网络故障原因排查修复处理； 2、网络 IP 资源分配； 3、设备配置变更； 4、安全策略更新调整； 5、机房及弱电间运行环境巡检； 6、设备日志收集与分析。 | 1、发现故障 10 分钟响应，半小时确定故障原因 2、每天例行巡检两次 3、每天 2-3 次查看分析安全设备及网络设备日志 4、策略配置变更按需进行 | 驻场服务人员负责实施 | 《网络维护记录报告》 | 1、实现自动化的故障发现报警 2、自动化的配置导出和变更 3、集中统一的日志收集与分析系统 |
| 3 | 网络整体监控 | 1、全天 24 小时运行监控，覆盖全网所有网络及安全设备； 2、监控指标主要包括设备在线可用性、cpu/内存利用率、总接收/发送流量、接口接收/发送流量、丢包率、网络延时、网络接口情况、IP 地址、接收/发送错误包数、设备名称、持续运行时间等； 3、安全设备的运行日志，实 | 1、每一小时查看一次监控运行信息 2、每天下班后对当天的监控运行图查看分析 | 驻场服务人员负责实施 Solarwinds 网管软件 | 《月度服务总结》 《季度服务总结》 | 1、实现监控与报警联动，手持终端式远程监控 2、统一的设备配置变更系统 3、建立安全统一管理平台。 |

| | | | | | | |
|---|------|---|---|-------------------------|--|--|
| | | 时连接数。 | | | | |
| 4 | 定期巡检 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 每天上午 8:00-9:00, 下午 2:30-3:30 完成两次巡检; 2、 每季度的最后一个月进行深度巡检, 包括网络类、安全类和终端 PC 及打印机类。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 每 工 作 日 8:00-9:00 , 下 午 2:30-3:30 2、 每季度的最后一个月 | 项目经理和驻场服务人员负责实施 | 《设备巡检记录报告》 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 建立自动化巡检系统, 全巡检过程无需人工干预, 巡检完成后出具巡检结果报告 |
| 5 | 性能优化 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 半年开展一次风险评估和等级保护核查; 2、 每月进行一次安全策略核查, 确保策略的可用性; 3、 每月一次网络设备配置核查, 确保所有配置项的可用性; 4、 根据需求开展网络结构优化调整; 5、 根据上一阶段运维分析结果, 对下一阶段进行预测分析, 依据预测分析进行调整优化。 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 服务期内的第六个月进行风险评估和等级保护核查 2、 每月 5 日前完成设备配置核查和安全策略核查 3、 每季度末完成上一阶段运维分析报告 | 项目经理和驻场服务人员负责实施人工核查分析 | 《月度服务总结》 《季度服务总结》 《风险评估和等级保护核查报告》 《其他问题建议的解决方案》 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 建立安全基线平台, 实现自动化安全基线核查 |
| 6 | 办公终端 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 按照报修申请单内容实施执行; | <ol style="list-style-type: none"> 1、 接报修申请单后 10 分钟响应, 1-2 小时解决问题 2、 每季度最后一个月实施执行 | 驻场人员负责实施电脑维修工具系统光盘及常用软件 | 《终端维护记录报告》 《办公终端巡检报告》 | <ol style="list-style-type: none"> 1、 建立完整的终端设备台账信息 2、 在终端的安全策略上实现统一可控 |

3. 运维服务管理的资源配置

3.1 运维服务的人员配备

针对本次项目，服务公司配备项目经理一名，驻场服务工程师至少一名，二线及后备工程师至少 3 名。其中二线及后备工程师主要任务为其他应急或临时加派任务时赶赴现场提供服务。

3.2 项目成员工作职责

➤ 项目经理职责

项目经理为本次运维服务项目的指导者，对运维项目的整体实施工作负责；

组织项目的实施，指导项目组成员工作并确保成员能够履行各自职责，对任务的完成和质量负责；

每月 10 日提交上月运维服务报告，服务期满提交年度服务报告；

对维护工作进行紧密跟踪和管理，为项目组调配人力资源和其他资源；

与用户方就实施过程中出现的问题进行协商，定时参加甲方组织的针对本次项目的会议；

控制项目的风险确保项目有效执行并实施。

➤ 驻场服务工程师职责

使用网络管理等工具对全网进行状态监测，包括核心交换机使用负载状况、核心接口流量状态、边界设备流量状态、楼层交换机的使用状态；

每天定时巡检主要网络设备的实时使用状态，发现问题及时与用户方沟通，并查找问题根源并予以解决；

根据局机关其他部门的网络使用情况，合理分配使用网络资源，及时更新维护好整体网络拓扑图

做好日常维护调整的记录，按类别存放至专用服务器，方便后期维护过程中的参考查阅；

处理各类网络故障，配合用户做好网络调整及调整前的安全评估，尽可能使调整造成的影响减至最小；

根据网络信息化的实际使用情况，及时更新规划网络安全策略，使整体网络能更高效稳定的运行；

在运维实施的过程中根据实际情况并结合国家相关网络信息化的标准要求，适时（如半年或一年）给出问题或建议，并针对问题和建议提供可行的解决方案。

接收各种办公终端的故障派发，及时与用户联系，对事件进行查明、记录、归档并解决故障；

对申报的故障进行跟踪处理，直到故障问题得以解决；

对现场无法解决的故障问题，及时联系二线，并跟踪问题的解决进度，确保该问题最终得到解决；

定期对办公终端的防病毒软件进行更新升级，以保证病毒库的最新状态；

每月6日提交上一月服务总结报告至项目经理、项目维护期满10日内提交年度服务总结报告至项目经理。

4. 运维服务应急响应策略流程

针对武汉市生态环境局中心机房设备运维服务应急响应服务要求，将应急响应分为三个等级，提供7×24的紧急响应服务，保证网络系统安全稳定运行，预防大规模网络故障及网络危险事件发生。

应急服务分为三等，具体请参见下表：

| 服务等级 | 应对策略流程 | 应急响应服务内容 |
|------|---|-----------------------|
| 一级 | 1.5小时响应，8小时解决问题 5×8小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 24小时内现场技术支持 | 日常运营期间，不影响关键业务运行的故障事件 |

| | | |
|----|---|--|
| | 事故处理报告 | |
| 二级 | 半小时响应，3 小时解决问题 7×24 小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 1 小时内现场技术支持 事故处理报告 | 影响关键业务的运行以及网络大面积中断等事件，网络病毒爆发、网络遭遇入侵、攻击的事件 |
| 三级 | 20 分钟响应，2 小时解决问题 7×24 小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 半小时内现场技术支持 安全专家、网络专家现场守候服务 事故处理报告 安全突发事故反应预演 两周内跟踪服务 | 关键业务或网络系统完全中断，网络系统瘫痪等事件，以及网络大面积病毒爆发、网络入侵、攻击的事件 |

协助建立全面的资料备份以及灾难恢复计划，做到有备无患；在业务系统遭遇突发严重故障、以及网络系统崩溃后，在最短的时间内进行恢复；在重要的文件资料、数据被误删或遭病毒感染、黑客破坏后，通过技术手段尽力抢救，争取恢复。在应急响应支持过程中提供防火墙备机一台，网络安全防护及检测软件工具一套。组建应急响应团队。

三、预算金额上限： 35万元（人民币）。

四、服务期：按所签订合同时间规定。

五、供应商参加询价的报价超过预算金额的视作无效。

六、询价响应文件要求

（一）供应商填写《询价报价单》（附后）。

（二）供应商提供工商营业执照（或三证合一证件）、组织机构代码证、税务登记证复印件。

（三）供应商列表提供拟派项目组组成人员姓名、年龄、从

业资格、从事业务年限等，备注项目负责人。

(四) 供应商提供遵纪守法等承诺。

(五) 公司简介、特色、案例、设计方案等说明材料。

上述询价响应文件均一正一副，密封后加盖公章。

七、相关要求

(一) 中选人对有关项目的一切内容负有保密责任。

(二) 中选人在项目工作中，不得将受托项目转包、分包给其他单位或个人。

(三) 本次费用报价为完成本工作的全部费用，费用包干。

八、询价响应文件送达地点与截止时间

送达地点：武汉市生态环境局 1003 室 地址：新华路 422 号

截止时间：2020 年 8 月 7 日 17 时前，逾期不予签收。

联系人：李玮

联系电话：85805650

附件：询价报价单



附件

询价报价单

项目名称：2020 年机房设备及网络运维服务

供应商名称：

单位：万元（人民币）

| 序号 | 项 目 | 价 格 | 备 注 |
|----|-----|-----|-----|
| | | | |
| 合计 | | | |

注：1、表格可根据投标人需要自行延伸。

2、备注栏可以根据需要进行补充填写。

参选人（公章）名称：

参选人（授权）代表签字：

