# 采购需求

**一、采购内容：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 服务要求 | 服务范围 | 服务方式 | 服务期限 | 服务地点 |
| 1 | 信息化运维巡检服务 | 1、根据采购人的巡检计划及方案，开展巡检服务工作；对机房设备的运行状态、故障情况、配置信息、健康状况性能指标等内容进行检查，统计运维数椐，提供详细地巡检过程并形成报告，同时对巡检过程中发现的问题进行及时记录并反馈。 2、对网络设备的运行状况、可用性、稳定性等进行系统性检查、对各类运行日志进行详细分析：骨干网络的故障分析诊断、网络优化的建议与完善、网络历史故障情况以及故障预防建议，最大程度减少网络故障隐患，确保客户网络的正常运行。 3、对信息化设备日志进行检查 ；对服务器及客户端弱口令、高危端口、杀毒软件病毒库进行全面检查，整理巡检过程文档，现场出具相关报告，经采购人审核同意后并由组长向客户报告，协助客户对存在的高危端口以及弱口令全面整改。 4、监测应用系统运行环境、调整系统环境的性能参数、解决系统故障。对系统运行情况进行分析与建议，保障应用系统环境的安全、稳定运行。 5、数据库日常运行状态检测，优化数据库的性能。密切关注数据库磁盘空间的变化，主动地预防可能发生的问题。 6、根据客户需求定期在客户提供的环境下对数据库做备份恢复演练，检测数据备份状态，数据库备份有效性。 7、巡检过程中根据客户需求查询指定数据。8、配合采购人完成其它临时性服务工作。 | 1、配备巡检人员2名。2、熟悉机房/办公室各类型设备终端，包含网络设备、安全设备、应用数据库等，服从采购人的工作安排，配合完成其它临时性工作。3、严格遵守采购人安全及保密管理规定，对工作中接触到的数据、文档资料、影像资料、图片、密码等承担保密义务，未经许可不得擅自提供给第三方人员，离岗前需销毁所接触的各类文档及电子资料；同时需加强个人及工作场所的安全管理，应与采购方签订安全及保密责任状。 4、对服务过程中的所有资料，包括在巡检作业、故障管理、问题管理、变更管理等服务过程中的所有资料进行整理，形成巡检报告，并及时存档，充分保障资料的真实性、准确性和完整性。 5、严格遵守采购人各项规章制度，包括文档管理、办公场所管理、考勤管理、评估管理、着装规范、语言规范等。6、能够独立前往驻地完成服务，且每次服务需独立完成“设备巡检-问题记录-现场处置-用户签字确认”全流程，额外保障大型法定节假日至少1次驻守。 | 1、涵盖全省范围内采购人指定的所有机房/办公室设备。2、7\*24小时故障响应及故障处理服务。 3、技术支持与软、硬件咨询服务。 4、定期对信息系统预防性健康检查服务。 5、应急演练服务。 6、对特殊情况或国家重大活动期间提供巡检或值守。 7、配合采购人完成其它临时性工作。 | 1. 为采购人提供信息系统巡检运维服务，具体时间和地点由采购人指定。 2、按采购人的巡检方案及计划开展巡检工作，采用现场巡检与远程监控相结合的方式，远程实时对设备运行状态进行监测。 3、完成巡检服务过程文档输出，向采购人提交以下日常维护报告。包括但不限于：巡检服务报告包含现场巡检过程文档；用户服务建议等。 4、重点时间保障，针对关键业务应用高峰期，应安排充足的专人到现场进行保障。 5、设备迁移技术支持，配合采购人制定设备调整及搬迁技术方案，并负责到现场完成设备调整和搬迁技术支持工作。 6、按照项目采购要求配备人员。 7、具有畅通的服务保障渠道和良好的服务支持团队，武汉地域设有专业的设备备品备件库。 8、巡检人员应有3年以上信息化巡检运维工作经验，熟悉机房各类设备、熟悉网络及安全知识、熟悉主流服务器操作系统及中间件、熟悉主流数据库等。

 9、身体健康无不良嗜好，遵纪守法；需遵守采购人管理制度、服从采购人管理要求。 | 一年 | 湖北省内 |
| 备注 | 巡检人员提供现场巡检服务每人每年不少于100天。 |

**二、服务期限及服务地点****：**

服务期限：一年。

服务地点：湖北省内。

**三、付款方式：**

合同签订生效后，前三个季度每季度根据当季服务完毕后提交服务报告，且满足服务要求无违约及罚款后15个工作日内支付合同总金额的25%，最后一个季度根据乙方提交的全年整体运维服务报告作出考核评价后进行结算。乙方根据甲方要求向甲方开具合同全额6%增值税一般纳税人专用发票。

**四、服务内容：**

1、根据采购人的巡检计划及方案，开展巡检服务工作；对机房设备的运行状态、故障情况、配置信息、健康状况性能指标等内容进行检查，统计运维数椐，提供详细地巡检过程并形成报告，同时对巡检过程中发现的问题进行及时记录并反馈。
 2、对网络设备的运行状况、可用性、稳定性等进行系统性检查、对各类运行日志进行详细分析：骨干网络的故障分析诊断、网络优化的建议与完善、网络历史故障情况以及故障预防建议，最大程度减少网络故障隐患，确保客户网络的正常运行。
 3、对信息化设备日志进行检查 ；对服务器及客户端弱口令、高危端口、杀毒软件病毒库进行全面检查，整理巡检过程文档，现场出具相关报告，经采购人审核同意后并由组长向客户报告，协助客户对存在的高危端口以及弱口令全面整改。
 4、监测应用系统运行环境、调整系统环境的性能参数、解决系统故障。对系统运行情况进行分析与建议，保障应用系统环境的安全、稳定运行。
 5、数据库日常运行状态检测，优化数据库的性能。密切关注数据库磁盘空间的变化，主动地预防可能发生的问题。
 6、根据客户需求定期在客户提供的环境下对数据库做备份恢复演练，检测数据备份状态，数据库备份有效性。
 7、巡检过程中根据客户需求查询指定数据。

8、配合采购人完成其它临时性服务工作。

**五、服务要求：**

1、配备巡检人员2名。

2、熟悉机房/办公室各类型设备终端，包含网络设备、安全设备、应用数据库等，服从采购人的工作安排，配合完成其它临时性工作。

3、严格遵守采购人安全及保密管理规定，对工作中接触到的数据、文档资料、影像资料、图片、密码等承担保密义务，未经许可不得擅自提供给第三方人员，离岗前需销毁所接触的各类文档及电子资料；同时需加强个人及工作场所的安全管理，应与采购方签订安全及保密责任状。
 4、对服务过程中的所有资料，包括在巡检作业、故障管理、问题管理、变更管理等服务过程中的所有资料进行整理，形成巡检报告，并及时存档，充分保障资料的真实性、准确性和完整性。
 5、严格遵守采购人各项规章制度，包括文档管理、办公场所管理、考勤管理、评估管理、着装规范、语言规范等。

6、能够独立前往驻地完成服务，且每次服务需独立完成“设备巡检-问题记录-现场处置-用户签字确认”全流程，额外保障大型法定节假日至少1次驻守。

**六、服务范围：**

1、涵盖全省范围内采购人指定的所有机房/办公室设备。

2、7\*24小时故障响应及故障处理服务。
 3、技术支持与软、硬件咨询服务。
 4、定期对信息系统预防性健康检查服务。
 5、应急演练服务。
 6、对特殊情况或国家重大活动期间提供巡检或值守。
 7、配合采购人完成其它临时性工作。

**七、服务方式：**

1、为采购人提供信息系统巡检运维服务，具体时间和地点由采购人指定。
 2、按采购人的巡检方案及计划开展巡检工作，采用现场巡检与远程监控相结合的方式，远程实时对设备运行状态进行监测。
 3、完成巡检服务过程文档输出，向采购人提交以下日常维护报告。包括但不限于：巡检服务报告包含现场巡检过程文档；用户服务建议等。
 4、重点时间保障，针对关键业务应用高峰期，应安排充足的专人到现场进行保障。
 5、设备迁移技术支持，配合采购人制定设备调整及搬迁技术方案，并负责到现场完成设备调整和搬迁技术支持工作。
 6、按照项目采购要求配备人员。
 7、具有畅通的服务保障渠道和良好的服务支持团队，武汉地域设有专业的设备备品备件库。
 8、巡检人员应有3年以上信息化巡检运维工作经验，熟悉机房各类设备、熟悉网络及安全知识、熟悉主流服务器操作系统及中间件、熟悉主流数据库等。

9、身体健康无不良嗜好，遵纪守法；需遵守采购人管理制度、服从采购人管理要求。

**八、验收标准及方法：**

1、验收方法: 按季度分四次验收。

2、验收条件:

2.1乙方按照要求完成合同约定的相关服务内容。

2.2资料齐全：提供完整的运维服务报告等合同规定需提交的相关文件。

3、验收内容: 合同约定的服务事项。

4、验收标准: 全年无重大事故，SLA≥99%，故障4小时内解决，用户满意≥85分，文档齐全。

5、验收时间: 前三个季度每季度完成服务内容后一月内完成验收；最后一个季度根据乙方提交的全年整体运维服务报告后一月内完成验收。

**九、质量保证和售后服务要求，需满足的服务标准、期限、效率等：**

1、巡检报告准确性：巡检报告必须准确反映机房设备的运行状态、故障情况、配置信息、健康状况和性能指标，确保数据的完整性和准确性。

2、响应期限：对于紧急情况，将在接到通知后的2小时内响应；对于非紧急情况，将在24小时内响应。

3、巡检效率：定期巡检应在合同规定的时间内完成，并及时提供巡检报告。

4、问题解决效率：对于发现的问题，应迅速定位并提供解决方案，紧急问题应在4小时内解决，非紧急问题应在48小时内解决。

5、技术支持：提供7x24小时技术支持，确保客户在遇到问题时能够得到及时的帮助。