**第二章 采购需求**

**一、为落实政府采购政策需满足的要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **政策名称** | **内容** |
| 1 | 政府采购进口产品 | 不允许采购进口产品 |
| 2 | 政府强制采购节能产品 | 不适用 |
| 3 | 政府优先采购节能、环保产品 | 不适用 |
| 4 | 政府采购支持科技创新 | 不适用 |
| 5 | 政府采购促进中小企业发展 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件”  **本项目属性为：服务**  **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业**  **中小企业划型标准：从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。** |
| 6 | 政府采购支持监狱企业发展 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件” |
| 7 | 政府采购促进残疾人就业 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件” |

**二、采购资金的支付方式、时间、条件：**

|  |  |
| --- | --- |
| **▲付款方式** | 合同签订后采购人在财政资金下达后凭发票支付合同总价款的50%，运维年度11月预考核通过后凭发票支付50%。合同结束后进行最终考核，考核分在80分以下为不合格，中标供应商须退还相应费用。 |

**三、服务内容及要求：**

**（一）项目概况**

项目位于紫之隧道28号，主要负责杭州市环境质量和污染源监测，是政府财政拨款事业单位，全中心实有常驻工作人员135名。项目建筑面积22300平方米，核心交换机3台（其中机房2台、消控机房1台），交换机大约50台，8个单独的互联网AP，政务网AP点位约86个，信息点约807个，监控点约212个。大楼内设有报告厅1间、大会议室1间、会商室1间以及若干小会议室。分布3块大屏，分别安装在一楼门口、报告厅和会商室，若干小屏幕10余块，分别布设在小型会议室，电梯口，实验室走廊等；有固定的保利通会议系统4套分别布设在两个机房，一个消控机房和一个计算机中心。

**（二）项目要求**

**1.人员与团队要求**

投标人能在30分钟内快速到达现场并具备同时处理两场任务的服务能力。

人员服务能力：项目负责人应具有信息系统项目管理师（高级），服务团队人员应具备、系统集成项目管理工程师（中级），具有相关运维经历或者行业产品开发经历的，熟练掌握机房设备、软件运行、广域网专线网络等知识，精通PC、打印机、手机等设备的故障判断与简单维修，掌握交换机、路由器、服务器、存储、安防、数据备份等知识，熟悉数据库相关知识。

采购人有权对中标供应商安排的服务人员根据以上内容进行技术考核，如不能满足实际维护能力要求，采购人有权要求更换。

▲服务人员一经确定不得随意更换，确有需要更换的需经采购人同意。

**2.线路和设备运维要求**

（1）线路运维：大楼各VPN线路、互联网线路、政务网线路、环保专线和电话线路进行日常排查与报修。接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施。

（2）信息点运维：负责大楼各信息点日常维护定时运维。接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施。

（3）计算机外设运维：承担大楼内各计算机联网，各类打印机及标签打印机、扫描仪等计算机外设的安装，接要求后1到2个工作日内完成。

（4）办公电脑、会议系统、服务器、交换机路由器、防火墙、行为管理系统、审计系统等设备运维：承担办公电脑、会议系统、服务器、交换路由等设备硬件故障诊断、维修、升级，接故障请求后1小时内判断原因并提出解决方案并协助实施；负责办公室电脑（包含国产电脑）软件故障的诊断及恢复，按照用户要求安装操作系统及应用软件，并在2个工作日内完成。负责会议时相关会议系统接入等保障工作,接任务要求后,应于15分钟内到达现场。为办公电脑、机房服务器配件维修、升级提供意见，做好办公室电脑、服务器故障配件更换和操作系统安装（购买软硬件的费用由采购人自行负责）。

（5）门禁系统

协助物业开展大楼门禁点的运维工作。

（6）设备的建档及资料更新服务

根据维护需要对大楼机房所有的服务器、存储、网络设备、安全设备等建档，包括设备名称、IP地址、操作系统、序列号、购置日期、维保期限、物理拓扑、网络拓扑等，并且随时完善更新。

（7）机房环境卫生维护服务

对大楼的数据机房整体环境进行预防性检查维护，包括鼠患、水患、火患等，同时定期对机房卫生进行打扫（至少每月一次），包括设备灰尘清理，地板卫生清洁，门窗隔断等的卫生清洁等。此项工作完成情况需要形成单独的巡检报告。

（8）网络优化调整服务

根据网络运行特点以及实际业务的调整需要，对大楼网络中某些节点配置进行优化调整，包括但不限于增加的PC机、服务器网络接入以及根据要求的路由器、防火墙、交换机等网络节点的配置调整和优化；根据业务实际需求，开展大楼局域网线路的日常维护维修（含材料）不超过30个信息点的线路改造，但不包括重大网络搬迁改造和长距离布线服务。根据优化需要为信息点设备提供可移动网络和设施(含硬件),不超过7处。协助中心新上系统和平台的服务器的网络接入工作。

（9）应急响应服务

当发生各种突发重大故障时，需及时联系相应资深技术人员、厂商及其它技术支持单位，进行故障诊断及排除。

▲当用户提出应急响应服务请求需要中标供应商资深技术人员、厂商技术人员到达现场时，中标供应商应于2小时内安排资深技术人员到现场，厂商技术人员及其它技术支持单位4小时内到达现场。

机房内强电系统突发故障导致采购人系统瘫痪的，需要马上提供相关服务支持(强电系统应由专业人员处理)，使采购人系统能迅速恢复正常。

当机房发生重大安全事故或事件时，马上予以应答，远程或派遣安全工程师到达现场协助进行应急处理。

灾难恢复服务，确保系统崩溃后尽快恢复：协助用户建立全面的备份计划及灾难恢复计划，做到有备无患。在遇到各类严重故障而导致系统崩溃后，确保在最短时间内恢复。

（10）防病毒和系统补丁维护服务以及安全警示

根据用户要求，开展病毒防护、个人系统补丁升级，定期开展各类安全扫描工作并做好记录。根据服务器业务需求（每月）升级病毒库、系统补丁、查杀病毒。网络病毒爆发时，进行应急处理。

（11）数据备份

中标供应商须根据中心数据备份相关规定，定期负责单位日常业务数据的备份与存档。为此中标供应商与服务人员须与采购人签署数据保密协议并承担违反协议可能导致的法律追责。

主要维护服务工作：指导全中心工作人员做好一般数据备份进行备份，根据中心需求提供数据备份服务。

（12）新增设备维护

在服务期内，采购人新增的运维内容相似的设备应包括在标项内。如果采购人有需要，中标供应商应就新增设备接入的网络安全问题提供书面意见。

（13）视频监控系统维护

协助物业开展大楼212个摄像头的日常维护。

（14）其它

在做好服务的同时，并与其他服务商建立良好的合作关系。

特殊情况下的现场值班服务。遇有重大活动、恶劣天气（如暴雨）或其他特殊时间需要进行值班的情况，中标供应商应提供值班工程师名单及联系电话，做到客户呼叫即时响应并及时。

（15）保密服务承诺

中标供应商在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任。

(16)运用信息化手段对运维文档、运维工单、资产和运维经验进行管理。

**3.机房动环监控系统建设要求包含（一年质保）：**

（1）对机房温湿度、空调进行监控；

（2）对供配电监控和UPS进行监控；

（3）对漏积水监控系统；

（4）上述监控信息应接入数智监测平台。

**4.付款条件**

（1）合同签订后采购人在财政资金下达后凭发票支付合同总价款的50%，运维年度11月预考核通过后凭发票支付50%。合同结束后进行最终考核，考核分在80分以下为不合格，投标人须退还相应费用。

项目验收评分标准及得分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分值** | **评分标准** | **得分** | **扣分原因** |
| 总分 | 100 |  |  |  |
| 一、项目管理 | 20 | 成立项目小组，明确各人员的职责。（0-10分） |  |  |
| 项目所需资料是否编制规范、齐全并装订成册。（0-10） |  |  |
| 二、运维服务 | 6 | 大楼各VPN线路、互联网线路、政务网线路、环保专线和电话线路进行日常排查与报修。（0-6） |  |  |
| 6 | 大楼信息点日常故障诊断、维修、升级是否及时响应、及时修复，是否做好相关记录。（0-6） |  |  |
| 6 | 大楼设备的建档及资料更新服务:根据维护需要对机房所有的服务器、存储、网络设备、安全设备等是否建档，包括设备名称、IP地址、操作系统、序列号、购置日期等是否完善更新。（0-6） |  |  |
| 6 | 大楼计算机外设运维：承担大楼内各计算机联网，各类打印机及标签打印机、扫描仪等计算机外设的安装，办公电脑、会议系统、服务器、交换机路由器、防火墙、行为管理系统、审计系统等设备运维。（0-6） |  |  |
| 6 | 协助大楼内公共区域内各屏幕操作和报修，协助负责线上普通会议和视频会议的系统接入等保障工作。（0-6） |  |  |
| 6 | 根据网络运行特点以及实际业务的调整需要，对大楼网络中某些节点进行优化调整，包括但不限于增加的PC机、服务器网络接入以及根据要求的路由器、防火墙、交换机等网络节点的配置调整和优化。（0-2）  开展大楼局域网线路的日常维护维修（含材料）和个别线路改造，线路改造数量总数全年不超过30个点（按照业主实际需求完成），但不包括重大网络搬迁改造和布线服务。（0-2）  协助中心新上系统和平台的服务器的网络接入工作。（0-2） |  |  |
| 6 | 应急响应服务：当机房发生各种突发重大故障时，是否及时联系相应资深技术人员、厂商及其它技术支持单位，进行故障诊断及排除。（0-6） |  |  |
| 6 | 防病毒和系统补丁维护服务：根据甲方要求，维护内、外、专网的个人防病毒和个人系统补丁升级。根据服务器业务需求（每月）升级病毒库、系统补丁、查杀病毒。网络病毒爆发时，进行应急处理（0-6） |  |  |
| 4 | 对大楼的数据机房整体环境进行预防性检查维护，包括鼠患、水患、火患等，同时定期对机房卫生进行打扫（至少每月一次），包括设备灰尘清理，地板卫生清洁，门窗隔断等的卫生清洁等。此项工作完成情况需要形成单独的巡检报告。（0-4） |  |  |
| 6 | 数据备份：是否按业主要求定期对日常业务数据做好备份与存档。（0-6） |  |  |
| 6 | 运用信息化对运维文档、运维工单、资产和运维经验进行管理。(0-6） |  |  |
| 6 | 在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，（0-6） |  |  |
| 三、动环监控系统 | 10 | 机房动环监控系统。 |  |  |

▲（2）本次采购包含自2025年1月1日起至合同签订之日的运维费用，按959元/天\*实际天数结算,投标人的投标报价须包含该费用，由中标供应商支付给上一年度的运维单位。

**5.售后服务要求**

（1）投标人应保证按照有关国际或国家或行业技术标准规范，对项目运行维护等各个环节进行严格的质量把关。

（2）在维保期内中标供应商应保证承包区域内的设施、设备良好的运行状况和环境状况。

（3）项目运行维护过程中应严格做好安全防范措施，如中标供应商项目维护人员在实施中违反操作规定造成人员伤亡事故或实施现场防范措施设置不明造成人员伤害事故，一切责任均由投标人负责。

（4）为便于快速解决问题，投标人应固定服务人员，若运维期间服务人员产生变动，须经采购人同意。