**启东市晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服务项目**

**市场询价公告**

启东市晟云智慧信息技术有限公司的启东市晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服务项目即将实施，现就启东市晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服务项目进行市场询价调研。

一、采购服务内容及要求

根据启东市启云数据中心机房系统运行需求，提供晟云智慧政务云平台硬件（服务器、存储、交换机和安全设备等）、软件系统[包括不限于软件补丁（Bug Fixes）、固件版本（Firmware Version）、软件版本更新（Soft Version Updates）等，以及配套文档资料]维保服务及人员次驻场服务（一人）。具体详见附件二《晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服务采购需求方案》。

二、询价约定事项：

1.市场询价报价单（附件一）及相关材料于2023年8月8日17:30前，送或寄（以邮戳为准）代理单位江苏本源工程项目管理有限公司，或以PDF格式文件通过电子邮件方式发送到邮箱 jsby586@163.com，联系人：杨先生，联系电话：0513-83351266。

2.报价费用说明：报价包括完成本项目采购需求中的全部服务所发生的费用，具体包括（但不限于）现场踏勘、配套备品备件、系统更新、软、硬件维保及技术咨询服务等及相应的税金及规费等一切费用。

3、报价单位须提供营业执照。

4.拟支付方式及期限：

本项目按运维驻场季度考核分5次支付，前4个季度每次支付最高不超过合同额的20%（以考核为准），在每季度首月内支付上一季度的运维费，余下20%费用在运维驻场服务到期后一次性支付（以考核为准）。甲方付款前 5 日，乙方应将对应的符合甲方要求的发票提供给甲方。

每次付款前须由乙方向甲方开具合法有效发票，乙方迟延提供发票的，付款期限相应顺延。

2、付款方式：银行汇款。

5.其他：（１）请报价单位认真核算、如实报价，如发现虚假报价的，该单位今后将记入采购单位黑名单；（２）本次报价仅作为市场调研用，因此价格仅供参考；（３）本次调研询价不接收质疑函，只接收对本项目的建议。

启东市晟云智慧信息技术有限公司

2023年8月2日

附件一：

**启东市晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服务项目**

**报价单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务要求 | 报价（元） |
| 1 | 硬件维保 | 采购需求方案 |  |
| 2 | 平台维保 | 采购需求方案 |  |
| 3 | 人员驻场 | 采购需求方案 |  |
| 合价 | 人民币大写： （¥： ） | | |

报价单位（盖章）：

联系人：

联系电话：

日期：

附件二：

# 晟云智慧政务云平台软、硬件维保及驻场服**务采购需求方案**

为了确保政务云平台的稳定运行和持续提供高质量服务，现提出如下平台维保及一人次驻场服务采购需求。

## **一、硬件维保**

**1、硬件设备概述**

根据启东市启云数据中心机房系统运行需求，本次采购服务器、存储、交换机和安全设备硬件维保服务。对于纳入维保设备清单的设备均提供无风险式维保服务，在出现故障后的紧急维修维护，在提供该服务过程中出现的各种硬件风险均由成交供应商承担。其中，网络设备、服务器、存储设备、安全设备系统提供了关键运行支撑且具备不可替代性，需提供设备原厂维保服务以保障业务系统的持续稳定运行。

硬件维保包含且不仅仅下述表格中内容，连接线缆，模块等部件一并在内，请潜在供应商咨询采购方，做好现场踏勘。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 服务范围 | | 服务时间 | | |
| 产品型号 | 数量  （台） | 服务级别 | 维保起止日期 | 服务期  （月） |
| 1 | 服务器 | H3C  UIS-CELL-3040-G3 | 6 | 7\*24 | 2023.04.01-2024.12.31 | 21 |
| 2 | 服务器 | H3C R4900 G3 | 36 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 3 | 存储 | H3C CP5525(208T) | 1 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 4 | 存储 | H3C CF8840(400T) | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 5 | 存储 | H3C X10536 G3(720T) | 6 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 6 | 防火墙 | 东软 FW5200-C3222 | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 7 | 防火墙 | H3C M9008-S | 4 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 8 | 防火墙 | H3C F1090 | 2 | 7\*24 | 2024.01.01-2024.12.31 | 12 |
| 9 | 交换机 | H3C S12508F-AF | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 10 | 交换机 | H3C 7506X | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 11 | 交换机 | H3C S6800-54QF-H3 | 18 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 12 | 交换机 | H3C S6860-30HF | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 13 | 交换机 | H3C S5560X-54C-EI | 6 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 14 | 光纤交换机 | HP CN6660B 48 口 | 4 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 15 | 漏洞扫描 | 东软 NSAM8000-S5610 | 1 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 16 | 日志审计 | 东软SOC6000-LA-S7520 | 1 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 17 | 入侵防御 | 东软 NISG6KIPS-H3162 | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 18 | 入侵检测 | 东软 IDS2200-C2302 | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 19 | 数据库审计 | 东软 NDBA7000-S7520 | 1 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 20 | 网闸 | 东软 NGAP5000-D4726-T | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 21 | 运维审计 | 东软 NABH7000-D4310 | 1 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 22 | Web 应用防火墙 | 东软 WAF7000-S782A | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 23 | 负载均衡 | 东软 ADSG9000 | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |
| 24 | 交换机 | H3C S6520 | 2 | 7\*24 | 2023.09.01-2024.12.31 | 16 |

## **2、硬件维保服务**

（1）需满足《信息技术服务-运行维护》（GB/T 28827.1-2022）

（2）供应商在投标时需按项目要求提供质保服务承诺函、原厂质保服务承诺函。

（3）签订合同前中标供应商需按清单要求提供“集成商维保设备”的质保服务承诺函，并提供由原厂商出具的针对本次项目中“原厂商维保设备”的项目授权函（盖章）及招标要求期限内的质保服务承诺函（盖章）原件。不能提供或故意拖延不提供的，采购人有权拒签合同，成交供应商应承担相应的法律责任。

## 3、硬件备品备件要求

成交供应商需根据维保服务需求清单，在成交供应商单位建立备品备件库，以满足采购人计算机信息系统的维修需要。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 备件名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 服务器内存 | 32GB | 根 | 4 |
| 2 | 服务器 cpu | 5218CPU | 颗 | 1 |
| 3 | 服务器 cpu | 4210CPU | 颗 | 1 |
| 4 | 服务器硬盘 | 600GB SAS 盘 | 块 | 1 |
| 5 | 服务器硬盘 | 480G SSD 盘 | 块 | 1 |
| 6 | 存储硬盘 | 960GB 6G SATA 3.5in SSD 通用硬盘模  块（FIO） | 块 | 1 |
| 7 | 存储硬盘 | 6TB 6G SATA 7.2K 3.5in HDD 通用硬盘  模块(FIO) | 块 | 1 |
| 8 | 存储硬盘 | 3PAR 8000 1.8TB+SW 10K SFF HDD | 块 | 1 |
| 9 | 存储硬盘 | 1.92TB 6G SATA 3.5in SSD 通用硬盘模  块 | 块 | 1 |
| 10 | 设备电源 | 服务器电源、存储电源 | 只 | 1 |

**二、软件维保**

**1、云平台概况**

晟云智慧政务云平台系统建立在 31 台双路计算结点（共 62 个物理 CPU）及相应的的存储、网络硬件基础上，简要硬件清单如下表所示。整套系统有 CAS云计算平台（版本号 V7.0 E0730P06)、云平台管理、SDN 管理、监控管理等组件，晟云智慧公司已经拥有了整套软硬件系统的永久授权。

**2、平台维保服务**

为了确保政务云平台系统的稳定运行，晟云公司需要采购 H3C 售后服务，在服务的有效期内，提供云平台全套软硬件的支持服务，包括不限于软件补丁（BugFixes）、固件版本（Firmware Version）、软件版本更新（SoftVersionUpdates）等，以及配套文档资料。

**3、一人次驻场服务**

需要负责政务云平台（新华三产品）维保服务的全部内容及政务云（新华三产品）的管理、维护和保障，确保云资源高效利用，云平台各组件的稳定可靠运行，以及对各种云内故障进行常见处理和疑难案例分析。编写重大故障的应急预案，以确保在紧急情况下能够快速响应和解决问题。

驻场服务时间2023.09.01-2024.12.31

**三、服务技术要求**

**1.维保期限及内容**

本次采购的维保期限详见采购标的清单中的要求，服务范围为需求清单中所涉及的所有软硬件设备。对于纳入维保设备清单的设备均提供无风险式维保服务，在出现故障后的紧急维修维护，在提供该服务过程中出现的各种硬件风险均由成交供应商承担。其中，网络设备、服务器、存储设备、安全设备及安全特征库为业务系统提供了关键运行支撑且具备不可替代性，需提供设备原厂维保服务以保障业务系统的持续稳定运行。

**2.维保服务要求**

成交供应商提供采购人所需维保服求务需清单中计算机软硬件资产的维护及技术支持，以保证采购人系统的正常、稳定运行。

**3.总体要求**

（1）成交供应商必须协助采购人完成信息系统的整体规划，以及根据采购人发展趋势不断加以补充与完善，确保采购人信息系统的安全、稳定运行；

（2）成交供应商必须主动配合采购人确定的软件开发、运维方，在业务应用系统的日常运行中各司其职，共同保障好业务系统的运行；

（3）成交供应商提供硬件维护、保修的范围包括清单中需维保的计算机硬件产品，均由成交供应商负责免费维修。

（4）成交供应商保证采购人计算机信息系统全年 7\*24 小时安全、稳定、高效运行。成交供应商维护范围内任何影响采购人业务的软硬件故障，在工作时间驻场维护人员必须立即现场响应并排查原因，非工作时间接到用户故障电话后应立即响应；如现场维护人员无法解决的即刻派相关技术人员到现场解决。

（5）成交供应商需根据维保服务需求清单，在成交供应商单位建立备品备件库，以满足采购人计算机信息系统的维修需要。

（6）成交供应商需组建一支针对本项目提供维保服务的专业技术团队，团队成员须具有服务器、虚拟化、存储、网络、安全设备信息安全等相关专业技术证书。其中提供 1 名专业技术人员提供工作日现场运维服务，对政务云平台（新华三产品）设备提供运维服务，满足信息技术科管理要求。提供每季度一次专业技术团队上门巡检，对服务器、虚拟化、存储、网络、安全设备的运行情况进行巡查并出具巡检报告。

（7）本项目合同规定的维护期内的法定节假日，根据采购人的要求安排驻场工程师进行远程值班，做好日常巡检及紧急情况处理工作。

（8）成交供应商在签订合同后，须在三个月内根据本项目实际情况，编写人员岗位操作手册及与之对应的应急预案，并要求每年进行一次模拟应急演练测试工作，成交供应商应在模拟演练测试过程中做好各项保障工作。

（9）技术团队中现场服务工程师、专业工程师考核不达标或者未按照项目要求提供规范运维服务的，采购人有权要求成交供应商更换服务人员，并且拟更换服务人员的资格证书和专业技术能力不得低于项目需求和供应商响应承诺。

**4.服务质量要求**

（1）保证采购人设备 365 天\*24 小时安全、稳定、高效运行。对于本项目出现的任何软、硬件故障，成交供应商必须在规定的时间内加以解决，否则承担采购人由此造成的损失。

（2）有关故障级别定义及故障修复时限要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别代号 | 故障级别名称 | 故障描述 | 故障恢复时限 |
| A 级 | 特大故障 | 严重系统故障，服务器节点瘫痪，业务无法运营，对最终用户的业务运作有严重影响。 | 36 小时 |
| B 级 | 重大故障 | 部分设备故障，影响和限制了部分业务运营 。 | 12 小时 |
| C 级 | 一般故障 | 一般性技术故障，业务的运行性能受损，但最终用户业务系统仍可正常使用。 | 4 小时 |

成交供应商在现场修复故障后，需向采购人信息技术部门讲解故障修复过程，经双方确认后方认定故障修复并填写故障处理表。

1. 成交供应商在故障修复后 48 小时内提供详细故障修复服务报告，报告应至少包括以下内容：

A.申告故障时间、服务开始时间、故障修复时间、技术工程师；

B.故障现象及处理过程、故障原因分析及预防性维护建议。

（4）为保证维护服务质量，成交供应商应根据采购人要求提供备品备件，以保证出现紧急故障情况时可快速调配使用。

（5）故障处理速度和质量要求：对于维护范围内的故障，成交供应商应在故障发生后立即响应，并尽快加以解决；对于非维护范围内的故障，成交供应商应在故障发生后积极配合其他服务商尽快加以解决。维保期间，采购人在进行硬件设备更新、升级、系统迁移等操作时，成交供应商须提供技术支持服务；如遇重大保障任务时，驻场工程现场无法解决时，成交供应商需应采购人要求专人到现场进行保障服务。

（6）针对所有维保设备，成交供应商须建立详细档案并在日常巡检维护中同步更新。同时，应制定、整理、完善应急预案及典型案例，培训、协助采购人技术人员不断提高应急保障能力。

（7）成交供应商提供的软硬件及服务不得侵害第三方的知识产权。

（8）成交供应商需将服务人员的资质证书、个人信息等相关资料送至采购人核实确认，提供上门维护服务的有相关工作经验的资深工程师应相对固定。如需更换派驻人员，应提前一个月以书面形式向采购人提出人员变更申请，说明人员的更换原因、与原派驻人员签订的安全保密协议、新派驻人员资质及身份证明材料等，原派驻人员应做好未尽任务和工作移交，经采购人同意后方可离开服务现场。

（9）驻场服务考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目与内容 | | 考核标准 | 权重 | 得分 |
| 1 | 考勤管理（严格遵守客户单位的办公时间,不得迟到早退；事假需提前一天向客户单位管理人员及本单位申请，得到同意后提交请假说明。） | | 满足要求：100分；未满足一次扣5分 | 10% |  |
| 2 | 规章制度（遵守客户单位的一切规章及工作守则；服从客户单位管理，职责内的任务，应立即遵守执行；办公时间不从事与本岗位无关的活动；根据公司需要及职责规定积极配合同事开展工作，不得拖延、推诿、拒绝。） | | 满足要求：100分；未满足一次扣5分 | 10% |  |
| 3 | 日常驻点服务（A、负责管理、维护、保障启云数据中心政务云产品稳定可靠运行； B、负责对常见故障处理、疑难故障案例分析、重大故障应急预案的编写。） | | 满足要求：100分；未满足一次扣5分 | 50% |  |
| 4 | 应急服务（非工作时间保证电话通畅，服务响应时间：7\*24小时，突发事件及割接重大事件需到现场配合及支持。） | | 满足要求：100分；未满足一次扣5 | 20% |  |
| 5 | 应急人员储备（安排一名储备人员，能力及个人素质与驻场人员要求相当，不定期了解项目情况，遇到驻场人员请假或辞职，储备人员可立即上岗。） | | 满足要求：100分；未满足一次扣5分 | 10% |  |
| 驻场服务得分合计 | | | | |  |
| 合计：驻场服务考核分为≥90分的，则对应的该驻场服务当季度的费用全额支付；考核分为70（含）～90（不含）分的，按分数比例支付，即：若考核分为88分，则驻场当季度的服务费为：该驻场服务当季度服务费×88%；当季度考核分为﹤70分的，即为考核结果不合格，甲方有权根据服务考核报告决定扣除该驻场服务当季总服务费的全部金额，同时乙方应根据甲方要求更换项目对应的驻场服务人员；若驻场服务在后续的季度考核中再次出现考核结果不合格，则甲方有权单方面终止乙方提供的该项目驻场服务或解除本合同，扣除项目驻场服务当季应付款的全部金额，同时罚没全部履约保证金。  注:所有扣分需双方以纸质或邮件沟通确认为准。 | | | | |  |
| 考核结果：  经检查，本季度驻场服务□符合/□不符合 合同要求。 | | | | | |
| 甲方考核人签字：  日期： | | 甲方部门经理签字：  日期： | | | |

**5.维护方案与台账建立要求**

（1）成交供应商需结合现有机房内人员、设备、资料台账运维管理服务的要求，提供更加科学合理及可操作性的本项目运维管理方案。

（2）成交供应商需根据本项目设备的用途、功能、属性等信息，梳理清晰、准确的设备信息资源台账和日常巡检单，并提供更加科学合理的本项目设备运维管理服务方案。

（4）成交供应商需提供本项目服务内容及运维方案。

**6.采购标的其他技术、服务等要求**

供应商报价时需含本项目所有费用，包括设备调试费用、人员培训及其它所需配件等所需线材辅料等一切费用；供应商要对本次项目进行充分的调研，确保投标产品参数，保证产品的兼容性，准确性。确保在项目实施过程中，采购人的各类业务系统必须正常运行。请供应商认真按照要求报价。因报价和质量原因引起的损失，由供应商自行承担。