如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于2025年5月29日17:00之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2025年6月3日17:00之后到达本公司的邮件将不再受理）。

**采购需求**

**一、本项目不接受超过97.9万元（采购项目预算金额）的投标报价。**

**二、项目名称：区政府网络维护及区政府OA系统维护**

**三、服务期限：一年**

**四、项目属性：服务。本项目不属于专门面向中小微企业的项目。**

**五、服务内容**

**1、数据整理内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 内容 |
| 策划 | a)对所能提供的检修服务和软件数据整理服务制定服务目录和说明性文件。服务目录内容应详细描述服务种类、服务级别等信息，便于采购人选择所需的服务；b)建立与运行检修服务和软件数据整理服务匹配的组织架构和管理制度；c)按照四要素的具体要求策划如何落实和持续改进，建立相关的管理指标、考核体系和配套的管理制度；d)所有管理制度和要求可以编写成册。对用户公示；e)保留所有管理文档和过程实施记录 |
| 实施 | a)为了具备策划所要求的能力，保证质量，保留实施计划和双方共同定制的沟通协调机制文档；b)实施中应按照计划要求执行并记录，保留记录文档。实施部分应体现对检修服务和软件数据整理服务能力管理和服务内容两方面，在对采购人服务实施中有助于发现能力不足，便于持续改进；c)实施后应有总结评估和问题改进工作，保留过程文档；d)交付物应与策划要求相一致 |
| 检查 | a)首先保证制定了针对服务能力管理过程和实施结果检查的管理要求或制度；b)其次按照制度或要求对实施结果和过程的执行监测、评审并记录，保留记录文档；c)再次对检查结果进行分析评估，提供持续改进建议。d)保留所有管理文档、分析报告和过程实施记录 |
| 改进 | a)制定与服务能力管理改进相关的管理要求或制度；b)对分析评估结果中需要改进的项确定改进目标和改进计划，以评估改进的有效性；c)对改进过程进行监控管理；应保留所有管理文档、分析报告和过程实施记录 |
| 运行软件 | a)选择能够满足要求的运行检修工具，以保证运行检修工作的效率和效果；b)针对运行检修工具及方法制定相应的使用手册及管理制度；c)对工具的使用情况留下记录；d)定期对工具的使用效果进行评估；e)对使用中发现的问题，及时进行整改，以保证系统能持续满足要求 |
| 服务台 | a)建立服务台相关管理制度；b)设置专人按照管理制度的要求进行服务请求的处理工作，并留下记录；c)定期对服务台工作情况进行总结与评估；d)对发现的问题及时进行整改，以保证服务台能持续满足要求 |
| 备品备件 | a)建立备件响应方式，划分响应级别，并制定备件供应商管理、出入库管理和可用性管理等相关管理制度和流程；b)备件库必须满足备件更换要求；c)按照制定的相关制度、流程对备件供应商、出入库、可用性等要求执行并记录，保留记录文档；（相关记录文档包括：备件供货商信息、合同信息、备件检修保养、登记、备件的收、发、消耗量、备件的使用频率、使用质量、库存状态等信息）d)定期对备件管理相关过程进行总结分析，根据分析结果提出相应整改措施e）项目启动后，成交供应商需提供一台核心交换机、一台汇聚交换机型号一致、十台接入交换机，20个SFP-GE单模模块到客户现场作为备品备件，以上备品备件设备的功能参数不得低于检修服务目录中设备型号规格。 |
| 知识库 | a)建立组织知识库，并制定相关管理策略及制度；b)根据知识库管理策略及制度的要求对知识进行管理，并留下记录；c)定期对知识管理情况进行总结与评估；d)对知识管理过程中发现的问题及时进行整改，以保证知识库的可用性和有效性 |
| 与解决问题相关的技术 | a)根据自身的业务定位，并结合服务采购人的实际需求，采用自主研发或购买等方式掌握发现和解决问题的相关核心技术，并形成核心技术说明文档和等诊断方案；b)在运行检修服务和软件数据整理服务提供过程中熟练应用发现和解决问题的技术及方案以确保运行服务的可用性，并保留应用记录；c)定期对核心技术相关文档及方案的应用情况进行阶段评估和总结；d)参照技术方案、应用记录和结果分析文档进行阶段回顾，并提出优化改进建议 |
| 服务级别管理 | a)规范服务级别管理过程，并形成文件，建立服务级别管理相关制度；b)按照文件要求进行服务级别管理并留下记录；c)定期对服务级别管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证服务级别管理过程持续改进 |
| 服务报告 | a)规范服务报告管理过程，并形成文件，建立服务报告管理相关制度；b)按照文件要求进行服务报告管理并留下记录；c)定期对服务报告管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证服务报告管理过程持续改进 |
| 事件管理 | a)规范事件管理过程，并形成文件，建立事件管理相关制度；b)按照文件要求进行事件管理并留下记录；c)定期对事件管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证事件管理过程持续改进 |
| 问题管理 | a)规范问题管理过程，并形成文件，建立问题管理相关制度；b)按照文件要求进行问题管理并留下记录；c)定期对问题管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证问题管理过程持续改进 |
| 配置管理 | a)规范配置管理过程，并形成文件，建立配置管理相关制度；b)按照文件要求进行配置管理并留下记录；c)定期对配置管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证配置管理过程持续改进 |
| 变更管理 | a)规范变更管理过程，并形成文件，建立变更管理相关制度；b)按照文件要求进行变更管理并留下记录；c)定期对变更管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证变更管理过程持续改进 |
| 发布管理 | a)规范发布管理过程，并形成文件，建立发布管理相关制度；b)按照文件要求进行发布管理并留下记录；c)定期对发布管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证发布管理过程持续改进 |
| 信息安全管理 | a)规范信息安全管理过程，并形成文件，建立信息安全管理相关制度；b)按照文件要求进行信息安全管理并留下记录；c)定期对信息安全管理情况进行总结与评估；d)对发现的问题进行整改，以保证信息安全管理过程持续改进 |

**2、检修内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 服务内容描述 |
| 1 | 设备检修 | 此次招标范围内所有设备进行检修服务，确保链路及系统正常运行。 |
| 2 | 软件数据整理服务 | 此次招标范围内所有软件系统进行数据整理服务，以及该软件配套的文档资料。 |
| 3 | 故障紧急恢复 | 当设备出现重大故障后，在30分钟内响应，工程师现场定位并处理，制订和实施应急方案、恢复方案，确保链路及系统正常运行。 |
| 4 | 现场技术支持服务 | 日常设备故障时，工程师需现场处理，必须在1小时内响应并诊断定位。 |
| 5 | 网络数据整理服务 | 对现有业务调整、新业务上线、安全需求调整、性能优化和规范性调整、协议更改、网络扩容、路由调整等情况发生时，工程师提供变更方案审核，现场技术支持。 |
| 6 | 高级检修 | 工程师现场检修，辅以专业检修工具采集设备运行信息并进行分析的形式，检修范围包含服务目录清单内所有内容，进行网络运行现状的全面检查，并结合机房现场环境检查，作出量化的评估和具体的改进建议，提前防范故障风险的一种专业服务，一年至少4次 |
| 7 | 关键时刻保障 | 为保障网络在关键时刻稳定运行，为保障关键的业务切换不出问题，提供关键时刻保障，一年至少2次 |
| 8 | 在线支持服务 | 享受原厂商800/400客户服务热线，并享受优先受理的优待。 |
| 9 | 网上问题管理系统 | 要求提供含有网上问题管理系统，能年终反馈所有问题单集。 |
| 10 | 驻场人员配备 | 提供2名的技术人员为期1年的驻场服务。每天工作时间为8：30-17：30，周一至周五提供2人同时驻场服务，节假日提供1人驻场服务，供应商应合理安排人员，保证工作延续。工程师要有相关认证证书。 |

**3、待检修的硬件设备表**

|  |
| --- |
| **需要检修的现有硬件设备及系统** |
| 序号 | 设备名称 | 设备品牌 | 型号及服务要求 | 单位 | 数量 |
| 1 | 8端口万兆以太网接口模块(XFP,LC) | 华三 |  | 台 | 2 |
| 2 | 应用控制网关业务板模块 | 华三 | LSQM2ACGASC0 | 台 | 1 |
| 3 | 2端口万兆以太网XFP光接口模块 | 华三 | LSPM1XP2P | 个 | 8 |
| 4 | 光模块-XFP-10G-多模模块 | 华三 | XFP-SX-MM850 | 个 | 28 |
| 5 | 光模块-SFP-GE-单模模块 | 华三 | SFP-GE-LX-SM1310-A | 个 | 144 |
| 6 | 交换路由引擎－自带两个万兆接口 | 华三 |  | 台 | 2 |
| 7 | 交流电源模块,1400W | 华三 | LSQM1AC1400 | 台 | 6 |
| 8 | 防火墙业务板模块 | 华三 | LSQM1FWBSC0 | 台 | 3 |
| 9 | 交换路由引擎 | 华三 | LSQM1MPUB0 | 台 | 2 |
| 10 | 24端口千兆/百兆以太网光接口模块1 | 华三 | LSQM1GP24TSC0 | 台 | 2 |
| 11 | 24端口千兆/百兆以太网光接口模块2 | 华三 | LSQM1GP24TSC0 | 台 | 1 |
| 12 | VPN业务板模块 | 华三 | LSQM1SSLSC0 | 台 | 1 |
| 13 | ACGManager应用控制与审计管理系统 | 华三 | NSQM1ACGM | 套 | 1 |
| 14 | 核心交换机1 | 华三 | S10510 | 台 | 2 |
| 15 | 核心交换机2 | 华三 | LS-7510E | 台 | 3 |
| 16 | 核心交换机3 | 华三 | H3CS7510E-X | 台 | 2 |
| 17 | 接入交换机1 | 华三 | LS-5120 | 台 | 72 |
| 18 | 接入交换机2 | 华三 | LS-S5130 | 台 | 18 |
| 19 | 接入交换机3 | 华三 | LS-5600 | 台 | 1 |
| 20 | 接入交换机4 | 华三 | LS-S5008 | 台 | 30 |
| 21 | 接入交换机5 | 华三 | LS-5500-28F-EI-AC | 台 | 6 |
| 22 | 接入交换机6 | 华三 | LS-5500-28C-EI | 台 | 3 |
| 23 | 无线AC控制器 | 华三 | WX5540H | 台 | 1 |
| 24 | 无线接入交换机 | 华三 | LS-5130S-28P-HPWR-EI | 台 | 26 |
| 25 | 无线AP1 | 华三 | WA5530 | 台 | 63 |
| 26 | 无线AP2 | 华三 | WA5320 | 台 | 21 |
| 27 | 无线AP3 | 华三 | WA5320H | 台 | 203 |
| 28 | 无线AP4 | 华三 | WA5630X | 台 | 4 |
| 29 | 艾默生60KUPS | 艾默生 | UL3360KVA（3/3） | 台 | 2 |
| 30 | 电池检修（电池容量满足机房设计要求） | 大力神 | 12V100Ah | 节 | 96 |
| 31 | 艾默生精密空调 | 艾默生 | P2040FA | 台 | 2 |
| 32 | 大金房间空调 | 大金 | FVQ125KMV2C | 台 | 1 |
| 33 | 高压电源防雷器 | 艾默生 | V25-B/3+NPE | 台 | 1 |
| 34 | UPS、精密空调输出电源防雷器 | 艾默生 | V20-C/3+NPE | 台 | 3 |
| 35 | 柜式七氟丙烷灭火装置 | 海湾 | GQQ120/2.5C | 套 | 4 |
| 36 | 智能感温火灾探测器 | 海湾 | JTW-ZCD-G3N | 只 | 10 |
| 37 | 智能光电感烟火灾探测器 | 海湾 | JTY-GD-G3 | 只 | 10 |
| 38 | 气体灭火控制器 | 海湾 | JB-QB-GST200/16 | 套 | 1 |
| 39 | 嵌入式电源 | 海湾 | GST-DY-030 | 台 | 1 |
| 40 | UPS系统通讯模块 | 艾默生 | 8520 | 套 | 1 |
| 41 | 精密空调系统通讯模块 | 艾默生 | LiebertOC485 | 套 | 1 |
| 42 | 供配电系统电量检测、通讯模块 | 艾默生 | 8520 | 套 | 1 |
| 43 | 消防系统数据整理 | 艾默生 | S6-WDT、8052D、8052 | 套 | 1 |
| 44 | 温湿度检测系统传感器、通讯模块 | 艾默生 | TM802、8520 | 套 | 1 |
| 45 | 消防系统采集模块、通讯模块、电源 | 艾默生 | 8520D、8520 | 套 | 1 |
| 46 | 多设备驱动板 | 艾默生 | 8口485 | 套 | 1 |
| 47 | 电话语音报警 | 艾默生 | WavecomModem | 套 | 1 |
| 48 | 短信报警系统 | 艾默生 | WavecomModem | 套 | 1 |
| 49 | 监控显示设备 | 长虹 | 58U1 | 台 | 2 |
| 50 | 工控机 | 研祥 | IP-8462 | 套 | 1 |
| 51 | 门禁系统控制器、通讯模块 | 捷顺 | JS6429 | 套 | 1 |
| 52 | HP存储 | HP | HSV300 | 台 | 1 |
| 53 | IBM存储 | IBM | DS3400 | 台 | 1 |
| 54 | 服务器 | IBM | X3650 | 台 | 4 |
| 55 | 服务器 | IBM | X3850 | 台 | 2 |
| 56 | 杀毒软件数据整理 | 奇安信 |  | 套 | 1 |
| 57 | 智能管理平台数据整理 | 华三 |  | 套 | 2 |
| 58 | 核心防火墙1 | 华三 | H3CF1000-ak175 | 台 | 1 |
| 59 | 核心防火墙2 | 华三 | H3CF1000-ak135 | 台 | 8 |
| 60 | 接入交换机4 | 华三 | H3C3600V2 | 台 | 77 |
| 61 | 防火墙1 | 天融信 | 天融信 | 台 | 1 |
| 62 | 防火墙2 | 华三 | H3CF1030 | 台 | 8 |
| 63 | 接入交换机7 | 华三 | H3CLS-5130S-52P-EI | 台 | 42 |
| 64 | 路由器 | 华三 | MSR2020 | 台 | 1 |
| 65 | 接入交换机8 | 华三 | S2610V2 | 台 | 2 |
| 66 | 监控服务器 | 海康威视 | DS-8616N-K8 | 台 | 1 |
| 67 | 摄像头 | 海康威视 | DS-2CD3325D-I | 台 | 6 |
| 68 | 磁盘阵列 | 曙光 | DS600-C20 | 台 | 1 |
| 69 | 磁盘阵列 | IBM |  | 台 | 1 |
| 70 | 负载均衡 | 深信服 | AD-1000 | 台 | 1 |
| 71 | 防火墙 | 深信服 | AF-2000 | 台 | 1 |
| 72 | 上网行为管理 | 深信服 | AC-1000 | 台 | 1 |
| 73 | WAF防火墙 | 网御 | V6000-F2340 | 台 | 1 |
| 74 | VPN | 网御 | V-VPN-V1230 | 台 | 1 |
| 75 | 网闸 | 金电网安 | S3100P | 台 | 1 |
| 76 | 漏洞扫描系统 | 安恒 | 远程安全评估系统 | 台 | 1 |
| 77 | 日志审计系统 | 天融信 | TOP-Audit | 台 | 1 |
| 78 | 堡垒机 | 安恒 | 运维审计与风险控制系统 | 台 | 1 |
| **服务内容** |
| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 单位 | 数量 |
| 79 | 综合布线检修服务 | 对全区出现故障的信息链路进行检修，保障链路的可用性，更新变更后的资料 | 项 | 1 |
| 80 | 硬件检修服务 | 针对硬件设备进行检修管理，更新变更后的资料 | 项 | 1 |
| 81 | OA数据整理服务 | 对全区OA系统进行数据整理，服务范围为区办公楼、外联单位、办事处、社区 | 项 | 1 |
| 82 | 环控检修服务 | 对机房内空调系统，消防系统，电力系统，新风系统进行检修，更新变更后的资料 | 项 | 1 |
| 83 | 网络数据整理服务 | 楼内人员增加、调动，认证系统的数据整理服务 | 项 | 1 |
| 84 | 专线网络检修服务 | 楼内专线单位网络设备及信息链路的检修，终端设备调试和接入设备检修，更新变更后的资料 | 项 | 1 |
| 85 | 定期检修服务 | 对全区的新增系统进行定期检修服务，更新变更后的资料 | 项 | 1 |

**六、技术培训要求**

1、供应商需提供现场技术培训（采用中文普通话授课），内容涵盖网络（有线/无线）、服务器、操作系统、精密空调、UPS等设备的日常操作、检修及故障处理，在服务过程中需与采购人沟通实际问题以提升其技术人员能力，并完成所有软件系统的数据整理与相关资料更新。

2、培训须由经验丰富的专业教员实施，供应商应免费提供教材、技术资料及参考文献，制定详细培训计划，确保学员达标并掌握系统运行、检查及维护等技能。

3、供应商需为新建系统提供专业技术支持、业务规划与项目实施，涉及专线互通的项目，需配合技术方进行网络联调联试。后期使用中如出现问题须解决基础问题并配合技术方处理，所有培训及技术支持均为免费服务，采购人不承担任何费用。

4、供应商需协助各部门优化办公区域网络线路布局，根据实际环境推荐合理布线方案，同时为新设或合并部门划分独立网络区域，并完成用户账号认证系统调试与网络接入安全设置。

5、供应商需根据各单位专线使用规范及要求，对专线实施日常网络维护与运行状态监控，及时排除线路故障，确保业务数据传输稳定畅通。

**七、其他要求详见本项目磋商文件《合同草案条款》。**