**采购需求**

**一、服务内容：**

机房维保服务；

服务器、磁盘阵列等硬件系统的维护服务；

操作系统、数据库、中间件等系统软件的维护服务；

内外网络的维护服务；

其他信息化配套设施的维保服务；

两名驻场工程师（网络安全工程师和软件开发工程师各一名）驻场服务。

**二、具体要求如下：**

**1、服务总要求：**

在服务期内对中心现有软硬件设备（包括经三路机房和办公外设、东区机房及办公外设及其他设备）进行维保服务，对各类软硬件设备协助采购人进行安装、调试、巡检、等日常运行维护，通过定期进行规范化的预防性维护，提高设备的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案，减低故障影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，消除产生故障的薄弱环节，使各类系统运行环境稳定、安全、合理和高效。

在服务期内提供两名驻场工程师（网络安全工程师和软件开发工程师各一名）在采购人指定的现场进行驻场服务。工作内容由采购人指定，并作为采购人的工作人员服从有关日常管理。

**2、服务方式及范围：**

提供以下几种方式的技术服务（在技术服务方案中要详细说明）

远程服务（7╳24小时电话及网络支持）；

巡检服务（按计划，每月不低于四次）；

驻场服务（服务期内驻场人员不少于2人， 7╳24小时响应）；

应急服务（非计划故障停机，响应时间不低于0.5小时）。

**3、驻场服务人员：**

驻场人员：网络安全工程师和软件工程师各一名。

人员要求：

大专以上学历，至少具备两年以上信息化系统运行维护经验。

为驻场工程师提供有竞争力的薪酬待遇，并正常缴纳五险一金（具体的薪酬待遇应与采购人协商并征得采购人的同意），关于驻场人员的薪级调整相关事宜，成交供应商应当充分尊重采购人的意见，建立合理的工资逐年晋升机制，驻场人员月、季、年末考核应充分尊重采购人意见，考核结果和奖金的发放应征得采购人同意，中标方应加强对驻场人员的管理，并签署信息保密协议，对驻场人员的一切行为负责。签订合同时需确定驻场人员名单并提供相关证明资料原件。

**4、日常运行维护的具体内容和要求：**

机房配电、空调、新风、消防、监控等机房基础设施的定期预防性的维护和检查；

提供服务器及小型机操作系统操作、应用 、数据库、中间件、数据备份方面的定期预防性的维护和检查；操作系统、数据库、中间件等系统软件安装、调试、优化

提供系统相关设备维护、调整及安全性设置等方面的技术支持；

对系统相关设备及操作系统的错误进行记录、分析，为设备及操作系统做故障诊断并排除故障；

实施操作系统的安装及系统增强，提供并实施操作系统补丁的分发、安装和测试；

辅导掌握系统相关设置及操作系统的基本操作，并给予技术支持；

提供系统优化和性能调整；

提供数据库优化和性能调整；

与信息化建设、管理和维护相关的其他工作。

详细内容如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 具体要求 |
| 1 | 日常维护和应急处理 | 通过各种形式的维保服务，确保机房内软硬件及网络设备的运行稳定性，对于突发事故（如系统宕机、网络中断、系统掉电等）进行处理以保证在最短时间内恢复工作；并查明问题和事故发生的根本原因，制定解决方案。  当维保对象出现故障时，应确保7╳24小时应急响应和保障，确保一般故障0.5小时内排除，严重故障4小时内排除。 |
| 2 | 机房设备规范化整理 | 对机房设备布局和中心网络进行定期规划；  对设备布局进行定期调整，并定期进行标识；  对中心本部和各营业网点网络进行定期调整，并定期整理各系统的技术文档和维护文档，制定日后维护规范和操作流程。 |
| 3 | 机房维护管理 | 每周对机房进行一次以上的巡检，巡检包括硬件运行状态检查和网络整体运行情况调查。最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行；  需要检查：整机指示灯状态、机框防尘网、电源模块状态、风扇状态、连线、机房温度、设备与设备之间的对接运行情况。在对内部机房巡检时还需检查机房环境情况，如空调、新风、电源、UPS、门禁、消防和配电系统运行状态是否正常等；  每季度请具备资质的单位对UPS机头及电池组进行巡检并出具检测报告。  每季度请具备维护能力的精密空调专业维护单位对精密空调主机及备机分别进行维护、保养和清洗（包括室内机过滤网的免费更换和室外机的清洗）； |
| 4 | 设备及线路标识 | 每月对设备及线路的标识签进行检查，如有损坏、脱落，或是标识内容不符的，尽快重新粘贴；  如有新设备接入，或是线路、设备变动位置，需及时粘贴标识签，记录设备参数，变更网络拓扑图； |
| 5 | 安全及网络设备  维护 | 每天对安全及网络设备进行检测，保证安全及网络设备的实时连通和可用，保障安全及网络设备的正常运转，检查安全设备的日志，及时发现问题，防患于未然；  定期对安全及网络设备的性能进行检测，进行整体安全和网络性能评估，根据系统需求，针对网络的利用率进行优化并提出网络扩容和优化建议；  及时掌握安全及网络设备的情况，如有变动，需审核查看变动内容，以保证网络整体的安全、可靠、高速，若有必要可提供相应的技术解决方案；  严格按照用户及相关要求进行过程实施工作。 |
| 6 | 服务器及存储设备  维护 | 每天对服务器及存储设备的运行状态进行巡检，重点检查有无报警，检查CPU、内存和硬盘使用率；  每天对服务器及存储设备进行日常监控、故障处理、操作系统维护和升级等；  保证服务器存储设备正常运行。对其当前业务用途进行记录以便随时备查；  定期对公积金异地数据灾备系统的运行情况进行监控，及时处理发生的故障。 |
| 7 | 操作系统、数据库和中间件系统维护 | 每天对操作系统、数据库和中间件系统进行监控，检查数据库空间的使用情况； 每周对数据库进行备份，协助进行数据库空间的规划管理；每月对数据库备份文件进行归档清除处理。  维护频率:每日巡检、每周备份、每月优化。  根据业务应用特点，调整数据库配置，以及调优数据库系统性能，使数据库性能最优；  及时安装最新的软件补丁，根据业务需要安装或升级服务器操作系统，保障系统业务数据正常存取；  提升用户操作系统、数据库和中间件系统维护人员的管理水平和能力；  服务要求：根据采购方要求，7\*24小时 现场响应。 |
| 8 | 数据备份系统维护 | 制定数据灾难备份及恢复方案，根据实际情况和现有的备份系统，合理规划，给出整体建议和备份策略，以达到安全、最佳的系统数据备份恢复方式；  根据备份策略，提供现场备份指导，并每月检查备份的完整性及可用性；  当系统发生崩溃等灾难后，作为紧急情况，进行现场的修复和恢复，协助进行生产应用系统的恢复和给出故障诊断报告及后续的应对策略； |
| 9 | 防病毒和病毒防护 | 1.为所有计算机设备及时进行补丁更新；  2.对病毒库进行及时更新，监督并检查所有计算机的杀毒情况；  3.对出现的病毒进行及时查杀和故障排除。 |
| 10 | 监控和电子显示屏  维护 | 每季度一次设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行；  根据监控系统各部份设备的使用说明，每月检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行；  对容易老化的监控设备部件每月一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头等；  对易吸尘部份每季度定期清理一次；  对长时间工作的监控设备每月定期维护一次，如硬盘录像机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免硬盘录像机工作不正常；  对监控系统及设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障；  每月定期对监控系统和设备进行优化：合理安排监控中心的监控网络需求，如带宽、IP地址等限制。提供每月一次的监控系统网络性能检测，包括网络的连通性、稳定性及带宽的利用率等；  电子显示屏定期清洁维护：定期、及时地清洗以防尘土长时间包裹表面影响观看效果；  电子显示屏定期检查：定期检查是否正常工作，线路有无损坏，如不工作要及时更换，线路有损坏要及时修补或者更换； |
| 11 | 业务终端、打印机等办公设备维护 | 现有业务终端、打印机等办公设备故障诊断及排除。  新增电脑及相关软（硬）件及周边设备的安装、调试。  业务终端、打印机等办公设备合理使用建议及帮助。 |
| 12 | 其它技术及服务要求 | 本项目安排的项目经理和工程师必须具有所维护系统的技术服务实施经验，如技术支持人员在实际过程中不符合要求，中标方须无条件更换；  对基础硬件平台、服务器系统、应用系统、数据库系统、中间件系统、数据备份系统提供技术咨询服务，协助客户方进行系统规划设计、系统方案制订等工作，在系统规划设计和应用开发层面，提出性能改善、性能设计的技术咨询建议，完成相应技术维护服务管理工作；  对客户方的技术人员进行满足工作要求的培训，并不断为用户提供新技术、新方法，掌握新的技术动向；  每月应出具详细的巡检报告文档，并进行打印和装订，巡检报告的内容应包括所有维保服务涉及的设备当月的运行和维护优化情况。巡检报告需由具体巡检工程师，单位项目负责人（包括外包单位及成交供应商）签字；  维护对象应包括采购人新添置的同类设备的日常维护。 |
| 13 | 其它日常工作 | 资产管理：对中心所有信息类资产进行排查登记，将IT资产录入资产管理系统，并制作电子条码标签加以管理，建立资产之间的关联关系；  根据实际工作的需要，对省直住房资金管理中心的采购提供建议，并参于安装配置过程，掌握具体使用方法；  每周一次对机房进行打扫。保证物品、设备摆放规整、有序；  对机房的灯、开关、窗户、表、家具及时维护或更换；  定期（日、周、月、季）总结汇报相关软硬件系统的运行情况和服务情况；对硬件负载情况和预计发展趋势，总结问题和处理情况，通过书面形式或会议形式汇报； |

**三、其他要求：**

1.建立完善的维保服务管理体系，成交供应商应在签订合同前与采购人共同制定详细的维保服务管理和考核制度，服务期内采购人将以季度为单位对成交供应商的服务情况进行考核评价，考核结果与服务费用挂钩，对于不合格的情况，采购人有权酌情扣除服务费用（具体内容在考核制度中约定）；

2.驻场人员的确定应征得采购方的同意，应加强对驻场人员的管理，驻场人员的考核应当由采购人和成交供应商共同负责考核，考核结果与员工的工资待遇挂钩，驻场人员的薪级晋升周期和调整幅度等事宜，成交供应商应充分尊重采购方的意见，不得擅自做主，对考核不合格的驻场人员采购方有权要求进行调换；

3.在项目实施和维护过程中对接触到的采购方信息具有保密义务，并对其所有项目有关人员（包括但不限于调试人员、驻场人员）的行为负责。

4.在服务期内，对于日常维护产生的耗材和人工费用应由成交供应商承担，故障引起的设备零部件更换产生的费用由采购人负担。