

武汉市生态环境宣教中心关于 2024-2025 年 机房设备及网络运维服务项目的询价函

各供应商：

武汉市生态环境宣教中心拟以询价方式开展 2024-2025 年机房设备及网络运维服务项目采购工作，欢迎符合资格条件的供应商询价报价。

一、供应商资格条件

必须符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

二、项目概况及建设内容

武汉市生态环境局信息系统经多年建设，规模不断扩大，构成系统基础核心的机房服务器及网络设备为系统的正常运转提供了有力支撑，为保证机房网络系统和业务系统的正常运作，需开展机房硬件及网络运行维护服务采购。运维内容包括但不限于以下方面：

1. 运维服务管理的对象

武汉市生态环境局中心机房设备维护项目实施过程中涉及的管理对象主要为 IT 基础设施中的网络设备类、安全系统类和机房环境类以及主机系统类中的部分服务器和主机系统软件等。

2. 运维服务任务

序号	服务名称	服务范围	数量	单位	要求摘要
1	设备运维服务	按照网络类、安全设备类、终端 PC 及打印机三个类别进行静态维护管理, 提供日常运行维护, 包括提供日常检查、运维、调试、日志分析、规则优化、补丁更新等; 根据日常检查结果, 按需向甲方提供检查报告, 对检查问题提供相应性能优化及改进措施。	1	年	提供技术服务团队, 定期对设备进行巡检并出具巡检报告
2	网络系统日常运维服务	对办公网络所包含的核心交换机、接入交换机提供日常运行维护, 如设备的定期深度巡检、配置备份、配置变更、每日巡检、以及解决日常网络故障, 关键节点流量监测, 不包括设备硬件续保。 协助对办公终端的网络等进行维护管理, 主要内容包括办公终端的网络故障排查, 网络病毒查杀等, 不包含办公终端、打印机及周边硬件部件的更换。	1	年	
3	主机系统及存储运维管理	对虚拟化平台的维护管理, 包括物理机、虚拟机、存储系统的资产管理, 完成虚拟机资源新建请求和资源回收服务等。	1	年	
4	机房运维管理	对机房、UPS 电池间、弱电井的日常维护管理, 每日巡查机房、UPS 电池间、弱电井的运行环境, 如温湿度、环境卫生等, 检查精密空调的运行情况。完成机房内设备标签制作并张贴于设备上, 绘制线路走向图、网络拓扑图、实际物理连接图。	1	年	
5	应急响应服务	提供突发性、临时性的各类网络故障, 如网络入侵调查、网络病毒爆发以及其他网络、应用系统的异常响应, 应用响应提供 7*24 小时服务。	1	年	其他网络故障、网络安全入侵等事件发生时提供应急支援

序号	服务名称	服务范围	数量	单位	要求摘要
6	办公终端	按照办公终端报修申请单内容解决网络系统等相关问题	1	年	技术人员负责实施 配备 PC 检查工具、系统光盘及常用软件等

3. 运维服务管理的资源配备

3.1 运维服务的人员配备

针对本次项目，服务公司配备项目经理一名，技术服务工程师至少一名，二线及后备工程师至少 3 名。其中二线及后备工程师主要任务为其他应急或临时加派任务时赶赴现场提供服务。

3.2 项目成员工作职责

➤ 项目经理职责

项目经理为本次运维服务项目的指导者，对运维项目的整体实施工作负责；

组织项目的实施，指导项目组成员工作并确保成员能够履行各自职责，对任务的完成和质量负责；

按时提交月度运维服务报告，服务期满提交年度服务报告；

对维护工作进行紧密跟踪和管理，为项目组调配人力资源和其他资源；

与用户方就实施过程中出现的问题进行协商，定时参加甲方

组织的针对本次项目的会议；

控制项目的风险确保项目有效执行并实施。

➤ 技术服务工程师职责

使用网络管理等工具对全网进行状态监测，包括核心交换机使用负载状况、核心接口流量状态、边界设备流量状态、楼层交换机的使用状态；

每天定时巡检机房主要网络设备的实时使用状态，发现问题及时与用户方沟通，并查找问题根源并予以解决；

根据局机关其他部门的网络使用情况，合理分配使用网络资源，及时更新维护好整体网络拓扑图

做好日常维护调整的记录，按类别存放至专用服务器，方便后期维护过程中的参考查阅；

处理各类网络故障，配合用户做好网络调整及调整前的安全评估，尽可能使调整造成的影响减至最小；

根据网络信息化的实际使用情况，及时更新规划网络安全策略，使整体网络能更高效稳定的运行；

在运维实施的过程中根据实际情况并结合国家相关网络信息化的标准要求，适时（如半年或一年）给出问题或建议，并针对问题和建议提供可行的解决方案。

接收各种办公终端的故障派发，及时与用户联系，对事件进

行查明、记录、归档并解决故障；

对申报的故障进行跟踪处理，直到故障问题得以解决；

对现场无法解决的故障问题，及时联系二线，并跟踪问题的解决进度，确保该问题最终得到解决；

定期对办公终端的防病毒软件进行更新升级，以保证病毒库的最新状态；

每月提交服务总结报告至项目经理、项目维护期满提交年度服务总结报告至项目经理。

4. 运维服务应急响应策略流程

针对机房设备运维服务应急响应服务要求，将应急响应分为三个等级，提供 7×24 的紧急响应服务，保证网络系统安全稳定运行，预防大规模网络故障及网络危险事件发生。

应急服务分为三等，具体请参见下表：

服务等级	应对策略流程	应急响应服务内容
一级	1.5 小时响应，8 小时解决问题 5×8 小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 24 小时内现场技术支持 事故处理报告	日常运营期间，不影响关键业务运行的故障事件
二级	半小时响应，3 小时解决问题 7×24 小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 1 小时内现场技术支持 事故处理报告	影响关键业务的运行以及网络大面积中断等事件，网络病毒爆发、网络遭遇入侵、攻击的事件
三级	20 分钟响应，2 小时解决问题	关键业务或网络系统完全

	7×24 小时事件响应支持、处理及恢复服务 电话、传真、email、现场技术支持 半小时内现场技术支持 安全专家、网络专家现场守候服务 事故处理报告 安全突发事故反应预演 两周内跟踪服务	中断，网络系统瘫痪等事件，以及网络大面积病毒爆发、网络入侵、攻击的事件
--	---	-------------------------------------

协助建立全面的资料备份以及灾难恢复计划，做到有备无患；在业务系统遭遇突发严重故障、以及网络系统崩溃后，在最短的时间内进行恢复；在重要的文件资料、数据被误删或遭病毒感染、黑客破坏后，通过技术手段尽力抢救，争取恢复。在应急响应支持过程中提供防火墙备机一台，网络安全防护及检测软件工具一套。组建应急响应团队。

三、预算金额上限： 34 万元（人民币）。

四、服务期：按所签订合同时间规定。

五、供应商参加询价的报价超过预算金额的视作无效。

六、询价响应文件要求

（一）供应商填写《询价报价单》（附后）。

（二）供应商提供工商营业执照（或三证合一证件）、组织机构代码证、税务登记证复印件。

（三）供应商列表提供拟派项目组成人员姓名、年龄、从业资格、从事业务年限等，备注项目负责人。

（四）供应商提供遵纪守法等承诺。

(五) 公司简介、特色、案例、设计方案等说明材料。

上述询价响应文件均一正一副，密封后加盖公章。

七、相关要求

(一) 中选人对有关项目的一切内容负有保密责任。

(二) 中选人在项目工作中，不得将受托项目转包、分包给其他单位或个人。

(三) 本次费用报价为完成本工作的全部费用，费用包干。

八、询价响应文件送达地点与截止时间

送达地点：武汉市生态环境局 1005 室 地址：新华路 422 号

截止时间：2024 年 9 月 20 日 17 时前，逾期不予签收。

联系人：李玮

联系电话：85807600

附件：询价报价单

武汉市生态环境宣教中心
2024年9月18日



九、附件

询价报价单

项目名称：2024-2025 年机房设备及网络运维服务

供应商名称：

单位：万元（人民币）

序号	项 目	价 格	备 注
合计			

注：1、表格可根据投标人需要自行延伸。

2、备注栏可以根据需要进行补充填写。

参选人（公章）名称：

参选人（授权）代表签字：