**IT运维项目采购需求模板**

**IT运维项目采购需求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 预算：人民币 73.68 万元 | | | | | |
| 资格要求： | | | | | |
| 1 | 符合《政府采购法》第二十二条供应商资格条件。 | | | | |
| 采购范围 | | | | | |
| 1 | 采购内容 | | | 采购一套包含信息化设备硬件、网络、业务软件及其他服务在内的信息化运维服务（详见最后附表）。 | |
| 2 |  | | |  | |
| 项目工期要求 | | | | | |
| □从合同签订之日起至 止。  √从合同签订之日起 12 个月。 | | | | | |
| 项目背景 | | | | | |
| 近几年，广州市少年宫进行了大规模的信息化建设，大量日常使用IT设备及重要的业务应用系统，包括台式机、笔记本电脑等设备的日常保养、故障网络集成和检测维护、系统维护等的工作量巨大，现阶段市少年宫对设备主要采用自主维护的方式。由于人力有限，建设任务繁重，技术人员在接手新项目及日常工作的同时往往需要做大量的维护工作，较难做到IT设备的日常维护服务的高效和保质保量，在内部业务系统、IT设备与网络的日常维护工作上因不能及时维护处理，对市少年宫内其他业务部门的工作开展造成影响。  随着市少年宫信息化进程的加快和深入，网络平台速度不断提升，信息系统应用范围逐步拓宽，如何最大限度保障其“安全、准确、高效、运行”——这一目标摆在了运维工作人员的面前，具体的运维概念应运而生。在数据分散的信息初期阶段，市少年宫教研部承担了运维任务，由于没有规范、系统的体系，大多运维变成了应急故障排除、“救火”处理。在当前信息化大集中的形势下，规范化信息系统运维日益显示出其重要性、迫切性。所以，信息系统运维工作还是面临许多难点和困难，有很多急待解决的普遍性问题，如工作量增加、难度增大、矛盾加剧、人员积极性不高等，在一定程度上阻碍了信息系统运维工作更加有效地开展。 | | | | | |
| 运维目标需求 | | | | | |
| 本项目需要实现以下目标：1.通过引入专业的信息系统运维服务，保障信息系统的硬件设备和软件系统正常运行，为信息系统的建设与推广应用、提升信息化服务质量提供有力保障。2. 将信息系统安全运维工作通过有效外包管理，可以降低运行成本、减少管理错误、提高运行质量。通过提供专业、有计划、有保障、用户可见以及可控的服务，实现信息系统安全稳定运行，提高服务水平和客户满意度。3.逐步建设与完善市少年宫的IT服务管理体系，加强信息系统建设、运行、维护、安全与管理等方面的制度与流程建设，不断提高市少年宫信息化设施以及信息系统的全生命周期管理能力和水平。 | | | | | |
| 运维服务的范围 | | | | | |
| ☑基础设施维护 | | | | | ☑桌面与相关设备维护  ☑网络和信息安全设备维护  ☑机房环境维护 |
| ☑软件及信息资源维护 | | | | | ☑业务系统维护  ☑工具软件维护 |
| ☑其他运维服务 | | | | | 等保测评服务、验收服务 |
| 运维服务工作要求 | | | | | |
| （一）服务要求  在现有维护体系的基础上，结合市少年宫的实际IT运维情况，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，维护市少年宫信息业务系统的正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行相关业务系统的软硬件更新、提高各业务系统的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证各业务系统数据的完整安全性，确保日常办公信息平台的稳定运行。  （二）服务期限及方式  服务期限：2023年6月1日至2024年5月31日  服务方式：  少年宫工作日驻场服务  在少年宫工作时间（周三至周日，以市少年宫工作时间为准）内专人职守在市少年宫机房或指定地点，接受市少年宫的现场服务请求。  7×24小时电话咨询  提供应急响应值班人员，在7×24小时内设置由专人职守的热线电话，接受市少年宫的电话咨询服务请求。  7×24小时应急服务  1)提供应急响应值班人员，在7×24小时时间内设置由专人职守的热线电话，接受市少年宫的应急响应服务请求。  2)派遣专业技术人员2小时内赶赴事故现场，进行现场服务。  同时，提供现场服务、巡检服务和远程服务等三种维护模式。  （三）项目整体设计，组织及实施方案的总体把关  本项目的总体设计需遵循如下原则：   服务设计的合理性  服务设计要建立在对市少年宫需求的深入分析和全面了解，要能够为市少年宫信息系统发展目标和战略规划服务。服务设计的合理性体现在人员配置的合理性和服务管理的合理性。   服务设计的针对性  运维服务最为重要的目标就是服务于业务系统，市少年宫内各个业务系统是最先考虑的，要最大化的保证业务系统的高可用性。相关的服务设计就应基于以业务需求为主要依据进行，以围绕市少年宫网络安全域内的网络设备、安全设备、主机设备和信息系统等展开。   服务设计的可操作性  本次运维项目最先应考虑遵守业界最佳的IT服务管理体系，采用技术先进的科技手段，本着最大实用化的运维理念，将整体业务系统体系运作成为一体化的统一平台，逐步达到细节上的完善。实用将是最大的出发点以及考虑因素。服务体系的设计应切实、有效、可行，并紧密结合市少年宫信息系统现状，满足市少年宫的实际需求。   服务管理的规范性  信息系统运维维护服务是一个长期的过程，运维体系建成后仍需不断修正和完善，所以运维服务过程中的文档资料必须要求规范齐全，达到一定级别的运维标准，这样才能给日后的检查和维护带来更多的便利，也为优化IT服务体系提供更多的数据理论依据。对服务项目和运维服务人员的管理和规范科学，要借鉴国内外先进的IT服务管理经验和ITSM理念。  （四）质量控制   认真研究市少年宫的网络结构和网络安全域的划分细则，分析各类安全设备在信息系统中所处的地位。   针对需要进行维修保养的重要设备的维保情况，设计合理的设备维修保养流程和满足市少年宫要求的备品备件服务流程。   围绕市少年宫的安全设备、安全体系以及关联的信息系统的实际情况，合理配置安全技术支持驻场服务的驻场工程师。   针对重要安全设备和应用系统，制定应急响应预案，成立专门的项目应急响应服务小组，及时有效的应对信息系统的各类突发事件。   不断跟踪国内外信息安全的攻防动态，及时适应性调整政务网络的安全策略和措施。  (五) 进度控制  少年宫教育教研部督促运维单位确保完成每月的运维工作任务。特殊情况需要跨月完成的，运维方需给出充分理由及合理的完成时间计划，并在计划时间内完成。  (六)合同管理  双方签订的合同文件按要求进行归档。  (七)项目信息管理  运维单位不得泄露业主信息资料,未经业主同意不得将有关信息资料用于第三方。  (八) 项目文件的管理  项目过程中需制作及维护以下项目文件：《运维日常巡检表》、《信息化工作任务单》、《运维工作例会记录》  （九）项目安全的管理  （十）知识产权的管理  所有知识产权归业主所有。 | | | | | |
| 对运维单位的要求 | | | | | |
| （一）对运维机构的管理架构要求 | | | | | |
| （二）对运维单位的人员要求 | | | | | |
| 人员类别 | | 数量 | 人员要求 | | |
| 项目经理 | | 1 | □具有 资质证书；  √其他 具有3年以上运维服务经验 | | |
| 驻场运维工程师 | | 3 | □具有 资质证书；  √未经业主批准，不得随意更换驻场运维工程师；  √投标人应保证能根据项目建设的实际需要，在相应阶段安排足够的运维工程师到场开展工作。  √其他 硬件工程师需具有3年以上硬件运维服务经验。运维过程中业务能力不能达到甲方要求的，需进行更换。 | | |
| 二线支持工程师 | | 2 | □具有 资质证书；  √其他 一名硬件工程师具有3年以上硬件运维服务经验，遇到现场运维人员无法解决的故障问题，能随时前往现场配合检查并排除问题。一名软件工程师需具备3年以上软件开发经验，熟悉Oracle、SQLServer数据库。 | | |
| 其他人员 | |  |  | | |
| 1. 对运维单位的设备投入要求   能提供相应故障设备的备件备机。 | | | | | |
| 服务响应要求 | | | | | |
| 1. 影响到业务正常开展的故障， 15 分钟内到达现场， 60 分钟内报告采购方主管负责人， 2 小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在 8 小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每 4 小时内1次与客户进行情况汇报。 2. 不影响业务正常开展的故障， 120 分钟内到达现场， 4 小时内报告采购方主管负责人， 2 个工作日内解决。   （3）□党政机关系统办公自动化设备运维项目适用如下条款：  ★供应商为广州市涉密设备维修维护定点单位的，在采购文件中提供《广东省涉密计算机、通信和办公自动化设备定点维修维护证书》【以广州市保密局《转发省保密局关于富士施乐办公自动化设备落实定点维修维护有关问题的通知》（穗保密局〔2013〕9号）公布的名单为准】；如非广州市涉密设备维修维护定点单位投标的，须委托广州市涉密设备维修维护定点单位对所投产品进行免费印量、全包服务等维修维护工作【在投标文件中提供受委托维修维护单位的《广东省涉密计算机、通信和办公自动化设备定点维修维护证书》和委托合同（为保证涉密设备维修维护定点单位的维保质量，供应商提供的委托合同必须涵盖委托维修维护单位的响应时间、服务承诺、维修质量保证等内容）】 | | | | | |
| 项目考核要求 | | | | | |
| 1. 总体要求   1) 对项目进行前期调查、收集整理相关资料，进行初步的项目可行性研究研究。  　　2) 对项目进行分析和需求策划。  　　3) 对项目的组成部分或模块进行完整系统设计。  　　4) 制定项目目标及项目计划、项目进度表。  　　5) 制定项目执行和控制的基本计划。   1. 绩效评估   能依据项目要求与规划，负责项目的实施等具体工作  现场服务、技术支持，并对进行相应故障排查  能发现客户潜在需求，并提供相应建议  能严格按照预定计划进行服务实施  能按时完成市少年宫教研中心交付的各项工作任务  能与项目合作各方协商，确保整个项目顺利实施，达到预期项目目标  能负责对项目组制定的工作计划进行保质保量的执行 | | | | | |
| 测试与验收 | | | | | |
| 验收方依据项目综合测试结果对受验方的项目整体运维情况进行评估，并确认验收结果。  本次项目验收主要内容包括：   1. 准备验收材料文档； 2. 组织市少年宫信息化工作领导小组进行项目验收评审。 | | | | | |
| 培训要求 | | | | | |
| 1. 目的   使之能够顺利地实施项目咨询、体系建设和更好地配合和理解运维体系和流程；使采购人掌握对信息化系统的使用及维护。   1. 培训要求   对系统管理员进行充分的技术培训，保证管理人员掌握必要的技术、管理工具，通晓管理规范。   1. 培训师资   成交供应商派出具有相应专业资格和实际工作经验的教师和相应的辅导人才，主要的培训教员均获得相应的资格认证并且具有 1 年的实际教学经验。培训使用的语言和教材均为中文。   1. 费用   投标人应将所有培训费用（含培训教材费）及各项支出费用分别报价并计入投标总价。 | | | | | |
| 付款方式 | | | | | |
| 1．本合同签订后15个工作日内，采购人办理财政集中支付手续，向中标供应商支付合同总额的 65 %；  2．服务期满 1 个月、 3 个月后，分别由采购人组织服务验收，申请财政支付合同金额的 15 %、 15 %  3．当服务期满并通过项目终验后，在10个工作日内申请财政支付合同金额的余款。  4．达到支付条件后，中标供应商须在采购人办理付款手续之前7个工作日内，提供等额的正式发票给采购人，以便采购人办理付款手续。 | | | | | |

附：供应商需满足以下设备维护服务

#### 桌面设备维护

1、个人电脑及办公外设设备

市少年宫现有桌面设备近500台，包含各类品牌型号台式电脑和笔记本电脑、打印机、扫描仪等。

#### 网络和信息设备维护

| 序号 | 类型 | 设备名称 | 品牌型号 | 数量 | 资产原值（万元） | 购买时间 | 免费维护期结束时间 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 网络设备 | 一宫390MT | 国产 | 1台 | 0.652 | 2011 | 2012 |
| 2 | 网络设备 | 一宫 中间层交换机 WS-C2918 | 思科 | 6台 | 1.8 | 2012 | 2013 |
| 3 | 网络设备 | 一宫中间层交换机 WS-C2918 | 思科 | 7台 | 2.006 | 2013 | 2014 |
| 4 | 网络设备 | 一宫 核心交换机WS-C3750G-12S-S | 思科 | 1台 | 3.59 | 2013年 | 2014年 |
| 5 | 网络设备 | 一宫 防火墙; NF-S320  （含升级授权） | NETENTSEC | 1台 | 2.94 | 2015年 | 2016年 |
| 6 | 网络设备 | 一宫 中间层交互机; S5700S-52P-LI-AC | 华为 | 3台 | 1.17 | 2018年 | 2019年 |
| 7 | 网络设备 | 一宫 核心交换机S6730-H24X6 | 国产 | 1台 | 3.98 | 2020 | 2021年 |
| 8 | 网络设备 | 一宫 防火墙AF1000-B1120 | 深信服 | 1台 | 3.79 | 2021 | 2022年 |
| 9 | 网络设备 | 二宫 核心交换机WS-C3750G-12S-S | 思科 | 1台 | 3.59 | 2013 | 2014 |
| 10 | 网络设备 | 二宫 防火墙;NF-S320  （含升级授权） | NETENTSEC | 1台 | 2.94 | 2015年 | 2016年 |
| 11 | 网络设备 | 二宫 防火墙  S6730-H24X6 | 国产 | 1台 | 3.98 | 2020 | 2021年 |
| 12 | 网络设备 | 二宫 核心交换机AF1000-B1120 | 深信服 | 1台 | 3.79 | 2021 | 2022年 |
| 13 | 多媒体信息发布、编辑软件 | RemoteMultiMedia Server V4.0-主控端 | 禾麦 | 1台 | 4.5183 | 2019年 | 2022年 |
| 14 | 数字资源共享平台 | 数字资源共享平台 | 格灵 | 1台 | 21.0596 | 2019年 | 2022年 |
| 15 | 高清网络播放 | RMC24DL | 禾麦 | 1台 | 0.7951 | 2019年 | 2022年 |
| 16 | 管理电脑 | 启天M425 | Lenovo | 1台 | 0.6418 | 2019年 | 2022年 |
| 17 | 数字信息播放盒 | RMC24DL | 禾麦 | 10台 | 6.647 | 2019年 | 2022年 |
| 18 | 液晶显示屏 | 50E382W | 创维 | 5台 | 3.079 | 2019年 | 2022年 |
| 19 | 触摸一体机 | 55E72RD-F | 创维 | 5台 | 7.154 | 2019年 | 2022年 |
| 20 | 投影机 | NP57EC | 明基 | 1台 | 5.2029 | 2019年 | 2022年 |
| 21 | 投影幕 | AF-150 | IFOR | 1台 | 0.3387 | 2019年 | 2022年 |
| 22 | 投影机吊杆 | 1M | 国产 | 1台 | 0.0518 | 2019年 | 2022年 |
| 23 | 智能数字会议系统主机 | D6201 | DSPPA | 1台 | 0.8847 | 2019年 | 2022年 |
| 24 | 嵌入式发言主席单元 | D6233 | DSPPA | 1台 | 0.1007 | 2019年 | 2022年 |
| 25 | 嵌入式发言代表单元 | D6234 | DSPPA | 19台 | 2.0672 | 2019年 | 2022年 |
| 26 | 嵌入式发言和表决主席单元音频接口盒 | D6237 | DSPPA | 5台 | 0.489 | 2019年 | 2022年 |
| 27 | 8芯延长线 | D6263 | DSPPA | 1台 | 0.0469 | 2019年 | 2022年 |
| 28 | 会议地面插座 | 国产 | DSPPA | 1台 | 0.0632 | 2019年 | 2022年 |
| 29 | 会议高清跟踪摄像头 | D6283II | DSPPA | 1台 | 2.1874 | 2019年 | 2022年 |
| 30 | 主音箱 | D6565 | DSPPA | 4台 | 1.622 | 2019年 | 2022年 |
| 31 | 辅助音箱 | D6564 | DSPPA | 2台 | 0.6936 | 2019年 | 2022年 |
| 32 | 专业主功放 | MX3000II | DSPPA | 2台 | 1.414 | 2019年 | 2022年 |
| 33 | 专业辅助功放 | MX2500II | DSPPA | 1台 | 0.6725 | 2019年 | 2022年 |
| 34 | 音响壁挂支架 | D5A | DSPPA | 6台 | 0.1638 | 2019年 | 2022年 |
| 35 | 手持无线话筒 | D6650 | DSPPA | 1台 | 0.412 | 2019年 | 2022年 |
| 36 | 电源时序器 | D6572II | DSPPA | 1台 | 0.2327 | 2019年 | 2022年 |
| 37 | 调音台 | EPM8 | Soundcraft | 1台 | 0.6728 | 2019年 | 2022年 |
| 38 | 数码音频处理器 | DriveRacKPAPREMIUM | DBX | 1台 | 0.8358 | 2019年 | 2022年 |
| 39 | 自动反馈抑制器 | AFS2 | DBX | 1台 | 0.9581 | 2019年 | 2022年 |
| 40 | DVD播放机 | BDP-160 | 先锋 | 1台 | 0.4039 | 2019年 | 2022年 |
| 41 | 矩阵主机箱 | D6108 | DSPPA | 1台 | 0.8896 | 2019年 | 2022年 |
| 42 | 数字高清音视频输入卡 | D6104HR | DSPPA | 2台 | 1.0196 | 2019年 | 2022年 |
| 43 | 数字高清音视频无缝输出卡 | D6104HC | DSPPA | 2台 | 1.1614 | 2019年 | 2022年 |
| 44 | 弹起式桌插 | D6593A | DSPPA | 1台 | 0.1193 | 2019年 | 2022年 |
| 45 | 网络编程多媒体中央控制主机 | D6401 | DSPPA | 1台 | 2.5134 | 2019年 | 2022年 |
| 46 | 电源控制器 | D6421 | DSPPA | 1台 | 0.4771 | 2019年 | 2022年 |
| 47 | 音量控制器 | D6424 | DSPPA | 1台 | 0.5912 | 2019年 | 2022年 |
| 48 | 白炽灯调光器 | D6422 | DSPPA | 1台 | 0.4935 | 2019年 | 2022年 |
| 49 | 多媒体插座 | 国标 | 国产 | 20台 | 1.85 | 2019年 | 2022年 |
| 50 | 投影机 | NP57EC | 明基 | 1台 | 5.2029 | 2019年 | 2022年 |
| 51 | 投影幕 | AF-150 | IFOR | 1台 | 0.3387 | 2019年 | 2022年 |
| 52 | 智能数字会议系统主机 | D6201 | DSPPA | 1台 | 0.8847 | 2019年 | 2022年 |
| 53 | 嵌入式发言主席单元 | D6233 | DSPPA | 1台 | 0.1088 | 2019年 | 2022年 |
| 54 | 嵌入式发言代表单元 | D6234 | DSPPA | 19台 | 1.9133 | 2019年 | 2022年 |
| 55 | 嵌入式发言和表决主席单元音频接口盒 | D6237 | DSPPA | 5台 | 0.489 | 2019年 | 2022年 |
| 56 | 延长线 | D6263 | DSPPA | 1台 | 0.0469 | 2019年 | 2022年 |
| 57 | 会议地面插座 | D6267B | DSPPA | 1台 | 0.0599 | 2019年 | 2022年 |
| 58 | 踪摄像头 | D6283II | DSPPA | 1台 | 2.1874 | 2019年 | 2022年 |
| 59 | 主音箱 | D6565 | DSPPA | 4台 | 1.622 | 2019年 | 2022年 |
| 60 | 辅助音箱 | D6564 | DSPPA | 2台 | 0.6936 | 2019年 | 2022年 |
| 61 | 专业主功放 | MX3000II | DSPPA | 2台 | 1.414 | 2019年 | 2022年 |
| 62 | 专业辅助功放 | MX2500II | DSPPA | 1台 | 0.6725 | 2019年 | 2022年 |
| 63 | 手持无线话筒 | D6650 | DSPPA | 1台 | 0.412 | 2019年 | 2022年 |
| 64 | 电源时序器 | D6572II | DSPPA | 1台 | 0.2327 | 2019年 | 2022年 |
| 65 | 调音台 | EPM8 | Soundcraft | 1台 | 0.6728 | 2019年 | 2022年 |
| 66 | 音频处理器 | DriveRacKPAPREMIUM | DBX | 1台 | 0.8358 | 2019年 | 2022年 |
| 67 | 自动反馈抑制器 | AFS2 | DBX | 1台 | 0.9581 | 2019年 | 2022年 |
| 68 | DVD播放机 | BDP-160 | 先锋 | 1台 | 0.4039 | 2019年 | 2022年 |
| 69 | 混合矩阵主机箱 | D6108 | DSPPA | 1台 | 0.8896 | 2019年 | 2022年 |
| 70 | 音视频输入卡 | D6104HR | DSPPA | 2台 | 0.9544 | 2019年 | 2022年 |
| 71 | 音视频无缝输出卡 | D6104HC | DSPPA | 2台 | 1.1614 | 2019年 | 2022年 |
| 72 | 弹起式桌插 | D6593A | DSPPA | 1台 | 0.1193 | 2019年 | 2022年 |
| 73 | 网络编程多媒体中央控制主机 | D6401 | DSPPA | 1台 | 2.5134 | 2019年 | 2022年 |
| 74 | 电源控制器 | D6421 | DSPPA | 1台 | 0.4772 | 2019年 | 2022年 |
| 75 | 音量控制器 | D6424 | DSPPA | 1台 | 0.5913 | 2019年 | 2022年 |
| 76 | 白炽灯调光器 | D6422 | DSPPA | 1台 | 0.4935 | 2019年 | 2022年 |
| 77 | 多媒体插座 | 国产 | 国产 | 20台 | 1.85 | 2019年 | 2022年 |
| 78 | 路由器 | RAE-3800-8-AC | 中兴 | 1台 | 1.0803 | 2019年 | 2022年 |
| 79 | 防火墙 | BDFW-G5320 | 蓝盾 | 1台 | 21.842 | 2019年 | 2022年 |
| 80 | 信息安全管理审计系统 | S3000-EK1000 | 蓝盾 | 1台 | 26.08 | 2019年 | 2022年 |
| 81 | 网管系统 | U31(BN) System Software,Windows,ch | 中兴 | 1台 | 0.8277 | 2019年 | 2022年 |
| 82 | 网管系统授权 | NetNumen U31(BN) System Software | 中兴 | 1台 | 0.8277 | 2019年 | 2022年 |
| 83 | 网管系统授权 | NetNumen U31 Product Manual CD（CH） | 中兴 | 1台 | 0.0681 | 2019年 | 2022年 |
| 84 | 准入控制系统 | A130 | ACK | 1台 | 4.7172 | 2019年 | 2022年 |
| 85 | 准入控制系统-IP地址管理模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 8.1777 | 2019年 | 2022年 |
| 86 | 准入控制系统-ID用户管理模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 5.0603 | 2019年 | 2022年 |
| 87 | 准入控制系统-终端检查模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 5.0603 | 2019年 | 2022年 |
| 88 | 主机 | 8905E-S-CMP1A-AC2 | 中兴 | 2台 | 6.559 | 2019年 | 2022年 |
| 89 | 业务板卡 | S1GT48A | 中兴 | 2台 | 6.4286 | 2019年 | 2022年 |
| 90 | 业务板卡 | S1GF48A | 中兴 | 2台 | 6.3146 | 2019年 | 2022年 |
| 91 | 软件 | R8900E-SW-BASIC | 中兴 | 2台 | 2.7638 | 2019年 | 2022年 |
| 92 | 千兆交换机 | RS-5250-28TS-L-AC | 中兴 | 3台 | 1.5051 | 2019年 | 2022年 |
| 93 | 千兆交换机 | RS-5250-52TS-L-AC | 中兴 | 9台 | 6.2757 | 2019年 | 2022年 |
| 94 | 光模块 | SFP-GE-M500 | 中兴 | 48台 | 5.2224 | 2019年 | 2022年 |
| 95 | 2换机 | RS-5250-28PC-AC | 中兴 | 7台 | 5.5083 | 2019年 | 2022年 |
| 96 | 光模块 | SFP-GE-M500 | 中兴 | 28台 | 3.0464 | 2019年 | 2022年 |
| 97 | 无线控制器 | ZXWE C510 | 中兴 | 1台 | 8.0147 | 2019年 | 2022年 |
| 98 | 无线管理容量授权 | License-AP | 中兴 | 3台 | 5.0807 | 2019年 | 2022年 |
| 99 | 无线接入点 | 室内型AP ZXWE A3122 | 中兴 | 2台 | 24.642 | 2019年 | 2022年 |
| 100 | 无线接入点 | 面板型APZXWE A2012 | 中兴 | 152套 | 14.0296 | 2019年 | 2022年 |
| 101 | POE供电模块 | 国产 | 国产 | 90台 | 1.143 | 2019年 | 2022年 |
| 102 | 核心交换机 | 5950-36CM-LC-AC | 中兴 | 1台 | 1.39 | 2019年 | 2022年 |
| 103 | 准入控制系统 | A130 | ACK | 1台 | 4.7172 | 2019年 | 2022年 |
| 104 | 准入控制系统-IP地址管理模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 5.0399 | 2019年 | 2022年 |
| 105 | 准入控制系统-ID用户管理模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 3.4099 | 2019年 | 2022年 |
| 106 | 准入控制系统-终端检查模块 | 艾科ID网络安全管理系统V3.0 | ACK | 1台 | 3.4099 | 2019年 | 2022年 |
| 107 | 交换机 | RS-5250-52TS-L-AC | 中兴 | 7台 | 4.8811 | 2019年 | 2022年 |
| 108 | 光模块 | SFP-GE-M500 | 中兴 | 14台 | 1.5232 | 2019年 | 2022年 |
| 109 | 精密空调 | 室内机：MT040DA ，室外机：KCD048 | 科士达 | 2台 | 42.7358 | 2019年 | 2022年 |
| 110 | KVM切换系统 | CS17916 | ATEN | 1台 | 2.2112 | 2019年 | 2022年 |

**其他设备现状**

市少年宫目前在一宫和二宫分别布置了10个通道的闸机，以及多台检证终端设备，用于对每周前来少年宫进行学习的孩子和家长进行身份认证。

硬件运维需求表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 维护要求 |
| 1 | 设备日常维护 | 1.工作内容：提供5\*8小时服务。非工作时间或节假日提供热线或电话支持服务，如有需要，须现场解决。  2.巡检周期：至少每月一次 |
| 2 | 设备故障检测及排除 | 1.影响到业务正常开展的故障， 15 分钟内到达现场， 60 分钟内报告采购方主管负责人， 2 小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在 8 小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每 4 小时内1次与客户进行情况汇报。  2.不影响业务正常开展的故障， 120 分钟内到达现场， 4 小时内报告采购方主管负责人， 2 个工作日内解决。 |
| 3 | 其他要求 | 1. 提供故障设备的备机备件  2. 如因我宫业务发展需要，以上设备有所更换或增购，以最新的设备现状为维护标的。 |

### 软件及信息资源维护

#### 应用系统现状

市少年宫截止到目前具有门户网站、综合管理系统、校园安全管理系统等多个业务系统。

应用系统详细说明如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **业务应用系统名称** | **主要应用** |
| 1 | 广州市少年宫官网 | 广州市少年宫门户网站。主要功能包括最新消息公告、活动信息、各种宣传的发布等 |
| 2 | 校园安全管控系统 | 一宫、二宫的多台校园安全检证设备及管理软件在内的基于IC卡技术的校园安全管控系统。 |
| 3 | 闸机出入管理系统 | 包含一宫、二宫多个通道在内的基于IC卡技术的闸机出入系统及相关的管理系统。 |
| 4 | 学员管理系统 | 学期信息的管理；班级、教师、学员注册管理等；报名情况的统计 |

表 市少年宫应用系统列表

**软件系统运维需求表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类型 | 服务内容 | 维护要求 |
| 1 | 日常维护 | 系统性能日常维护 | 1.工作内容：提供5\*8小时服务。非工作时间或节假日提供热线或电话支持服务，如有需要，须现场解决。  2.系统运行状态监控及预警  3.负责资产及版本管理、定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计，系统修复； |
| 2 | 系统故障检测及排除 | 响应时间及排除故障时间：不影响业务正常开展的故障，在工作日内4个小时内解决；影响到业务正常开展的故障，在工作日内2个小时内解决。 |
| 5 | 系统优化 | 补丁及接口升级 | 对系统进行漏动修复、补丁及接口升级 |
| 6 | 性能优化 | 主要包括应用消息队列、共享内存优化；应用服务能力优化，例如应用进程数、应用线程数的优化；应用日志级别及日志空间的调整； |

**系统维护的内容**

1.纠正性的维护

纠正用户在使用系统软件过程中发现的错误。

2.适应性维护

当用户的硬件环境因升级或更换发生变化，承诺对系统进行适应环境变化的适应性维护（包括用户机构变化的系统迁移）。

3.改善性维护

与原开发商协商，对用户原有系统进行相应的修改，深化完善系统功能，使应用系统能更好地满足业务管理需要。同时对使用过程中发现的各类问题进行修改完善，使其应用更方便、更稳定。

4.预防性维护

制定年度预防性维护计划，提供每季度一次的预防性维护，对系统运行形成的临时数据进行清理，对系统运行日志进行检查分析，根据系统的报错信息，发现系统潜在的问题，尽早采取措施，排除故障隐患和安全漏洞。

5. 数据的维护

对应用系统提供每季度一次的性能测试和调优服务，提供性能测试报告及系统性能优化建议，以便保证系统性能不断改进并运行在最佳状态。与原开发商协商，对系统的运行数据库数据进行优化及备份；进行程序代码优化，数据库代码优化，整合SQL，确保代码能在最短时间内运行。避免重复代码、无用代码等，跟踪异常处理等；对数据库进行优化，包括表结构优化，数据查询慢等进行优化。协助进行新增数据监督入库，定期数据库备份。

6.重要时刻保障

遇国家重要时间节点，有高度系统安全保障要求的，需安排技术人员值守。

7.咨询及培训服务

要求服务方提供电话或现场技术咨询和技术支持服务，同时，定期对用户的技术人员进行系统维护技术方面的培训，如一般故障排除方法，性能的监控与调整等。至少提供2 人系统管理员培训。

#### 需提供的安全服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 频次 | 备注 |
| 1 | 安全扫描 | 月度报告 | 通过每月对应用系统扫描，及时发现高危风险漏洞，发出安全预警和制定加固防御方案 |
| 2 | 渗透测试 | 每年根据实际需要开展一次或多次 | 模拟黑客可能使用的攻击技术和漏洞发现技术，对目标系统的安全做深入的探测，发现系统最脆弱的环节 |
| 3 | 网站监控 | 7\*24 | 对应用系统的实时漏洞检测、安全状态监控、可用性监控等7\*24小时监控 |
| 4 | 应急预案编制及应急演练 | 1次/年 | 1. 每年开展一次应急安全演练 2. 更新少年宫专项应急预案 3. 形成总结报告并修缮应急处置流程 |
| 5 | 网络信息安全应急处理 | 按需 | 在2小时内前往现场，提供应急响应协助处置现场突发安全事件 |
| 6 | 安全培训 | 每年根据实际需要开展一次或多次 | 针对我宫工作人员进行技术培训，使具备对信息安全防范意识的理解，掌握信息安全基础知识，知道如何避免安全事件在自己身上发生，以及在一旦遇到信息安全事件时知道应该如何做，从而提高整体的信息安全防护能力与水平 |

#### 需提供的其他服务

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **服务内容** |
| 运维咨询服务 | 运维过程中的咨询服务 |
| 其他服务 | 1.一套业务系统的等保测评服务 |
| 2.我宫全年学员通知短信发送 |
| 3.验收服务，供应商应根据所提交的验收方案和实施办法，自行组织设备和人员进行测试和验收，并按照政数局验收管理办法配合使用方整理相关验收材料，完成验收。 |