

第三章 采购需求

一、项目概况

- (一) 项目名称：海口市社会保险服务中心软硬件运维服务项目
- (二) 项目业主：海口市社会保险服务中心
- (三) 项目预算：本项目预算 30.72 万元/年，预算总计 92.16 万元。
- (四) 服务期限：三年

采购方式：竞争性磋商

二、项目需求

(一) 项目背景

海口市社会保险服务中心将办公局域（含秀英区分中心、龙华区分中心、琼山区分中心、美兰区分中心及我中心在其他部门合作或派驻的社保医保窗口）内外网相关硬件运维、机房基础环境保障服务、应急响应与重要保障服务等日常工作整体打包，外包给专业型 IT 服务外包公司负责进行维护，提升海口市社会保险服务中心桌面终端和机房基础环境的可用性，降低本局运营成本，提高维护效率。

(二) 项目目标

根据海口市社会保险服务中心运维需求，需要将办公局域内外网相关硬件运维、机房基础环境保障服务、现场运维流程管理服务、应急响应及重要保障服务日常运维交付给专业厂商负责维护，主要目标为：

- 1、通过服务外包，减少海口市社会保险服务中心 IT 专业人员的引进，同时降低 IT 运维成本；
- 2、提升海口市社会保险服务中心的现场运维流程管理水平，提升政府 IT 服务管理规划能力。

(三) 服务外包内容

海口市社会保险服务中心硬件运维服务外包内容包括：

序号	服务内容	基础服务项目	服务地点	设备数量	服务内容
1	硬件运维和机房基础环境保	PC 设备维护服务	海口市社保中心、秀英区分中心、龙华区	台式机（289）件，便携式计算机（21）件，	PC 设备、服务器、网络设备、网络安全设备、存储设备的运维

	障服务	服务器运维	分中心、琼山区分中心、美兰区分中心等	服务器(4)件, 交换机(44)件, 路由(47)件, 防火墙(6)件, 硬盘录像机(4)件	1、提供 PC 设备、服务器、网络设备、网络安全设备、存储设备的日常硬件运维服务, 包括故障处理等
网络设备运维	2、联络、协调和辅助第三方厂家进行故障处理, 并监督处理过程。				
网络安全设备运维	3、PC 硬件设备及外部设备的安装、配置、迁移和故障维修				
存储运维	4、机房巡检服务				
机房巡检服务	5、机房动力和环境监控服务				
机房动力和环境监控服务	(以上均不包含材料费)				
2	办公设备运维服务	办公设备维护服务	海口市社保中心、秀英区分中心、龙华区分中心、琼山区分中心、美兰区分中心等	打印设备(171)件, 显示器(398)件, 扫描仪(89)件, LED 显示屏(5)件, 其他输入输出设备(125)件, 移动存储	办公设备维护, 办公设备指办公用激光打印机、办公用喷墨打印机、办公用针式打印机及传真打印复印一体机 1、提供办公设备(打印机、复印机、扫描仪等)的日常硬件运维服务, 包括故障处理等

				设备(14)件	2、联络、协调和辅助第三方厂家进行故障处理,并监督处理过程。 (以上均不包含材料费)
3	备用设备运维服务	备用设备维护服务	海口市社保中心、秀英区分中心、龙华区分中心、琼山区分中心、美兰区分中心等	\	1、备用设备维护,备用设备指用于临时替代性处理的PC设备及外部设备 2、提供备品备件服务,发生故障的设备进行更换(不包含更换设备的费用),协助采购单位采购备品备件服务 (以上均不包含材料费)
4	办公软件运维服务	办公软件维护服务	海口市社保中心、秀英区分中心、龙华区分中心、琼山区分中心、美兰区分中心等	\	1、办公软件维护,系指委托方拥有合法权利或授权的桌面OA应用软件、操作系统 2、日常PC终端设备上操作系统的日常运行问题的运维 3、常见故障问题的排除,如宕机、程序配置不当、系统配置错误等

					4、由于 PC 硬件设备故障导致的网络访问故障的处理
					(以上均不包含材料费)
5		软件正版化服务	海口市社保中心、秀英区分中心、龙华区分中心、琼山区分中心、美兰区分中心等	台式机(289)件, 便携式计算机(21)件	1、提供正版软件检测服务
					2、提供办公地区的办公终端设备普查及正版软件、操作系统安装服务
					(以上均不包含材料费)
6	重要保障服务	重要保障服务	一线驻点技术支持	\	1、海口市社会保险服务中心重要保障方案的制订与完善;
					2、海口市社会保险服务中心重要保障任务的组织与实施;
					3、海口市社会保险服务中心重要保障信息的通报;
					4、海口市社会保险服务中心重要保障突发事件处置。
7		应急预案及	一线驻点		1、制订与完善网络、安全及机房基础设

	应急 预案 及相 应服 务	响应服务	技术支持	\	施系统的应急预案；
					2、组织落实以上系统的演练计划；
					3、负责以上系统的应急处置,控制系统故障影响范围,确保业务连续性和系统可用性。

以上服务范围为整体服务外包内容,投标人必须提供包括且不限于上述外包范围的运维服务内容。

(四) 服务人员要求

投标人需提供驻场服务工程师 2 名,人员数量及质量必须满足采购单位的要求,需提供驻场服务工程师名单和背景调查,签订服务保密协议。

1、能力要求

:

投标人驻场服务工程师应熟悉 IT 基础技术架构及基础设施环境;熟悉 IT 服务管理体系,熟悉数据中心机房的运维管理技术及流程,有管理数据中心的工作经历和经验;应具备丰富的网络维护经验,有从事骨干网、广域网规划与运维的经历;能够依据厂家提供的维护标准流程开展相应的运维工作,具备较强的分析和处理问题的能力;熟悉 IT 基础技术架构及基础设施环境;具备机房机位管理、服务器软硬件基本维护及对机房环境、配供电、消防、安保等日常监控的能力,满足机房日常运营需求;有参与政府单位应急响应和重保运维的工作经验,能够依据应急响应和重保流程开展相应的运维工作,具备良好的快速反应能力和沟通能力。

2、数量要求:

根据服务外包内容,投标人需提供 2 名驻场服务工程师,派驻至海口市社会保险服务中心,提供 5*8 小时驻场服务,驻场服务工程师需持有初级以上工程师认证(含初级)。为确保应急响应和重要保障工作的顺利开展,要求该项

目经理需持有（中级）以上工程师认证，投标人在应急和重保期间，根据采购人的要求和业务保障级别，增派临时保障人员，以提高运维保障，临时保障人员数量和能力必须满足采购人的要求。

3、其他要求

（1）驻场服务工程师应严格遵守各项规章制度和管理规定，严格遵守信息安全保密制度，派驻服务人员必须与采购单位签署相关保密协议。

（2）驻场服务工程师在办公时必须遵循采购人单位的规章制度。

（3）驻场服务工程师必须每周提供工作周报，内容包括本周服务情况通报，需协调处理的问题等。

（4）驻场服务工程师必须每月提供工作月报，对月度服务质量情况进行总结及通报。

（5）投标人不得违反国家相关劳动法律法规，否则所引起的全部后果由投标人负责。

（6）投标人所派遣的驻场服务工程师必须服从采购人的统一管理，采购人有权要求投标人更换人员，如投标人要主动更换人员需经采购人同意。

（五）服务支持方式需求

1、电话支持服务

提供 7*24 小时电话支持服务，对维护需求及时进行响应，提供的 IT 服务支持电话语言要求必须符合政府部门的相关标准。提供服务呼叫（包括电话、邮件、WEB 信箱、传真等）的接收、记录、分类和优先级排序；协调二线服务工程师解决上升的突发事件；提供电话完成服务回访工作，并对回访工作进行录单跟踪处理。

3、现场支持服务

提供 5*8 小时驻场支持服务，现场响应时间 < 1 小时，如遇紧急突发事件或重大的安全事件，现场响应时间 < 30 分钟。

4、例行巡检服务

提供每个周 1 次的例行检查服务，提供例检报告，并对例检发现的问题进行跟踪处理，确保各项设备服务的正常稳定运行，可以运维周报的形式体现。

5、远程维护服务

可根据故障情况提供远程直接维护服务，针对性服务方式，可以避免由于交通等原因造成的服务响应不及时，同时可以提供相应的故障远程排查服务以及相关系统的变更、配置管理支持等，在远程接入条件满足下，连通时间为 15 分钟内。

(五) 服务外包项目实施管理要求

1、签署外包协议

协议中将列明相关的服务工作内容、工作范围、工作标准、权利与义务、费用结算办法、违约条款以及保密条款等内容。

2、外包项目启动

外包项目合同签署后，按合同签署的服务生效时间，项目正式启动。投标人须在项目启动日成立专门的工作小组，负责服务合同的交接，开始履行外包服务管理职责，服务移交完成时间由双方友好协商，以双方合同签署代表签字确认为准。

3、正式服务阶段

由投标人提供正式服务，服务监督工作由采购人派人负责管理监督。

4、服务外包提交的成果要求

在项目实施过程中，投标人应提供全面详尽的工作报表，以确保服务提供的完整性，并依照进度计划向采购人分阶段按时提交。投标人的阶段成果应该包含（但不仅限于）下表所列：

提交成果一览表

序号	工作阶段	各阶段提交成果
1	外包项目启动	《服务提供人员清单及相关技能证明材料》
2	正式服务阶段	《运维服务周报》、《运维服务月报》、《故障分析报告》

3	服务期满阶段	《服务总结报告》
---	--------	----------

(七) 服务期限

本次招标服务期限为三年，起始时间为合同生效之日起。

(八) 付款方式:按年度支付。