**广东省特种设备检测研究院佛山检测院**

**2024年运维服务项目需求文件**

**广东省特种设备检测研究院佛山检测院（以下简称“采购人”）现就“广东省特种设备检测研究院佛山检测院2024年运维服务项目”进行招标采购，欢迎符合资格条件的投标人投标。**

# 招标项目概况及要求

## （一）项目概况

1.项目名称：广东省特种设备检测研究院佛山检测院2024年运维服务项目。

**2.采购内容：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务年限** | **服务方式** |
| 1 | 巡检及日常维护服务 | 1项/年 | 现场 |
| 2 | VMware虚拟化平台专项维护服务 | 远程/现场 |
| 3 | 数据库专项技术服务 | 远程/现场 |
| 4 | 智能监控运维服务 | 远程/现场 |
| 5 | 常态化安全服务 | 现场 |

**3.项目预算：100000元**

本次报价包括：派往人员产生的所有费用、外出办事费用、设备送修的交通费、保险费、技术培训费以及各种税费等所有完成本项目所产生的任何费用。

## （二）技术要求

1.巡检及日常维护服务

通过对数据中心基础设施的日常维护，解决设备、系统平台等故障，提升整体系统的稳定性，保障业务系统高效运行。在工作日期间，对所有电话咨询和常规服务请求30分钟内予以答复。

（1）设备巡检服务

* 网络与安全设备类巡检：

定期对网络设备和安全设备进行巡检，确保其稳定运行。建立并维护完整的网络设备配置管理文档。巡检范围主要包括：防火墙、上网行为管理、堡垒机、核心交换机等。

服务交付物：提供《网络与安全设备类巡检季度报告》

服务要求：巡检每季度1次现场，7\*24小时远程支持。

* 服务器与存储设备类巡检：

定期对物理服务器、集中存储、超融合一体机、分布式存储等设备运行情况进行巡检。范围包括不限于以下设备：x86服务器、集中存储、SAN交换机、备份一体机等。

服务交付物：提供《服务器与存储设备类巡检季度报告》

服务要求：巡检每季度1次现场，7\*24小时远程支持。

（2）操作系统支持服务

提供针对操作系统（Windows和Linux）的全面维护服务，包括系统优化、安全加固、故障排查与修复等，确保系统稳定、高效运行，降低故障风险，提升用户体验和业务连续性。

服务交付物：提供《操作系统维护记录表》。

服务要求：按需，7\*24小时远程支持。

（3）机房常规性服务

机房清尘：对机房的设备除尘。设备除尘前，需做好设备配置备份及应急保障措施。设备除尘之后，应检查设备是否正常运行。

UPS电池：针对机房中的UPS和电池提供巡检。如出现电池故障，需协助采购方进行更换。

线缆整理及标识：对设备线缆整理及标识，并做好相关信息数据记录及变更。

服务要求：每年1次，人工现场。投标商自行携带所需要的工具和耗材（测试仪、标签机、打线钳等）。

2.VMware虚拟化专项维护服务

提供VMware虚拟化平台的维护管理，提高平台的服务质量、效率和安全性。具体服务内容包括但不限于如下：

(1)监控管理：7x24小时全程监控虚拟化平台的资源状况；

(2)故障管理：对虚拟化平台运行过程中相关故障排除；

(3)资源管理：对虚拟化平台的资源按实际情况进行新增、调配、迁移和关停等工作；

(4)补丁更新：按需提供官方稳定的补丁更新服务，确保平台的安全性；

(5)配置调整：配合完成vCenter高可用部署及其它虚拟化平台相关配置;

(6)虚拟化平台其它相关维护管理工作。

服务要求：每年2次现场巡检，7\*24小时远程支持。

3.数据库专项维护服务

（1）数据库定期巡检服务：

* 检查用户系统的使用情况，了解一段时间以来出现的问题；
* 检查操作系统的配置情况，当前运行情况；
* 检查数据库的运行情况，运行日志log文件的检查；
* 检查磁盘系统的运行情况和空间使用情况等；
* 巡检服务完成后，提交完整的巡检服务报告。

服务要求：每季度1次巡检（数量2套，不限数据库类型），7\*24小时远程支持。

2.数据库优化服务

随着采购方应用系统投入使用时间的增长，数据库将会由于数据量的增加、用户数量的增加或应用的修改而导致数据库的性能降低。数据库性能降低后将导致应用响应慢、统计或报表计算时间加长和难于维护等不良影响。因此，需要进行必要的数据库优化操作及性能调整。优化配置和性能调整的主要内容包括：

* 分析用户的应用类型和用户行为；
* 确立明确的调整目标；
* 查找数据库运行瓶颈和原因；
* 修改数据库的参数设置；
* 调整数据库的数据分布；
* 对硬件和系统的使用情况，并提出建议；
* 提供用户完整的性能调整报告和解决方法；

服务要求：根据需要提供服务，数量2套，不限数据库类型。

3.数据库故障现场应急服务

数据库突然发生的非计划停机或者硬件故障导致数据库无法起来，需立即远程接入排查。如远程无法解决，需安排数据库工程师到现场进行故障应急服务。应急处理服务的内容包括：

* 硬件出现问题，导数据库不能正常工作，需要工程师到现场解决问题；
* 数据库软件本身出现问题，导致数据库不能正常工作，需要工程师到现场解决问题；
* 业务数据库出现严重的性能问题，导致应用系统无法正常运行，需要工程师到现场解决问题；
* 由于其他原因，导数据库不能正常工作，需要工程师到现场解决问题；

服务要求：数量2套，不限数据库类型。现场到达时间需4个小时内。

4.智能监控运维服务

对现有的基础设施监控Zabbix平台提供如下运维服务：

(1)部署与升级：完善Zabbix平台相关功能及修复漏洞，对监控平台每年进行一次版本升级；

(2)配置调整与优化：根据设备和应用系统的变化，及时调整Zabbix平台的相关配置，以确保监控的准确性和全面性。完善Zabbix平台相关配置调整，完善新增的设备或者应用系统的监控。

(3)告警处置：基于Zabbix平台告警，提供快速响应与问题处置支持，以避免或减少潜在的业务影响。

服务要求：按需提供。

服务交付物：提供《基础设施监控运维服务记录表》和《基础设施监控运维服务总结报告》。

5.常态化安全服务

(1)漏洞扫描：对指定的资产定期使用自动化工具进行主动漏洞扫描，资产包含IP地址、操作系统、数据库、中间件、Web应用等;扫描完成后提供相关漏洞扫描报告;根据漏洞扫描报告，提供相关安全加固建议并协助资产负责人进行漏洞整改。服务频率：每季度1次（一年4次）。

(2)安全应急响应：及时响应和配合安全事件的分析与处置，提供7\*24应急响应服务，并出具报告。（按需提供）

(3)重要时期安全保障：针对重大活动和春节、国庆、五一重要节假日，提供远程安全保障及值守报告。

## （三）商务要求

1.服务期

自合同签订之日起一年内。

2.服务地点

采购方指定地点。

3.验收要求

需通过采购方组织的验收。

4.服务要求

合同签订后，投标方指定一名项目经理，负责协调投标方在服务全过程的各项工作。采购人对不合格的项目经理有权提出更换要求。

5.付款条件

（1）①本项目合同签署生效后10日内，采购方在收到成交供应商提供的合同总价60%的正式发票后的30日内，向成交供应商支付合同总价的60%给成交供应商作为本项目预付款；②本项目的运维服务完成并通过验收后，收到成交供应商开具的合同总价40%的正式发票后的30日内由采购方向成交供应商支付合同总价的40%。

（3）成交供应商凭以下有效文件与采购方结算：

①合同；②日常运维的材料；

6.其他要求

（1）招标文件中列出的技术和商务要求，如供应商在投标文件中未能明确，采购人将认为供应商对招标文件的要求不响应。

（2）采购人不组织集中考察或答疑，供应商如果对采购需求有疑问请和采购单位联系人沟通，或在投标截止时间前向采购人提出书面问询，在投标截止期前没有提出疑义的视同认可招标文件中所提出的任何要求，中标后若由此发生的任何费用均由供应商自行承担。

# 投标人资格要求

1.具有独立承担民事责任的能力（提供法人或者其他组织的营业执照，自然人的身份证明）；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供参加本次采购活动前的会计报表）；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料）；

4.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明或信用中国网站截图）。

# 评标程序要求

1.按照招标文件规定要求密封、签署、盖章；

2.提供具备招标文件中规定资格要求的证明文件，包括但不限于采购内容相关的资质与证书，供应商资质与证书；

3.提供的报价价格文件为全包价，派往人员产生的所有费用、外出办事费用、设备送修的交通费、保险费、技术培训费以及各种税费等所有完成本项目所产生的任何费用。

4.提供响应商务要求文件，包括但不限于售后服务方案、运维服务方案，商务要求需响应招标要求的承诺书；

5.有同类项目业绩的需提供合同作为佐证材料。

6.有下列情形之一的予以废标，同时将废标理由通知所有供应商：

（1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）因重大变故，采购任务取消的。

7.在评标期间，出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作出实质性响应的供应商不足三家情形的，除采购任务取消情形外，可变更为竞争性谈判或单一来源。

# 评标办法

由采购人自行组织人员，对投标人进行供方综合评价，取总分最高为中标方。

# 投标文件的组成

1.投标报价函；

2.法定代表人证明书；

3.法定代表人授权委托书；

4.投标人营业执照副本复印件（加盖公章）；

5.评标程序中提到的所需文件材料；