**项目编号：2021024**

**校园网网络运维服务项目**

**询价文件**

**采 购 人：上海政法学院**

**二O二一年五月**

**询价公告**

上海政法学院资产处根据学校相关招标采购规章规定，对上海政法学院校园网网络运维服务项目进行询价，兹邀请合格的供应商前来参加。

一、项目概况：

1、招标编号：2021024

2、预算金额：11万元

3、工期要求：合同签订后一年内

4、项目名称：校园网网络运维服务项目

二、合格的供应商必须具备以下条件：

1、投标人中华人民共和国境内注册独立法人企业，具有相关经营范围。

2、未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单，重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

3、本项目不接受联合体投标。

三、递交报价文件截止时间、地点：

递交截止时间：2021年5月31日上午10时00分

响应文件1正2副应装入封袋，封面注明：项目编号、供应商名称、地址、电话和传真，封口处加盖供应商公章。**同时，必须递交以CD-ROM光盘（或U盘）为载体形式的响应文件1份，并在封口处加盖供应商公章。**

递交地点、方式：上海市外青松公路7989号上海政法学院行政楼314室 张芳老师 当面递交 电话39225170

四、联系方式：

采 购人：上海政法学院

地址：外青松公路7989号

联 系人：夏星

电话：39225038

2021年5月26日

**采购综合说明**

本工程采购单位：上海政法学院

本工程采购范围包括：校园网网络运维服务项目

**工期**

1 本工程计划施工工期为合同签订之日起360天。

2 成交供应商的具体进场施工日期以采购单位通知为准，如因客观原因影响如期进场，为确保工程总体计划的按时完成，工期不予顺延，由此造成的费用不予补偿。

3 本工程要求成交供应商能配合采购单位一起分忧解难，在总竣工不推迟的前提下，全面规划统筹兼顾，见缝插针地安排好各项施工任务。

**技术要求**

项目名称：上海政法学院校园网网络运维服务项目。

服务期限：12个月（起始日期 2021年6月1日至2022年5月31日）

如本次中标供应商非原服务商，则新中标供应商按照中标金额的月平均费用支付给原服务商2021年6月至合同签订月的服务费用。

1. 服务目标

网络设备维护包含全校有线网络、无线网络等信息系统的网络设备。具体包括授权范围内的光收发器、无线AP、接入交换机、汇聚交换机、核心交换机、网络安全设备等的巡检、维护和具体参数设置优化等。

维护包括对整个区域提供及时、高效的学校网络运维服务，保证上海政法学院校园网络的正常、稳定、安全的运行。

运维服务包括：网络设备运维服务、机房设备及安全服务、数据中心核心机房核心交换机网络运维服务、各汇聚机房汇聚交换机网络运维服务、各楼宇弱电间接入交换机网络运维服务、IT项目建设技术咨询和IT项目管理；同时还提供现场值守维护服务，向上海政法学院提供 7\*24 小时运维响应服务。

1. 网络设备运维服务

对网络系统进行IP地址规划、设置；

对网络系统网络性能的监测和检测；

对所有相关网络设备、所有相关网络线路的维护；

对增加的网络设备维护，对所有相关网络线路的维护等；

对维护的网络设备的基本情况建档，并跟踪更新；

每月对网络设备巡检和网络性能监测；

1. 机房设备及安全服务

机房设备及安全服务主要是指网络核心机房、汇聚机房、UPS机房、灾备机房等内的设备。

每天监控机房服务器和存储系统的运行状态和健康状况等，包括了DNS服务器、教务系统服务器、门户网站服务器、认证服务器、邮件服务器等和存储系统的监控。

每月完成数据的整理与备份，对已经授权的服务器，完成有计划的系统升级、配置更改等服务。

每月对机房内已授权的设备进行安全评估检测及安全加固服务，更新服务器系统补丁，并对其他未授权的服务器提供加固建议。

协助完成日常运行维护工作及协助制定应急响应流程及安全通告等；对信息系统提出安全防护对策，提供安全顾问服务，协助信息系统的安全体系建设，保证信息系统与安全平台的无缝集成等。

对机房精密空调、UPS设备、配电设备和机房环境设备进行日常维护。

1. 数据中心核心机房核心交换机网络运维服务

核心交换机作为整个校园网的核心组成成分，时刻保证设备的高可靠性、均负载、冗余性。

包括：核心交换机配置文件的备份、更新、删除和归档，网络操作系统的备份、升级。出口路由的调整，如策略路由、OSPF的重分发、静态路由的回指、黑洞路由。

1. 各汇聚机房汇聚交换机网络运维服务

汇聚机房各交换机作为连接各办公楼的中间节点，时刻维护接入和核心的中间关节，对校园网有着至关重要的作用。

包括：对机房硬件设备进行日常巡检，查看房间温度、湿度，空调设备、通风设备。进入设备操作模式，核查配置文件对应的校园网实际链路状况，及时做好备份、归档工作。

1. 各楼宇弱电间接入交换机网络运维服务

接入层设备位于各楼层，连接用户的一端，保证用户与接入设备实际的物理线路畅通。

包括：硬件设备出现故障时，及时报备学校并处理解决。

1. IT项目建设技术咨询和IT项目管理

为学校提供有关项目建设的技术咨询及顾问服务，包括有关项目的应用特点、技术情况、成本和效益、有关案例等信息。协助学校IT项目建设，根据要求为每个IT建设项目作全程跟踪、汇报各项目建设进度，协助学校对项目建设进行管理。

为学校提供的咨询和顾问服务能够全方面、科学地反映出IT项目建设所需要注意的方方面面，并根据学校的实际情况，提出可行性分析和实施步骤建议，有利于学校信息系统管理人员参考和决策。

1. 业务技术支持

主要是学校校园网络中心需要的技术支持及服务。包括网络设备的采购、网络设备的更换、网络线路的割接、网络设备的损坏与报备、校园网络的改造，特殊业务的技术支持等。

1. **运维服务流程**

根据学校要求，提供现场电话报修服务，现场值守维护服务。正常上班时间现场值守和日常检修、维护服务，周六日、节假日宿舍值守服务，节假日紧急事情2小时到场。

| **人员类别** | **工作职责** | **响应时间** | **人员数量** | **服务方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 运维服务人员 | 负责校园网络运维服务、网络故障处理等 | 10分钟内响应，30分钟内到现场，正常情况1小时完成服务 | 1 | 现场服务 |
| 技术支持工程师 | 负责校园网络疑难故障技术支持 | 30分钟内响应 | 5  （除运维人员外的技术支持工程师） | 现场服务、远程操作 |
| 技术支持中心经理 | 督导各项工作正常进行 | 30分钟内响应 | 1 | 电话、邮件、远程、现场技术支持 |

1. **运维服务制度、规范**
2. 服务时间及制度

A、现场响应、值守时间：在7\*24小时接待电话报修响应服务，日常5\*8小时工作时间内现场日常巡检和故障处理、维护，遇紧急情况30分钟现场处理。

B、节假日值班时间：在周六日、国家规定节假日、学校节假日时间电话值班，有紧急问题2小时内到达现场处理。

C、服务响应级别：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障描述** | **响应时间** |
| 一级：紧急情况 | 核心交换机设备故障，出口链路不通，导致全校断网。校园网主页无法访问等。一卡通系统与校园网连通问题所导致的大批量设备不能使用故障， 影响师生吃饭、用电等类似问题。 | 10分钟响应，  30分钟赶到现场，  正常1小时解决问题 |
| 二级：严重情况 | 汇聚交换机设备故障，汇聚至核心路由不通，导致某栋楼宇断网等。 | 10分钟响应  30分钟赶到现场，  正常2 小时解决问题。 |
| 三级：普通情况 | 接入设备故障，连接用户链路不通，导致个别用户断网等。 | 10分钟响应  1小时赶到现场，  正常4 小时解决问题 |

D、故障登记制度

运维人员对用户反映的问题应进行登记，并根据现场能进行初步判断出问题的原因，每周将故障处理周报表和巡检记录抄送上海政法学院网络中心。

E、故障处理反馈制度

维护人员在接到维护通知后，应在10分钟内响应，30分钟内到达现场（上班时间）与用户取得联系，并及时进行维修，同时填写维修反馈单，并对维修情况进行登记备案。

F、保养制度

重要设备的巡检与保养制度，对校园网中的重要设备应制定巡检与保养制度，保证网络正常运行与设备的完好，向学校提供巡检记录。

1. 故障响应（升级）时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障类型** | **修复方式** | **响应时间** |
| 网络故障 | 现场维护 | 现场维护工程师应10分钟内响应  现场无法解决时应在2小时内提交公司相关技术支持中心 |
| 公司维护 | 原则上故障应该在1个工作日内修复 |
| 硬件故障 | 现场维护 | 现场维护工程师应10分钟内响应  现场无法解决时应在2小时内提交公司相关技术支持中心 |
| 返厂维修 | 原则上2周内修好 |
| 技术支持 | 现场支持 | 后台技术支持工程师应30分钟内响应，2小时内到现场  现场无法解决时应在2小时内上报技术支持中心 |
| 其他 |  | 特殊情况双方协商 |

1. 定期检查巡检制度

为了确保学校校园网络系统运行良好，并及时发现故障、解决故障，运维人员应对网络设备、网络系统进行巡检，日常巡检具体如下：

| **定期检查项目** | **检查周期** | **检查内容** | **巡检方法** | **巡检文档** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 出口链路连通性 | 1 天一次 | 是否正常运行 | Ping baidu.com | 巡检记录表格 |
| 校园网、一卡通网络交换机连通性 | 1 天一次 | 是否正常运行 | Ping交换机管理地址 | 巡检记录表格 |
| 无线网络接入 | 1 天一次 | 是否正常运行 | 现场接入无线访问网络 | 巡检记录表格 |
| 机房空调 | 1 天一次 | 是否正常运行 | 现场查看 | 巡检记录表格 |
| DNS服务器 | 1天一次 | 是否正常运行 | Ping DNS服务器及访问外网 | 巡检记录表格 |
| 数据库 | 1天一次 | 磁盘空间、内存、cpu、表空间、日志、备份文件 | 使用远程登陆数据库服务器检查 | 巡检记录表格 |
| 校园网、一卡通网络交换机状态 | 每月一次 | 是否正常运行 | Show cpu、Show log等 | 巡检记录表格 |

1. 服务规范

遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。

与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

人力驻场服务：提供1名工程师（需有2年以上同类型项目实践工作经历，提供相关证书、证明等）驻场办公，作为用户现场与公司的统一接口人，负责公司二线资源统一协调，完成信息办交办的其他事宜。

1. **应急服务**

安排工程师提供驻场运维服务，并且当学校发生紧急事件，公司调动技术支持中心的技术力量及时解决学校紧急事件，其中：

 网络出现大面积瘫痪，出现一级故障时，现场运维服务工程师将尽快分析故障原因，并寻求公司技术支持中心的帮助，技术支持中心安排1名有丰富经验的工程师（CCIE级）在2小时内到学校，快速解决故障。

 机房其他设备出现故障时，现场运维服务工程师也将在1小内尽快分析故障原因，并联系相应厂商，及时解决故障。

1. **驻场工程师考核**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **考核标准** |
| 驻场工作人员对师生问题具备请求分析诊断能力，提升请求处理效率，调度后端资源； | 首次处理率超过1/2。 |
| 以周为单位统计请求报表，统计信息至少包括请求总数、已未完成、未完成、需要协调事宜； | 每周一次。 |
| 工作日志 | 每日 |
| 文档整理 | 每月 |

**响应文件的内容和要求**

响应文件主要内容:

1. 报价函；
2. 公司简介、营业执照及资质复印件；
3. 响应文件综合说明（各类检测报告）；
4. 其他有必要说明情况。

5、 近三个月内其中任一个月的依法缴纳社保的证明材料；

**附件1**

**法定代表人证明书（格式）**

致 （采购人） ：

兹证明（姓名），性别年龄身份证号码 ， 现任我单位职务，系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别： 身份证号码：

统一社会信用代码： 单位类型：

经营范围：

报价人名称：（盖章）

日期： 年 月 日

|  |
| --- |
| 粘贴法定代表人（身份证复印件） |

**附件2**

**法定代表人委托书（格式）**

致 （采购人） ：

　　现委派\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_参加贵方组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_采购活动，全权代表我单位处理报价的有关事宜。

　　附授权代表情况：  
　　姓　　名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_年　龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_性　别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　职　　务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮　编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
　　电　　话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_传 真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

单位名称： （公章）　　　　　　　　　　法定代表人： （签字或盖章）

被授权人： （签字）

　　本授权书有效期：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日

|  |
| --- |
| 粘贴被授权人（身份证复印件） |

**附件3**

**报价一览表（格式）**

报价人名称：＿＿＿＿＿＿＿＿＿

预算编号：＿＿＿＿＿＿＿＿

货币单位：元（人民币）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | |
| 项目总报价（包括所有采购内容） | 小写 |  |
| 大写 |  |
| 交付时间 |  | |

注：以上报价包含本项目产生的所有费用。

报价人：（盖章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

**附件4**

**项目服务报告**

包括但不限于以下内容：

1. 报价人对采购项目总体需求的理解。

2. 对如何及时完成的本项目服务内容进行阐述，须包括所承诺的时间进度、服务质量控制的主要保证措施等。

3. 本项目工作小组人员配置表，包括项目负责人及主要技术人员简历。

4. 类似项目业绩和经验。

5. 报价人认为需要说明的其他事项。

附件5

营业执照及相关材料