**2019年度北京市卫生健康委员会中环办公区**

**网络运维服务遴选公告**

北京市卫生健康委员会中环办公区网络运维服务（以下简称“办公区网络运维”）旨在对北京市卫生健康委员会（简称市卫生健康委）在中环办公区网络及设备提供运维服务，实现以下目标：

1)保证对机房内运行的卫健委国家专网和核心服务器设备提供安全有序的网络运维服务；

2)以及对中环局域网楼层等网络设备提供稳定可靠的运维服务。

3）协助中环办公区临时性工作

为保证《北京市卫生健康委员会中环办公区网络运维服务项目》的2019年运维工作顺利开展，根据工作需要和职责，现面向社会公开遴选2019年度该运维项目的承担单位，有关事项公告如下：

# 一、委托单位

　　北京市卫生计生委信息中心

# 二、工作任务

1. **运维服务内容**

# 项目内容

本项目内容为：

1) 日常网络维护：5\*8小时受理，实时响应。提供网络巡检、故障处理服务。

2) 快速备件更换服务：要求按照7\*10\*ND到达标准，提供核心网络硬件设备维保服务。

3) 运行环境保障：5\*24小时服务，实时响应。提供托管设备基础环境巡检、故障处理服务。

4) 报告分析服务：两次。提供巡检报告整理装订，故障统计分析服务，提供改进建议。

5) 网络优化服务：一次。提供网络流量和设备负载分析服务，提供网络优化建议。

6) 网络安全加固服务：两次。提供网络安全设备配置调整、软件升级服务。

7) 设备保养服务：两次。提供设备清洁、除尘服务。

8) 重大事件保障：六次。提供重大活动事件每日机房值守,上门服务。

9）协助中环办公区临时性工作。

# 项目需求

## 维护服务标准

### 日常网络维护

提供专业工程师的网络状态巡检、设备状态巡检服务，按机房管理标准实施日巡检、周巡检、月巡检和季度巡检等工作。重要故障问题及时报告。提供核心网络设备快速备件更换服务，具体设备包括：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 型号 | 用途 | 种类 | 位置 | U标 |
| 1 | 网络设备 | 阿尔卡特1642EM | 国家专网 | 接入设备 | 10-1 | 15-17 |
| 2 | 网络设备 | cisco 3560 | 国家专网 | 交换机 | 10-1 | 17-18 |
| 3 | 网络设备 | power V-1428 | 国家专网 | 防火墙 | 10-1 | 19-20 |
| 4 | 网络设备 | 中兴 zxr10 2800 | 国家专网 | 交换机 | 10-1 | 21-23 |
| 5 | 网络设备 | 华为路由器 | 指向北四环路由 | 路由器 | 10-1 | 28--29 |
| 6 | 网络设备 | 首信百令达 | 北四环专线 |  | 10-1 | 20--30 |
| 7 | 网络设备 | cisco 4506 | 核心设备 | 冷备 | 10-1 | 32--42 |
| 8 | 网络设备 | cisco2600 | 市委市政府政务信息邮件系统人口计生委分支节点(无纸化办公网文件传输系统) | 路由器 | 10-2 | 4--5 |
| 9 | 网络设备 | 锐捷24口交换机 | 安全域 | 二级域交换机 | 10-4 | 20 |
| 10 | 网络设备 | cisco 2950 24口交互机 | 安全域 | 安管交互机 | 10-4 | 24 |
| 11 | 网络设备 | H3C 9512E | 核心设备 | 核心交换 | 10-4 | 26-42 |
| 12 | 网络设备 | LS-5120-48P-EI-H3 | 核心设备 | 核心交换 | 10-4 | 26-42 |
| 13 | 网络设备 | LS-5120-48P-EI-H3 | 核心设备 | 核心交换 | 10-4 | 26-42 |
| 14 | 网络设备 | LS-5500-28C-EI | 核心设备 | 核心交换 | 10-4 | 26-42 |
| 15 | 网络设备 | cisco 2950 24口交互机 | 楼层交换机 | 14层交换机 |  |  |
| 16 | 网络设备 | cisco 2950 24口交互机 | 楼层交换机 | 16层交换机 |  |  |

### 设备运行环境保障服务

提供托管设备故障告警服务，包括门禁告警、电源失效告警、烟雾告警、水浸告警，保证在各系统发生报警时能及时通知，并可第一时间进行处理，以保证各业务系统运行环境的安全可靠。

### 报告分析服务

1. 提供季度服务报告和分析建议，包括维修纪录、重大故障分析、故障分类统计等。改进建议编写。
2. 形成巡检报告，包括月报和年报，整理、装订。

### 网络性能调优服务

1. 评估网络关键节点、链路的负载，以及评估整体流量分布情况以及端到端流量的提供能力。
2. 网络设备运行检查服务部分通过对网络中运行的交换机设备使用专业工具进行设备状态信息的收集，然后对收集到的数据进行汇总分析来检查网络设备中软件运行和配置情况，以及设备的负载情况，并以此提出改进优化的建议。

### 安全加固服务

1. 根据安全评估机构评测结果，对网络设备及安全设备的配置进行加固。
2. 根据设备厂商公布的最新系统软件版本和补丁，对网络设备进行软件升级及存在的漏洞进行修补。。

### 设备保养服务

1. 准备工作，清洁服务器之前，做好重要数据和业务的备份，避免清洁后出现问题。
2. 对设备及配件进行保养服务，包括设备清洁、除尘服务。

### 重大事件保障服务

重大活动事件时机房值守,网络技术保障及方案编写和系统测试实施。

### 协助中环办公区临时性工作。

**三、具体要求**

**（一）入围公司需具备。**

具备良好的技术能力和业务能力以及丰富的项目经验，能够更好地保障此项目。

入围公司须通过ISO 9001质量管理体系认证；能提供在中国境内同类项目案例的业绩。

入围公司须提供项目运维方案。

**（二）人力保障。**

入围公司须为本项目组建稳定的、专业的、独立的服务团队，专门负责本项目运维工作。运维服务团队人员必须具备良好的技术能力和业务能力以及丰富的项目经验。运维服务团队人员要严格遵守用户方的各项规章制度和管理规定，爱岗敬业，能够与客户进行很好的沟通，具有很强的工作责任心和客户服务意识。项目运维过程中需经过北京市卫生健康委信息中心考核认可。

为了保证项目运行维护服务质量，配备运维服务人员必须3人及以上，并且明确相关职责。在项目持续期间，由供应商确定专职的运维服务人员负责本项目的运行保障，由专职的运维服务人员提供系统使用技术支持，项目经理不得更换，如果需要更换，则必须经建设方的同意。

**（三）运维保障。**

项目在运行过程中，需要根据实际情况不断地进行临时性工作维护，需有一支常规技术支持的队伍进行日常的电话、网络、上门服务等多方面的技术支持，以确保项目的稳定运行。

* 1. 响应时间要求
* 接收服务请求和咨询应在5\*8 小时工作时间内公司设置由专人负责的热线电话，接听用户的服务请求，并记录事件处理结果；
* 在非工作时间设置有专人7\*24 小时接听的移动电话热线，用于解决用户的技术问题以及接听7\*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报；
* 具备提供7\*24小时应急响应服务能力，针对出现的突发应急事件，在30分钟内给予响应，2小时到现场进行解决。
  1. 运维记录要求

在供应商开展运行维护服务过程中，需要对运维过程中的各类维护信息进行详细记录、分类整理，并作为项目运行维护质量的考核项目提交项目建设方。

* 1. 服务质量保证。

供应商在服务过程中应严格按照相关信息系统运维标准，针对服务的各个环节，有专门的项目质量管理保障，包括完善的项目运维工作流程、运维文档模版和质量记录文档。

**（四）应急预案。**

提供应急保障方案。项目在运行过程中一旦出现紧急重大问题，导致不能正常运行的情况下，需要启动应急预案，以保证项目的正常进行。

**四、申报和评审事宜**

　　（一）申报期限：2019年11月19日—2019年11月24日。

　　（二）下载材料：申请单位可登录北京卫生健康委信息中心网站（http://www.phic.org.cn/）下载《项目承办申请书》。

　　（三）填写材料：申请材料填写内容应简明扼要，突出重点。

　　（四）提交材料：申请单位应在2019年11月24日18:00以前将盖章的《承办申请书》电子扫描件提交至：zhuzheng@wjw.beijing.gov.cn。

　　（五）组织评审：北京市卫生计生委信息中心将组织评审小组，从项目方案的科学合理性、创新性和可行性，项目团队实力和工作经验基础等方面，对申请单位的申请书进行评估，择优遴选1家项目承担单位。具体评审时间另行通知。

　　（六）结果公示：北京市卫生健康委信息中心网站予以公示。

# 五、项目经费

项目经费不得超过20万元。

# 六、联系方式

　　北京市卫生健康委信息中心

　　联系人：朱正

　　联系电话：83366939

附件：《项目承办申请书》