**采购需求**

**一、项目概况**

对西安市生态环境局的中心机房环境、机房硬件设备、视频会议室设备提供定期巡检、数据备份、应急响应等技术支持，并对西安市生态环境局的中心机房及市电子政务办托管设备、智慧环保平台软件提供信息安全检测技术服务，开展专业化检测工作。

**二、项目要求**

1、供应商需明确采购人机房维护重难点，采取相应的维护体系和维护策略，提出相应的服务设计思路，明确管理目标，制定服务流程。

2、针对服务对象明确主要交付成果或文档、服务时间、服务频率及服务实现方式等。

3、供应商需提供整体服务的实施计划，包含：服务进度计划、服务团队沟通计划、服务资料交付计划。

4、供应商需针对采购人提供应急方案，包含应急预案的制定、措施安排、应急响应、应急准备、监测与预警、应急处置、总结改进等。

5、为规范服务行为，供应商需明确其服务的交付规范，确保IT运维服务符合国家或行业标准。

**三、运维服务响应级别**

供应商需根据事件的影响范围及紧急程度，将事件划分为S1级、S2级、S3级、S4级，四个级别。对应不同的级别，协调相应的资源予以支持及保证。

S1级：因设备故障导致的关键业务的系统中断，全部用户无法访问。

S2级：因设备故障导致关键业务中断，部分用户无法访问，或者VIP用户无法访问。

S3级：个别业务因设备故障出现异常，导致用户访问变慢。

S4级：设备的个别配置项失效，不影响正常业务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 响应时间 | 找到原因或临时措施 | 故障恢复时间 |
| S1 | 5分钟 | 1小时内 | 2小时内 |
| S2 | 5分钟 | 2小时内 | 4小时内 |
| S3 | 15分钟 | 4小时内 | 8小时内 |
| S4 | 15分钟 | 8小时内 | 12小时内 |

备注：

若发生问题驻场工程师无法解决，则由二线工程师协助解决，S1/S2级别故障二线工程师到场时间不超过一小时，S3级别故障在远程协助无果的情况下，两个小时内到场，S4级别故障在远程协助无果的情况下，一个工作日内到场。

**四、运维服务团队要求**

整体运维外包服务内容是由供应商组建的专业技术支持团队完成。

1、一线驻场

一线技术支持人员2名，提供5\*8小时驻场服务，加入到数据中心运维团队中，每周驻场时间40个小时。负责数据中心常规作业，日常巡检，定期提供数据中心运维的日常事务处理，完成现场最紧急和重复性较大的日常事务。

2、二线支持

根据需要提供定期或不定期的技术支持。二线技术团队是由多个技术领域的资深技术专家组成，技术领域包含：服务器、存储、网络、操作系统、oracle数据库、中间件、备份、机房环境等。

2、服务时间

维保时间：自合同签订起一年。

考核指标

|  |
| --- |
| **绩效目标表** |
| 主管部门 | 西安市生态环境局 | 市级财政部门 | 西安市数据局 |
| 项目单位 | 西安市智慧环保综合指挥中心 |
| 总体目标 | 本次运维服务内容包括视频会议及信息安全检测两部分，总体目标是对采购人运维的重点污染源自动监控系统、西安市环境遥感监测管理系统、机动车检验检测管理系统、西安市环境监测全程信息化系统等及智慧环保平台软件开展专业化信息安全检测工作，并对发现的网络与信息安全问题进行整改，通过优化安全策略，建立防护、检测和恢复的安全机制，保证业务系统持续安全。对采购人机房硬件设备、曲江视频会议室及局机关视频会议室扩音系统、摄像系统、视频终端系统、显示系统、网络与安全系统进行巡检及数据备份，定期对会议设备进行清洁整理，确保操控间的环境符合设备运行要求；会前对设备进行联通性测试；对局系统视频会议分会场提供技术支持，及时发现设备故障及隐患，确保设备健康运行。每季度巡检一次，完成后3个工作日内出具《检测报告》；同时制定服务响应级别，对服务期间发生的服务需求、故障需求及应急需求按级别进行响应，确保服务范围内各系统的稳定运行；建立健全的电子档案，对服务范围内设备及系统进行资产配置调查，梳理出资产配置列表、网络拓扑等，制定详细的资产配置列表维护计划。针对不同服务内容安排2人5×8驻场服务，完成现场重复性较大或应急工作。  |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 | 指标值 |
| 产出指标 | 数量指标 | 每季度定期巡检 | 4次 |
| 应用系统技术服务 | 7\*24技术支持，确保数据安全稳定运行 |
| 系统优化 | 1次 |
| 建立安全机制 | 每年对服务范围内系统优化安全策略 |
| 梳理资产配置列表、网络拓扑等 | 每年对服务范围内设备及系统进行资产配置调查 |
| 制定详细的维护计划和检测报告 | 4次 |
| 应急支撑人员 | 2人5×8驻场服务及二线支持团队 |
| 质量指标 | 系统运行稳定性 | 7×24小时 |
| 故障修复时限 | ≤24小时 |
| 服务响应 | ≤0.5小时响应，1小时到达故障现场 |
| 时效指标 | 服务周期 | 12个月 |
| 社会效益指标 | 中心机房及视频会议系统健康、稳定、高效的正常运行，是确保中心日常办公、环境数据支撑、环境宣传教育等的基础，提升环境信息化持续建设和保障，提高局机关信息共享的效率。 | ≥10% |
| 业务应用系统的安全、稳定运行，是确保中心日常办公、环境数据支撑的基础，重视安全管理保护，加强计算机网络数据的安全管理工作力度，符合国家等保2.0要求，减少安全问题发生频率。 | ≥10% |
| 生态效益指标 | 通过服务商对各软硬件的运行维护，降低设备故障率，延长设备使用时间节能减排，提高资源利用率。 | ≥10% |
| 可持续影响指标 | 促进推广信息化管理，落实信息化运行维护管理体系，强化服务效能，降低服务风险。 | ≥1年 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 中心机房及市电子政务办托管设备信息安全检测技术服务及视频会议系统运行维护服务满意度满意度 | ≥90% |

**五、技术服务内容**

1、建立健全的电子档案，对服务范围内设备及系统进行资产配置调查，梳理出资产配置列表、网络拓扑等，制定详细的资产配置列表维护计划。

2、对机房环境进行严格监控，确保温度，湿度符合安全需求，填写日常检查表格，及时发现设备故障及隐患，确保设备健康运行。

3、每季度对采购人机房硬件设备、曲江视频会议室及局机关视频会议室扩音系统、摄像系统、视频终端系统、显示系统、网络与安全系统进行巡检及数据备份，完成后三个工作日内提交《巡检报告》。

4、定期对会议设备进行清洁整理，确保操控间的环境符合设备运行要求；会前对设备进行联通性测试，确保会议设备运行状态良好；对局系统视频会议分会场提供技术支持。

5、根据响应的前提不同，提供事件驱动响应、服务请求响应和应急响应。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时处理各种突发事件。

6、对重点污染源自动监控系统、西安市环境遥感监测管理系统、机动车检验检测管理系统、西安市环境监测全程信息化系统等及智慧环保平台软件开展专业化信息安全检测工作，每季度检测一次，检测完成后三个工作日内提交《检测报告》。

7、通过安全运维排查的检测方式找到系统和网络中所暴露出的安全漏洞，并且评估目标系统和网络环境是否存在可以被攻击者真实利用的漏洞以及由此引起的风险大小，为制定相应的安全措施与解决方案提供实际的依据。

8、驻场人员及二线技术支持团队制定服务响应级别，对服务期间发生的服务需求、故障需求及应急需求按级别进行电话、远程或现场响应，确保服务范围内各系统的稳定运行。

9、对上级部门关于网络安全要求、网络安全检查结果或相关通报等工作提供技术支持和服务。

 10、经专业培训及筛选出2名技术工程师，加入到客户组织中，完成现场重复性较大或应急工作，提供5×8小时的驻场服务,服务期是自合同签订起一年。