

第六章 项目采购需求

★1. 设备维保清单

设备维保清单

序号	设备名称及型号	品牌	数量 (台)	设备类型	维保方式
1	H3C MSR50-40	新华三	1	路由器	第三方维保
2	H3C S10506	新华三	1	交换机	第三方维保
3	H3C S12506-S	新华三	1	交换机	第三方维保
4	H3C S6520X-54XG-EI-G	新华三	1	交换机	第三方维保
5	H3C S7503E-M	新华三	1	交换机	第三方维保
6	H3C S7506E-S	新华三	1	交换机	第三方维保
7	H3C S7602-S	新华三	1	交换机	第三方维保
8	H3C S9512E	新华三	1	交换机	第三方维保
9	H3C SR6602-X1	新华三	1	路由器	第三方维保
10	H3C SR6608	新华三	1	路由器	第三方维保
11	华为 CE-12808S	华为	1	交换机	第三方维保
12	华为 S12704	华为	1	交换机	第三方维保
13	华为 S7703	华为	1	交换机	第三方维保
14	华为 S7706	华为	1	交换机	第三方维保
15	华为 USG6530	华为	1	防火墙	第三方维保
16	华为 USG6650	华为	3	防火墙	第三方维保
17	锐捷 RG8607	锐捷	1	交换机	第三方维保
18	迪普 ADX3000-TS-GS	迪普	2	负载均衡	原厂维保
19	城市热点 Dr.COM 2099-500	城市热点	2	认证设备	原厂维保

20	启明星辰 NGIPS5000-A	启明星辰	2	IPS	原厂维保
21	启明星辰 OSM-PRO-4800Y	启明星辰	4	堡垒机	原厂维保
22	启明星辰 USG-FW-14600GP-TM	启明星辰	12	防火墙	原厂维保
23	启明星辰 USG-FW-4000-T-NF5200	启明星辰	2	防火墙	原厂维保
24	启明星辰 WAF6000-A	启明星辰	2	WAF	原厂维保
25	启明星辰 天玥运维安全网 关系统 OSM-5600-L	启明星辰	1	堡垒机	原厂维保
26	深信服 AD-1000 I482	深信服	4	负载均衡	原厂维保
27	深信服 AD-1000-H642	深信服	2	负载均衡	原厂维保
28	深信服 AD-8000-GS	深信服	2	应用负载	原厂维保
29	深信服 AD-H9500	深信服	6	负载均衡	原厂维保
30	深信服 SJJ1823	深信服	4	负载均衡	原厂维保
31	深信服 AF-1580	深信服	2	防火墙	原厂维保
32	深信服 AF-2000-J444	深信服	2	WAF	原厂维保
33	深信服 AF-3180	深信服	6	防火墙	原厂维保
34	深信服 AF-4020	深信服	2	防火墙	原厂维保
35	深信服 AF-H4100	深信服	1	防火墙	原厂维保
36	深信服 SJJ1517-A60	深信服	2	VPN	原厂维保
37	天融信 NGFW4000 (TG-22204)	天融信	1	防火墙	原厂维保
38	天融信 NGFW4000-UF (NG-81242)	天融信	2	防火墙	原厂维保
39	天融信 NGFW4000-UF (TG-50008-GS)	天融信	5	防火墙	原厂维保
40	天融信 NGFW4000-UF (TG-61541-GS)	天融信	8	防火墙	原厂维保
41	天融信 NGFW4000-UF (TG-61542-GS)	天融信	6	防火墙	原厂维保
42	rsa 数字证书密码机	卫士通	6	rsa 数字证书密码机	第三方维保
43	电子签章密码机	三未信安	4	电子签章密码机	第三方维保
44	sm2 数字证书密码机	得安	4	sm2 数字证书密码机	第三方维保
45	发票公共服务平台密码机	三未信安	4	发票公共服务平台密码机	第三方维保
46	签名认证服务器	三未信安	2	签名认证服务器	第三方维保
47	签名服务器	普华	5	签名服务器	第三方维保

48	签名服务器	得安	4	签名服务器	第三方维保
49	软硬件一体专用时间戳控制设备	三未信安	1	软硬件一体专用时间戳控制设备	第三方维保
50	软硬件一体专用密码签章设备	三未信安	1	软硬件一体专用密码签章设备	第三方维保
51	政务云签名服务器	三未信安	1	政务云签名服务器	第三方维保
52	加解密服务器	无锡航天江南数据	5	加解密服务器	第三方维保
53	数据库审计 DAS-A56000	安华金和	2	数据库审计	原厂维保
54	数据库脱敏 DMS-38000	安华金和	1	数据库脱敏	原厂维保
55	数据库加密 DES-G2600	安华金和	1	数据库加密	原厂维保
56	安全管理平台 DSP-A5000	安华金和	1	安全管理平台	原厂维保

2. 原厂维保服务要求

■（1）原厂商提供的 7*24 小时设备维保服务，投标人应在接到采购人维保通知后指派原厂商于 2 小时到达采购人指定地点进行设备维保服务。

■（2）若损坏的设备影响采购人业务信息系统的运行或修复时间超过 24 小时的，投标人应协调原厂商提供同级或更高档次设备作为备用机，并于 24 小时内安装完毕。应在 10-20 个工作日内维修送还损坏的设备，并提供安装调试服务；原厂商有充足备品备件供采购人更换。

■（3）投标人提供 7*24 小时设备维保技术支持服务，若设备在使用过程中发生故障，接到采购人电话后应立即响应。如果需要现场技术服务支持，投标人需要 2 小时赶到现场。

3. 第三方维保服务要求

■（1）若损坏的设备影响采购人业务信息系统的运行或修复时间超过 24 小时的，投标人应提供同级或更高档次设备作为备用机，并于 24 小时内安装完

毕。应在 10-20 个工作日内维修送还损坏的设备，并提供安装调试服务；投标人有充足备品备件供采购人更换。

■（2）投标人应提供 7*24 小时设备维保服务，若设备在使用过程中发生故障，接到采购人电话后应立即响应。如果需要现场技术服务支持，投标人需要 2 小时赶到现场。

△（3）维保清单内的设备出现重大故障时，投标人应组织项目服务团队成员在 2 小时抵达投标人指定地点进行应急处置，排查故障原因并提供解决方案。

4. 设备损坏维修标准

△（1）投标人整体负责维保清单中所列设备的维保服务，非人为的设备损坏，投标人必须按照有关要求提供服务，包括但不限于更换损坏的设备、板卡、模块或者其他元器件（注：不含光纤模块），更换件为原厂可查正品配件。所有费用均含在投标人报价中，采购人不再另行支付任何费用。

△（2）损坏设备（不含硬盘）需要送修的，投标人安排专门技术人员上门提取，所产生的送修费用由投标人负担。

■（3）投标人提供故障硬盘只换不修和故障硬盘不返还服务。

★5. 维保服务时间期限

1、清单序号 1-41 的设备：维保时间从 2024 年 10 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，共计 365 天。

2、清单序号 42-52 的设备：维保时间从 2024 年 7 月 11 日至 2025 年 9 月 30 日，共计 447 天。

3、清单序号 53-56 的设备：维保时间从 2024 年 6 月 13 日至 2025 年 9 月 30 日，共计 475 天。

■6. 设备维保人员要求

投标人需至少指派 1 名维保工程师在采购人指定地点驻场从事硬件设备维保服务工作，维保工程师至少应具备网络中级或以上水平，开标时提供维保工程师与投标人已经签订一年期以上劳动合同。

■7. 设备维保日常工作范围

包括但不限于以下工作：一是对硬件设备进行日常巡检、健康检查、现场技术支持、安全评估、安全整改建议、安全加固、标签检查、物理腾挪等。二

是对故障设备提供同级或更高档次设备作为备用机，负责维修送还设备，并提供安装调试服务，提供充足设备备品备件供维修时更换。三是对网络设备和安全设备的硬件进行维护及系统升级，提供实时更新安全特征库、安全策略库以响应网络安全威胁、安全发现和安全预警的安全设备的特征库、漏洞库和病毒库等项目的升级授权。四是为采购人指定地点的相关硬件设备进行日常巡检，每次巡检过后提供详细的服务记录，包括巡检结果、故障处理过程。五是在应急处理和重大时期保障工作中提供及时的硬件保障服务，以确保设备 7*24 小时的正常运转。六是采购人交办的其他工作。

8. 网络运维服务

8.1 驻场运维人员要求

■（1）投标人需至少指派 2 名具有 CCIE 认证（或 HCIE、H3CIE 工程师）的工程师在采购人指定地点进行驻场服务，负责本项目要求的网络系统运维及采购人交办的其他工作。“开标时”投标现场必须提供驻场工程师的 CCIE 认证（或 HCIE、H3CIE 工程师）证书原件。证书须在有效期之内，开标时提供有效期查询证明。

★（2）投标人指派的至少 2 名驻场运维工程师要求为投标人的正式员工，开标时提供运维驻场工程师与投标人已经签订一年期以上劳动合同。（社保网站打印截图加盖投标人公章）。

△（3）投标人指派的至少 2 名网络运维驻场工程师需按照采购人《信息化服务外包运维人员管理规范》要求进行管理。

8.2 驻场运维服务要求

投标人驻场运维工程师对采购人的网络系统进行维护，驻场运维工程师需在采购人指定地点从事广域网、两个数据中心局域网、外联网、业务互联网、办公互联网、办公区局域网、视频会议局域网、智能楼宇局域网等网络系统的运维服务工作。具体服务内容包括但不限于：

△（1）按照采购人要求，对网络系统开展日常监控工作，包括性能监控、状态监控、告警监控等，开展网络健康检查工作，包括网络链路检查等健康检查，通过对网络系统性能的监控和分析，出具网络性能优化的专业建议，并根据统一部署进行优化操作。

△（2）按照采购人要求，维护网络配置信息，执行采购人日常运维流程，整理采购人网络系统配置项，维护网络系统统一的配置数据库，通过对网络配置数据库的维护提高采购人网络系统的可用性和稳定性。

△（3）按照采购人要求，执行合理的安全策略和安全策略变更流程，加强网络系统安全性，确保网络的相对安全。

△（4）配合采购人通过优化网络架构提高设备的利用率，减少故障发生的次数，降低网络运维的成本从而提升网络系统的稳定性与可用性。

△（5）解决日常中采购人提出的问题、派发的流程单、指派的项目实施任务，从事网络例行维护工作，包括配置备份、修改密码、清理配置信息等。

△（6）做好网络故障处理工作，包括故障预警、故障发现、故障排查、故障处置等。

△（7）根据采购人要求，开展网络运行情况分析工作，编制网络系统运行报告，提出优化建议，做好操作手册、拓扑图、配置项表等文档的编写工作。

△（8）按照采购人要求，参与完成相关系统运维的配合、支持和保障工作。

△（9）按照采购人应急处理和重大时期运维保障方案，参与网络系统7*24小时运维保障工作。

△（10）采购人交办的其他工作。

★8.3 运维服务时间期限：服务期从 2024 年 9 月 7 日至 2025 年 9 月 30 日，共计 389 天。

8.4 其他要求

■（1）投标人指定的驻场工程师应每季度进行一次网络系统大型巡检，及时发现问题、解决问题；制定巡检文档，记录巡检结果。每月进行一次核心网络系统巡检，备份配置文件。根据巡检情况、行业发展及应用需求，以书面形式为提供合理、安全、高效、先进的优化技术方案，并辅助实施设备优化调整。以上工作内容需在采购人授意许可下进行。

■（2）投标人指定的驻场工程师应按要求提供网络系统故障诊断、现场支持、软件升级、网络系统巡检、技术交流、网络系统优化等服务；对于采购人提出的问题提供技术支持。

△（3）运维文档管理

投标人中标后需要调研采购人网络系统情况，整理相关文档，包括网络接入情况、网络系统拓扑图、IP地址规划等。

对采购人网络系统建立一套完整的运维技术文档，对发生的技术变更必须及时修改对应的技术文档，并及时将最新文档归档。

需提供的运维文档清单包括但不限于以下内容：

- 设备及配置信息配置项表
- 网络系统巡检单
- 网络链路巡检单
- 网络系统健康检查报告
- 网络系统月度运行监控月报
- 网络系统季度运行分析报告
- 故障分析报告
- 根据运维数据出具运维月报、季报、年报。

9. 项目服务团队要求

■9.1 投标人需针对本项目成立项目小组，除驻场人员外，项目小组还需包括 1 名项目经理、2 名二线支持专家，提供 7*24 响应服务。

★9.2 投标人需在投标文件中明确项目小组成员及岗位设置，中标后如需更换项目小组成员的，中标人需向采购人提出申请，采购人同意后方可更换，否则不得随意更换改动。（开标时需提供详细的项目小组成员岗位设置清单）

■9.3 要求投标人指定的项目经理具有 5 年以上行业经验；二线支持专家具有 3 年以上行业经验（投标人需提供个人简历）。

△9.4 如有加班情况，须按采购人要求进行加班，因加班产生的费用包含在投标人投标报价中，采购人不另行支付任何费用。

△9.5 如遇重大系统上线或重大活动检查等事项发生时，中标人项目小组须全力保障采购人网络系统正常运行。

△9.6 服务指标

投标人需在采购人相关管理办法及要求下开展服务工作，并严格遵守采购人相关制度要求。具体服务标准如下：

专业类别	评价项目	服务标准	服务标准描述
------	------	------	--------

服务响应	服务受理电话接通率	大于 95%(服务电话 20 秒内接通)	采购人拨打服务受理电话，从振铃到电话接通的时间。在服务台的热线电话有空闲时，平均一次电话呼叫的等待时间，20 秒之内挂断的电话不计入考核。
	受理电话响应时间	7×24 小时	由统一服务受理平台设置每周 7 天、每天 24 小时的受理电话。其中工作日时间受理电话接到报修需在规定时间内现场处理故障。
	服务请求的跟踪处理	从响应记录的开启到服务解决后的关闭要闭环处理	对采购人发起的服务需求，从发起到完成均有有效控制。
服务管理	运维报告	出具运维月报、年报	每月、每年对网络系统开展运行情况分析和总结。
	服务满意度	≥96%	服务满意度数据取自工程师日常运维服务记录单。
网络系统运维	网络系统故障恢复时间	< 2 小时：80% < 4 小时：100% （双方共同确认的疑难故障除外）	网络系统故障恢复时间指从故障受理至故障恢复的时长。
	局域网络可用率	99.9%	采购人接入层网络以下 PC 端以上的网络链路可用率。
	服务响应	7×24 小时	由驻场运维工程师提供 5×8 小时驻场响应；7×24 小时的应急现场响应。
	故障修复时间	工作时间内：轻微故	故障等级定义： 1、重大故障：设备故障导致全线或单线路系统

		障修复时间 小于 24 小时；一般故障故障修复时间小于 4 小时；重大故障修复时间小于 2 小时。	瘫痪、核心功能无法正常运行； 2、一般故障：设备故障导致个别设备上的系统部分功能无法正常运行，或存在重大故障隐患； 3、轻微故障：设备故障导轻微影响或不影响个别设备上的系统功能正常运行；
	一次故障解决率	≥98%	98%以上的网络系统故障应在第一次出现时予以彻底解决。

■10. 验收原则与程序

10.1 按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)要求、采购人招标文件要求、中标人投标文件及承诺、本项目合同约定标准，以及采购人有关项目管理办法和项目验收标准进行验收。

10.2 本项目在 2025 年 10 月组织验收, 中标人需提供合同履行期间项目服务执行情况等证明材料，由采购人对项目实施情况进行评估，并出具“验收报告”。

10.3 服务成果验收

维保与运维工作考核按照季度考核的方法进行，考核每季度一次。季度考核结果≤80 分时，采购人有权单方面立即终止合同。年度考核结果为四个季度的平均数。年度考核结果>80 分时，采购人根据年度考核结果按照下述比例向中标人支付维护费（实际年度维护费=应付维护费×年度考核得分/100）。考核表内容见附表，其中各项指标内容说明如下：

（1）业务系统正常运行率（ μ ）的计算方法如下：

业务系统运行正常率（ μ ）=（1—合同维护范围内硬件故障引起的业务停顿时间（小时）/3 个月（小时））×100%。

（2）维保故障处理情况：是指维保设备出现故障时，处理响应是否及时、是否按时到达用户现场、是否在规定时间内更换故障备件、是否在规定时间内修复故障等内容。

（3）项目服务质量：针对运维服务要求中提及各服务项目的服务质量进行综合评估计分。每项 5 分。

（4）运维支持人员评价：是对运维支持人员的技术水平、工作态度等内容进行综合评价。对于技术水平低下无法胜任运维工作或因工作失误造成不良后果的，扣 10 分。

附表：青岛市税务局 2024 年网络设备与安全设备维保以及网络运维服务项目季度考核表

序号	指标名称	指标定义	分值	计分方法	得分
1	系统正常运行率（μ）	见上文文字说明	40	≥99%: 15~40 分之间线性计算，<99%: 0 分	
2	维保故障处理情况	故障处理是否及时。没有在规定的时间，到达故障现场、备件更换、修复故障等情形，可酌情扣分。	20	每出现 1 次因巡检不到位导致机器故障或者处置故障不及时的情况，该项得分扣 1-5 分，扣完为止。	
3	定期巡检服务质量	是否按时进行巡检、巡检服务质量	10	优秀：8-10 分，良好：6-7 分，合格：5 分，不合格：0-4 分	
4	技术支持服务质量	是否按照采购人要求完成技术支持服务内容	5	优秀：5 分，良好：4 分，合格：3 分，不合格：0 分	
5	版本升级服务质量	是否按照采购人要求完成版本升级服务内容	5	优秀：5 分，良好：4 分，合格：3 分，不合格：0 分	
6	备份服务质量	是否按照采购人要求完成备份服务内容 （对于技术水平低下无法胜任备份工作或因工作失误造成不良后果的，加倍扣除本项目得分 10 分）	5	优秀：5 分，良好：4 分，合格：3 分，不合格：0 分	
7	其他服务质量	是否按照采购人要求完成其他服务内容 如未在规定时间内提交运维报告，每超过 5 个工作日，扣 1 分。	5	优秀：5 分，良好：4 分，合格：3 分，不合格：0 分	
8	运维支持人员评价	驻场运维支持人员技术水平、工作态度等内容	10	优秀：10 分，良好：8 分，合格：6 分，不合格：	

		(对于技术水平低下无法胜任运维工作或因工作失误造成不良后果的,扣 10 分)		0 分	
综合得分			100		
意见与建议					
评价人:					

采购人根据“验收报告”中的“是否同意验收合格”和“建议支付金额”意见履行付款手续。

带“★”条款为实质性条款,投标人必须按照采购文件的要求做出实质性响应,否则投标无效。