询 价 文 件

（20万元（不含）以下）

项目名称： 华为云桌面维保服务

采购单位： 陆军军医大学某单位

二○二四年九月

# 询价公告

就以下项目进行询价采购，欢迎有资格的供应商参加该项目询价。

1. 项目名称：华为云桌面维保服务
2. 项目预算：8万元
3. 项目单位：陆军军医大学某单位
4. 项目概况：

本服务项目内容为全校450台办公电脑所使用华为FusionAccess云桌面维保服务，该云桌面的底层资源由华为FusionCube超融合平台及含Fusioncompute虚拟化提供。

维保服务单位应协助采购人开展云桌面日常维护，保障云桌面及底层基础架构平台持续稳定健康运行，并形成完整的运维过程资料交付于采购人。

1. 供应商资格要求

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件：

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格条件

1. 未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单，未在军队采购网（www.plap.mil.cn）军队采购暂停名单处罚范围内或军队采购失信名单禁入处罚期和处罚范围内，以及未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入严重违法失信名单（处罚期内）。

2.本项目不接受联合体报价。

3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目（同一包）的采购活动。生产型企业生产场地为同一地址的，销售型企业之间股东有关联的，一律视为有直接控股、管理关系。供应商之间有上述关系的，应主动声明，否则将给予列入不良记录名单、3年内不得参加军队采购活动的处罚。

4.维保服务资质：投标人具有中国电子工业标准化技术协会颁发的信息技术服务标准ITSS三级及以上资质。

1. 询价文件申领时间、方式

（一）询价文件申领时间：自公告发布之日起至2024年10月16日；

（二）询价文件申领方式：同询价公告一并挂网，自行下载。

1. 报价文件递交：

（一）报价文件递交截止时间：2024年10月10日18时00分;

（二）报价文件递交要求：签字盖章完善并密封递交，否则其报价将被拒绝;

（三）报价文件递交地址：重庆市沙坪坝区。

1. 联系方式：

联 系 人：杨老师

联系电话：023-68772085

附件：询价文件

陆军军医大学某单位

2024年9月29日

# 技术与商务需求

1. 采购需求一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **计量单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 华为云桌面维保服务 | 项 | 1 |  |

1. 技术需求

**（一）服务总则**

1、服务内容及范围：投标人须根据采购人需求，提供云桌面及相关软硬件维保服务，服务内容包括但不限于设备建档、定期巡检、日常保养、故障修复、备件更换、变更优化、事件值守、应急处置、版本维护、知识培训、文档交付、交流汇报等。

2、保密规定：投标人须与招标人签订保密协议，保证其项目组人员所接触的各种文件、数据、系统资料、拓扑结构、IP地址、软件版本、采购人相关个人信息等严格遵守保密制度，不得向第三方透露。

3、除外责任：云桌面相关硬件的备品备件及软件许可由采购人负责提供，投标人负责使用采购人提供的备品备件进行故障部件的更换操作。

**★（二）服务范围**

1、桌面云相关维保服务：华为FusionAccess云桌面1套。

2、超融合虚拟化软件平台：华为FusionCube 1套。

3、华为超融合硬件设备：服务器14台（2台管理服务器、7台存储计算服务器、5台计算服务器）。

4、协助维护VMware view 云桌面：1套。

**（三）服务团队**

**1、服务团队总体要求**

投标人须为本次项目成立专业的服务团队，项目成员不少于5人，包括客户经理、项目经理、二线工程师、质量经理等组成，指派专门的项目经理对运维服务工作负责，所有人员均采用互为备份的机制，确保服务的连续性和服务质量。

**2、项目经理职责要求**

项目经理需负责运维团队及维护工作的管理及监督；负责定期执行服务工作汇报，负责重大事件的通报及现场处理；负责各岗位职责、工作范围、工作规范的建立和修订；负责文档资料的汇总、审核和转移；负责项目组成员的绩效考核。

**3、****二线工程师职责要求**

二线工程是需负责软硬件系统的设备建档、定期巡检、故障处置、备件更换、变更优化、事件值守、应急处置、版本维护、知识培训等工作；每次巡检工作完成后，根据巡检结果撰写巡检报告，并在规定时间内提交给采购人；每次故障处理工作完成后，撰写故障处理报告，并在规定时间内提交给采购人；每次做了调整后，撰写系统变更表，并在规定时间内提交给采购人；对于超过一个工作日的调整或者优化，提前撰写实施方案；负责IT相关基础技术培训。

**4、质量经理职责要求**

接受投诉，记录意见，并在规定时间内反馈处理意见；不定期发送服务质量调查表，收集并统计服务质量状况，反馈给项目组负责人和部门负责人；年底统计年度服务质量情况，并反馈给采购人及项目经理；提出服务质量改善建议。

**5、管理系统**

配备服务管理系统，将服务计划、例行运维工作、事件处置情况等录入系统。

**6、管理措施**

提供科学合理的监督管理措施，保证服务过程的可视化，资料档案化，进而确保服务质量。

**（四）服务内容**

**1、设备建档**

（1）为服务范围内的所有软硬件资产进行摸排、梳理及整理，根据规范的格式，建立设备、软件档案，硬件设备至少包括设备名称、生产厂家、设备型号、设备序列号、部件名称、部件型号、部件编号、部件数量、微码/系统版本、补丁级别、许可信息、管理IP、关键配置等信息；软件至少包括软件名称、研发厂家、版本号、补丁级别、许可类型、管理IP、关键配置等信息。要求投标人每年组织一次资产摸排、设备建档工作。

（2）对服务范围内的所有设备、软件的故障及处理情况进行建档。要求投标人在服务期内根据实际情况完成设备故障建档工作。

**2、健康检查**

为服务范围内的所有软硬件资产执行巡查和健康检查，针对每类资产分别提供巡检指标和标准，定期实施现场健康检查，并提供完整的健康检查报告，并就巡检结果向采购人进行汇报。具体要求如下：

（1）服务器和存储健康检查，包括但不限于：外观完整度和整洁性、指示灯、声音、气味、远程登录、微码版本、系统版本及补丁、上次巡检以来的重启历史、CPU/内存/硬盘利用率、网口带宽利用率及丢包情况、告警和日志、主要进程、资源利用率、I/O利用率、硬件状态、链路状态等指标。

（2）华为云平台及VMware虚拟化平台健康检查，包括但不限于：虚拟化平台版本、虚拟化平台授权、虚拟化兼容性、告警信息、计算资源利用率、存储资源利用率、网络资源利用率、虚拟化自身稳定性（CNA/ESXi存储空间利用率、VRM/vCenter存储空间利用率、VRM/vCenter主备状态、虚拟化平台时间同步状态）、集群HA开启状态、桌面云版本、桌面云平台各组件运行状态、日志与告警、用户登录状态等指标。

（3）华为超融合软件平台及VMware vSAN健康检查，包括但不限于：虚拟化平台版本、虚拟化平台告警信息、计算资源利用率、存储资源利用率、网络资源利用率、虚拟化自身稳定性（CNA/ESXi存储空间利用率、VRM/vCenter存储空间利用率、VRM/vCenter主备状态、虚拟化平台时间同步状态）、集群HA开启状态、FusionCube部署模式、FusionCube虚拟机空间利用率、与虚拟化和存储平台对接状态、FusionCube告警信息、FusionStorage/vSAN集群ZK/MDC/VBS/OSD组件状态、存储池空间利用率、I/O读写情况、FusionStorage/vSAN日志与告警等指标。

（4）华为云桌面FusionAccess及VMware云桌面View健康检查，包括但不限于：平台版本、告警信息、模板类型、计算资源利用率、存储资源利用率、网络资源利用率、桌面云组件自身稳定性（存储空间利用率、主备状态、时间同步状态、云终端健康度等）、云桌面登录耗时、日志与告警等指标。

**3、日常保养**

提供服务范围内的服务器、存储的整机清洁服务，每年不少于2次。

对容易老化的设备部件定期进行全面检查，发现老化现象及时处理。

**4、故障修复**

根据故障级别及响应要求，提供远程或现场故障诊断、制定故障恢复方案并修复故障。故障恢复后提交详细的故障处理报告，报告至少包括故障原因、故障处理办法、故障处理结果、故障总结、维护建议等内容。

本项目的故障级别划分、响应时限及响应方式要求如表1所示。

表1 故障级别

| 故障级别 | 资产类别 | 典型事件 | 远程响应 | 现场响应 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级故障 | 服务器、存储 | 1、任何一台服务器、存储不可访问；2、完整承载某个集群的刀箱关键部件失效至集群失效；3、其他服务器、存储故障。 | 立即 | 2小时内到达现场  |
| 虚拟化、云桌面 | 1、虚拟化集群或云桌面集群整体失效；2、核心业务虚拟机所在虚拟化集群失效；3、10台及以上云桌面均无法使用；4、其他虚拟化、云桌面故障。 |
| 二级故障 | 服务器、存储 | 1. 存储单个LUN无法正常访问；

2、其他服务器、存储故障。 | 立即 | 6小时内  |
| 虚拟化、云桌面 | 1. 一般业务虚拟机所在虚拟化集群失效；
2. 1-10台云桌面均无法使用；

3、其他虚拟化、云桌面故障。 |
| 三级故障 | 服务器、存储 | 1、单台刀片故障；2、刀片或存储单块硬盘故障；3、存储冗余链路丢失；4、其他服务器、存储故障。 | 立即 | 24小时内 |
| 虚拟化、云桌面 | 1. 虚拟化集群一般告警问题；
2. 单个教室的极域软件某些功能无法正常工作，云桌面使用问题；

3、其他虚拟化、云桌面故障。 |
| 四级故障 | 服务器、存储 | 1、信息咨询类软硬件事件；2、单个桌面使用问题；3、其他问题。 | 立即 | 48小时内 |
| 虚拟化、云桌面 |

5、版本维护

投标人需结合软件平台运行情况和厂商建议，评估现有版本（固件版本、设备驱动、软件系统版本、虚拟机操作系统版本等）；制定版本升级计划和方案；组织进行新版本的测试和验证；选择个别非关键系统进行版本试点，对版本升级后运行情况进行重点监控；按方案实施版本升级；编写版本升级总结报告。

※6、备件更换

投标人需基于对维保范围内软硬件资产运行情况的了解和评估，提供推荐的备品备件清单，阐明推荐理由，并加盖投标人公章。

当硬件故障需要更换时，投标人需提供备件更换方案，更换学校提供的备件后进行重点检测，并提交详细备件更换事件服务单。

7、配置调整调优

投标人需定期进行系统性能分析，根据业务发展和系统资源实用情况，分析系统资源使用趋势，提交系统容量性能分析报告，提出优化改进建议。

提前提供正式的操作文档，评估调整可能带来的影响，确定合适的调整时间；详细记录优化过程，包括关键步骤日志或者截屏；持续跟踪确保达到优化效果；及时更新操作文档。

8、应急处置

投标人需基于对维保范围内软硬件资产的理解和评估提供应急预案，内容包括但不限于：

机房基础设施设备制造厂商、设备类型、数量、架构、运行情况及健康状况。

服务器和存储的制造厂商、设备类型、数量、设备机柜位置分布情况、后端SAN架构、前端网络架构、运行情况及健康状况。

虚拟化及云桌面的研发厂商、软件版本、集群划分情况、数据/虚拟机/云桌面备份容灾部署情况、组件运行情况及健康状况。

维保范围内的软硬件资产所面临的威胁和风险，阐述维保范围内软硬件资产存在的缺陷和脆弱性、面临的威胁和风险、各种风险发生的可能性及造成后果的严重程度，并提出合理的应急措施。

9、技术培训

投标人需根据学校需要，对学校运维人员进行专题培训不少于两次。

**（五）服务响应**

1、电话支持服务：提供7×24×365可接通的服务电话。

2、远程支持服务：投标人接到服务请求后，在故障级别规定的响应时限内，在征得采购人同意后，通过远程终端登录到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案并实施。投标人对其运维人员远程支持所引入的网络风险承担责任。

4、现场支持服务：当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，在故障级别规定的响应时限内，派遣工程师到用户现场，进行故障诊断及故障排除。

5、备件更换服务：投标人在故障级别规定的响应时限内提供7×24小时的备件更换服务。

**（六）服务资料**

1、投标人在运维过程中需输出包括但不限于如下类型的运维资料：服务计划、应急预案、建档资料、健康检查报告、事件记录单、变更申请单、故障排查处理报告、培训报告、会议纪要、月度汇报PPT、季度运维资料合集、半年度汇报PPT、操作规程等。

2、投标人输出的运维资料内容需满足如下要求：采用模板编写资料，内容简明扼要，原始表单经过甲乙双方相关当事人签字确认，装订成册资料应加盖投标人公章。

3、投标人运维资料提交时限需满足：

（1）季度服务报告：每季度首月的15日前提交上一季度的维保资料合集。

（2）半年度服务报告：每半年的首月内向采购人汇报上一半年度维保工作，需提前编写汇报PPT并提交采购人确认。

（3）年度服务报告：投标人按照采购人安排，准时向采购人汇报上一年度维保工作，投标人需提前编写汇报PPT并提交采购人确认。

**（七）服务质量保障**

投标人须任命专门的质量经理负责对本次项目的服务工作质量进行监督，质量经理每季度须到采购人现场了解服务工作开展情况，并与采购人就本阶段服务工作开展情况以及软硬件运行情况进行沟通，开展客户满意度调查，对维保工作存在的问题进行通报及监督限期整改。

**（八）服务考核**

（1）考核周期、方式及内容：运维服务到期后一周内，由采购人成立考核小组，考核内容以表2供应商监督考核评分打分表为依据。

表2供应商监督考核评分打分表

|  |  |
| --- | --- |
| 合同名称： | 合同编号： |
| 甲方考核评价部门： | 乙方名称： |
| 甲方考核评价部门联系人： | 甲方考核评价部门联系人电话： |
| 设备型号及数量： |
| 指 标 名 称 | 指 标 内 容 | 打分标准 | 得 分 |
| 建档资料评价（10分） | 设备建档 | 0-5分 |  |
| 故障建档 | 0-5分 |  |
| 软件、硬件故障响应及处理服务评价（55分） | 硬件故障响应速度 | 2小时内到达（8-10分） |  |
| 2-6小时内到达（3-7分） |  |
| 6小时以上（0-2分） |  |
| 硬件故障排除时间 | 2小时内（8-10分） |  |
| 2-4小时（6-7分） |  |
| 4-8小时（3-5分） |  |
| 8小时以上（0-2分） |  |
| 软件故障响应速度 | 立即（9-10分） |  |
| 2小时内（6-8分） |  |
| 2-6小时（3-5分） |  |
| 6小时以上（0-2分） |  |
| 软件故障排除时间 | 2小时内（8-10分） |  |
| 2-4小时（6-7分） |  |
| 4-8小时（3-5分） |  |
| 8小时以上（0-2分） |  |
| 版本维护 | 积极（4-5分） |  |
| 一般（2-3分） |  |
| 较差（0-1分） |  |
| 备件更换及备件方案 | 积极（4-5分） |  |
| 一般（2-3分） |  |
| 较差（0-1分） |  |
| 配置调优及风险评估 | 积极（4-5分） |  |
| 一般（2-3分） |  |
| 较差（0-1分） |  |
| 健康检查服务评价（20分） | 是否按时完成健康检查，并提供书面报告 | 0-13分 |  |
| 定期完成日常保养 | 2次及以上（4-7分） |  |
| 1次（1-3分） |  |
| 无（0分） |  |
| 技术培训服务评价（5分） | 设备操作和技术维护培训 | 2次以上（4-5分） |  |
| 1次（1-3分） |  |
| 无（0分） |  |
| 其他指标（10分） | 维护人员技术能力 | 高（5分） |  |
| 一般（3分） |  |
| 差（0分） |  |
| 服务态度 | 好（5分） |  |
| 一般（3分） |  |
| 差（0分） |  |
| 重大故障及风险事件（扣分项） | 因供应商运维人员人为误操作引起大面积停机 | 扣100分 |  |
| 客户资料泄密 | 扣100分 |  |
| 重大经济损失 | 扣100分 |  |
| **考核评价总分** |  |
| 考核评价意见：考核评价小组成员签字： 考核评价小组负责人签字：  |
| 甲方考核评价部门负责人签字：甲方考核评价部门盖章：年 月 日 |

（2）考核结果：考核结果按照投标人所得分数划分等级（若出现重大故障及风险事件则本年度服务最终考核为0分），等级划分标准为：A（≥85分）、B（75分至84分）、C（<75分）、D（0分）。考核结果应用见第三篇 付款方式。

1. 商务需求

（一）实施要求

1.服务时间：自合同签订之日起一年内。

2.服务地点：重庆市沙坪坝区。

3.交货方式：中标人提供运维服务。

（二）报价要求

本项目为固定总价，履行本项目技术咨询服务所需的全部费用（包括人工、管理、办公、交通、会务、外业勘察、物耗、利润、税费、风险及有关的其它费用等）均计入协议价格中。采购人不再支付除中标价之外的任何费用。

（三）付款方式

1. 签订合同后，甲方向乙方支付维保服务合同金额30%的维保款。

2. 服务期满，根据采购人对中标人的年度服务考核结果，一次性支付与考核等级对应的剩余维保款项支付比例。考核结果及支付比例见表3。

表3考核结果及支付比例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 最终考核得分 | 考核评级 | 支付比例 |
| ≥85 | A | 100% |
| ≥75 | B | 85% |
| <75 | C | 50% |
| 0 | D | 0 |

（四）验收要求

1.中标人应完全按照合同约定开展维保运维服务，服务期满应交付完整的运维资料，且将相关资料汇集成册，纸质文件一份及电子档一份交付采购人；

2.中标人运维过程不允许云桌面出现重大故障或引发网络安全事件。

（五）专利权和保密要求

1.供应商应保证使用方在使用该项目成果或其任何一部分时，不受第三方侵权指控。

2.中标人必须与需求单位签订保密协议，并承诺不得将有关的文件资料泄露给第三方，如有违反需求单位将追究相应的法律责任。中标人有义务遵守和配合执行需求单位的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，如数归还使需求单位提供的资料。中标人应采取有效措施对需求单位提供的资料和数据实施合乎规定（该类规定包括但不限于相关的保密法律、法规、规定、通知等）的保密处理措施，并对此负责。

# 报价文件（报价方使用）

|  |
| --- |
|  （项目名称） 项目 |
| 报价单 |
|  |  |  |  | 单价/元 |
| 序号 | 名称 | 计量单位 | 数量 | （含税）金额 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |
| 合计 | 报价总价（人民币大写）： （小写）¥： |
| 采购需求响应 | 承诺满足询价文件全部技术与商务需求。 |
|  |  |  |  |  |
| 报价人名称：（盖章） |  |
| 法定代表人或其授权代表：（签字或盖章） |  |
| 报价日期： |  年 月 日 |

营业执照复印件并加盖鲜章

法定代表人资格证明书

 （法定代表人姓名） 系 （报价人全称） 的法定代表人。

特此证明

法定代表人身份证复印件

（国徽面）

法定代表人身份证复印件

（人像面）

报价人全称： （盖章）

日期： 年 月 日

注：本页内容适用于法定代表人亲自竞价。

法定代表人授权书

 （报价人全称） 法定代表人 （姓名、职务） 授权 （授权代表姓名、职务） 为全权代表，参加贵部组织的 （项目名称） 采购活动，全权处理采购活动中的一切事宜。

报价人全称： （盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

日期： 年 月 日

附：

授权代表姓名：

职 务： 电 话：

传 真： 邮 编：

通讯地址：

授权代表身份证复印件

（国徽面）

授权代表身份证复印件

（人像面）

注：本内容适用于授权委托代理人，法定代表人授权书须法定代表人签字授权。