

# 服务要求



## 一、项目信息

项目名称：兰州市市医保局机房设备第三方运维服务项目

项目预算：13.16 万元。

服务周期：12 个月。

## 二、采购内容

### 1、运维内容：

(1) 建立健全机房管理制度，并对机房进行日常管理。

(2) 建立系统平台运维管理规范，将大多数硬件故障杜绝在发生之前，对服务器进行硬件检测；对局域网核心交换机及接入交换机进行硬件维护和数据检测；对网络安全设备进行巡检和数据监测；并进行故障处理。

(3) 进行日常机房梳理，按标准规范化要求进行线缆布放整理、尾纤布放整理、标签制作等标志事项。

(4) 进行网络配置梳理及优化，根据甲方实际网络环境对现有网络及网络安全设备进行架构梳理，配置梳理及优化等。

(5) 配合相关单位做好每日数据备份，并协助做到每月进行灾难性数据备份恢复应急演练，周期性进行数据的审核和校验。

(6) ★在出现重大故障时，能够得到及时响应，在最短的时间内确定故障问题并协助恢复。

(7) 通过日常监控工作对系统运行走势进行专业性分析和预判，有计划的对系统软、硬件环境进行合理调整，以应对业务在类型和数量上越来越多的发展需要。

(8) ★对已经接入医保网的 3000 多个定点卫生医疗机构及今后接入医保网的定点卫生医疗机构（医院、药店、各个医保相关单位等）的连线方式、IP 地址规划、联系人等进行梳理，做好档案管理工作。

(9) ★熟悉机房里所有安全设备的相关调试及数据流分析。根据多种类安全设备及抓包软件对进出数据包进行分析及监测，数据突发异常可及时进行数据分析及安全设备查看，在

1 到 2 小时内解决异常故障。

(10) 对所有办公终端用户设备网络故障进行处理。

(11) 在特殊时段针对应用系统进行监测和防护，确保终端用户用网安全。

(12) 免费提供监控平台软件，对市医保局现有的网络状态及各楼层交换设备、互联设备、各个服务器、进行实时的可视化展示及监控，对故障点进行快速定位，对简单故障可进行自动化处理，保障业务连续性。



## 2、需求分析

### 2.1 服务器主机维护

配合相关单位对所有服务器、存储主机的硬件维护监测，产品包含 IBM、浪潮等硬件设备，服务内容包含但不限于：

服务类别	服务项目	工作内容简述
现场服务	设备巡检	每日完成 3 次健康检查，并提交主机巡检报告
	工程、割接配合	配合进行系统的安装和调试，新需求或新技术实施配合、创新调研配合、设备工程入网配合、其他重大和疑难的三方配合
	主机调整服务	应全面监控主机系统平台健康运行状态，要求结合各业务系统对资源的占用比例按需分配，合理调配各系统的不同进程对系统资源的占用，完成相关系统升级、系统调优、系统调整方案等工作。技术服务执行过程中应保证所有操作的可靠性与安全性。
	值守保障	按照需要提供重大节假日及特殊事件通信 24 小时保障服务，严格按照时间要求及操作要求，提供技术支持以及应急保障服务。
★重大故障处理	故障应急响应及修复	对于业务系统一般硬件设备故障提供检测服务，并提供技术支持。 故障应急响应时间：15 分钟内登录系统排障，1 小时内恢复生产。
	故障分析报告	提供及时、准确、详实性故障分析报告，对已发现的故障点要求在故障报告承诺日期内进行整改。
	业务咨询	提供业务应用平台技术服务咨询
其他服务	电话支持	提供 7×24 小时电话支持

	培训服务	定期技术交流，一年交流的次数不少于4次。根据需要提供现场培训，提高自身维护水平及对系统运行的认识深度。
--	------	---

## 2. 2 网络、网络安全等系统维护

提供网络、网络安全及周边环境等系统硬件维护及监测，服务内容包含但不限于：

服务类别	服务项目	工作内容简述
现场服务	系统巡检	每日完成3次健康检查，并提交网络、网络安全及周边环境等系统设备巡检报告。
	工程、割接配合	配合进行系统的安装和调试，新需求或新技术实施配合、创新调研配合、设备工程入网配合、其他重大和疑难的三方配合。
	主机及网络调整服务	应全面监控系统平台健康运行状态，要求结合各业务系统对资源的占用比例按需分配，合理调配各系统的不同进程对系统资源的占用，完成相关系统升级、系统调优、系统调整方案等工作。技术服务执行过程中应保证所有操作的可靠性与安全性。
	值守保障	按照需要提供重大节假日及特殊事件通信24小时现场保障服务，严格按照提出的时间要求及操作要求，提供技术支持以及应急保障服务
安全服务	信息安全及内控	配合完成包括内容监控、流量监控等信息安全配合工作，并对安全评估发现的漏洞进行确认并实施安全加固；
		配合完成信息安全监管部门的安全检查，包括等级保护检查
		配合安全评估项目进行网络梳理、优化、渗透测试，建立安全规章制度、应急预案
★重大故障处理	故障应急	对于系统一般硬件设备故障提供检测服务，并提供技术支持。
	响应及修复	故障应急响应时间：15分钟内登录系统排障，1小时内恢复生产；
	故障分析报告	要求提供及时、准确、详实性故障分析报告，对已发现的故障点要求在故障报告承诺日期内进行整改
业务咨询	业务咨询	提供业务应用与主机平台及网络设备平台技术服务咨询

其他服务	电话支持	提供 7×24 小时电话支持
	培训服务	定期技术交流，一年交流的次数不少于 4 次。根据需要提供现场培训，提高买方的自身维护水平及对系统运行的认识深度。

### 2.3 线缆布放规范

- (1) 布放线缆的规格、路由和位置应符合规定，线缆排列必须整齐，外皮无损伤。
- (2) 布放在走线架上的线缆必须绑扎。绑扎后的线缆应互相紧密靠拢，外观平直整齐，线扣间距均匀，松紧适度。
- (3) 线缆在机柜内布放时不能绷紧，应留有适当余量，绑扎力度适宜，布放顺直、整齐，不应交叉缠绕。
- (4) 对于线缆颜色应按照线缆的性质进行区分。

### 2.4 尾纤布放规范

- (1) 尾纤在走线架上布放时应用专用尾纤槽或套管保护。
- (2) 尾纤布放时，应尽量减少转弯，需转弯时应弯成弧形。
- (3) 机柜内多余的尾纤应绕圈绑扎、整齐放置。
- (4) 暂时不用的尾纤，头部应用护套保护，整齐盘绕成直径不小于 8 厘米的圈后绑扎固定，且绑扎松紧适度。尾纤严禁压、折。

### 2.5 标签制作规范

- (1) 标签应尽量使用标签打印机打印标签或覆盖保护膜标签。
- (2) 应使用统一的标签格式，要求标签的标示必须清晰、简洁、准确。
- (3) 线缆标签应在线缆的 A、B 两端均粘贴。
- (4) 设备标签应粘贴在设备明显处。

### 2.6 布线系统信息点对应

依照办公楼综合布线竣工图，进行关键部位信息点的对应测试，并详细记录、标记。使用测线仪对房间信息点端口与主机房配线架端口进行对应测试，若信息点端口故障或网线不通，应注明端口故障或网线不通。

### 2.7 IP 地址分配

按照办公室顺序，对工作电脑按照电脑信息表中要求的信息进行统计。若电脑为

组装机，型号上就填写组装机；若电脑为公用，使用人填写公用。电脑位置，按照办公室的编号填写电脑所在办公室编号。

按照办公室顺序及网络架构和安全域规划，针对每一台电脑分配固定 IP，并根据甲方需要尽量实现 IP 地址与 mac 地址的绑定。



## 2.8 建立设备档案

对维保服务范围内的设备建立详细的设备档案，档案表格如下：

设备位置	设备名称	用途	型号	SN	购买时间	维护人或厂家电话

## 2.9 系统全面检查

根据设备档案，对维保范围内设备硬件进行检查，对运行情况进行记录，填写检查报告。

## 2.10 设备操作维护培训

根据实际需要，针对系统维护人员进行培训，培训范围包括维保范围内的设备日常操作、维护培训，使系统维护人员掌握简单的、故障判断、日志收集方法。

## 2.11 网络、网络安全梳理及优化

- (1) 绘制现有网络架构，搜集整理网络和网络安全设备的现有配置。
- (2) 配合网络安全评估项目和等级保护要求指定机房管理制度、应急预案。
- (3) 根据实际需求和发展规划及安全评估和等级保护要求，对现有网络架构进行优化。
- (4) 根据安全评估和等级保护的相关要求，对现有网络和网络安全设备的配置进行优化。
- (5) 梳理和优化完毕后，绘制新的网络架构图，对网络及网络安全配置进行归档。
- (6) 根据梳理和优化情况配合安全评估要求和等级保护要求，提出整改建议书。
- (7) 在增加或者减少网络及网络安全设备或者调整网络架构及服务器系统软件时辅助甲

协调项目规划、制定项目上线所需系统及网络配置、规划项目上线计划等。

## 3、网络分析

利用抓包工具捕捉并分析网络数据，监测链路运行状态且从底层找到网络故障、性能以及安全方面问题的根源。可对数据包进行字段解码，提供多视角的数据分析和统计结果。这些包括：流量分析、会话分析、矩阵连接分析、利用率分析、网络应用的日志分析、网络故障、网络错误、木马和病毒攻击等。通过对网络里的数据分析，提供详细而全面的数据依据，为管理者在判断问题、制定策略、规划网络方面，提供真实可靠的依据。针对于故障、安全、性能方面。提示现有问题、提供相关数据、列举问题产生原因，提供专家建议。针对不同的网络，可调节阈值。数据关联，可处理问题的相关性。可定位故障源的 IP 或 MAC 地址。除了能让管理者对网络安全、故障、性能有很好解决之外，还可以很好的了解网络的使用情况，能很好的与其它的网管工具配合使用，大大加强网络管理的有效性。能处理简单与复杂问题；改善网络性能与安全防御能力；有利于管理者的经验和知识的积累。

#### 4、自动化运维平台的运用

(1) 免费提供监控平台软件，对市医保局现有的网络状态及各楼层交换设备、互联设备进行实时的可视化展示及监控，对故障点进行快速定位，对简单故障可进行自动化处理，保障业务连续性。

(2) 免费提供监控平台软件，全面监控网络及设备健康运行状态，结合各信息系统对资源的占用比例按需分配，合理调配各系统的不同进程对系统资源的占用，完成相关系统升级、系统调优、系统调整方案等工作。技术服务执行过程中应保证所有操作的可靠性与安全性。

### 5、运维考核

#### 5.1 服务形式

- (1) 现场驻场工程师最少 1 人以上，并提供 7×24 应急响应技术服务。
- (2) 为兰州医保各项业务信息系统搭建软硬件相应维护体系，指定固定维护人员。
- (3) 组建二线专家服务团队，除帮助现场工程师完成特定任务外，为保障服务质量，专家团队每季度应至少参加一次系统巡检。
- (4) 技术支持服务人员需遵守保密协议及保密行为规则。

#### 5.2 技术支持服务

应提供一整套规范的技术支持服务运作体系和流程，指定专职项目经理以及相对固定的维护服务队伍，提供故障诊断、技术咨询等全方位的技术支持服务，包括热线电话支持服务、远程接入支持服务和现场技术支持服务。



### 5.3 定期回顾

应至少每季度进行该阶段维护服务情况回顾，并将回顾报告提交。

### 5.4 项目管理团队要求

能有效执行系统冗余性和可靠性评估工作，完善应急预案并实施应急演练；能根据历史数据对系统运行趋势进行准确分析并提前实施优化措施以保障系统稳定性。

能提供 7×24 小时现场值守和远程值守，实时监控系统，发现异常情况应能立即向专业负责人报警，并能在第一时间进行处理；保障软件系统运行稳定性。

现场服务期间，可完全按管理运维工作规范和要求，提供日常巡检、账号管理、设备配置调整、版本评估和补丁升级、重启维护、性能分析和优化、工程割接配合、系统安全等服务工作；应尽快熟悉兰州市医保信息系统软件系统和主机及网络硬件平台，技术服务方案和优化方案应对系统目前情况有针对性解决方案。

应具备良好的文档编写能力，能够协助编写更新相关文档，按管理要求完成每月系统巡检文档，按时提交每周/月/季度/半年/年工作总结计划和服务报告；能按管理要求及时提交合同交付物。

故障响应要求：应对故障级别进行定义，针对不同故障要有完善的应急流程；

应有严格的人员管理和考核制度，确保技术服务人员具有有高度的责任心和警惕性，保证能够及时联系服务人员，在 30 分钟内做出响应；若需赶赴现场处理的故障，技术团队能保证 1 人以上在 2 小时内赶赴现场；技术团队能按管理买方故障处理流程，快速有序地解决故障，并在事后提供分析报告；应有足够人员配备确保现场支持（夜班）后有相应的备份人员顶替，根据需要在周末、重大节假和重大业务保障期间配备现场支持人员，保障软件系统正常运行。

### 5.5 服务报告

为全面准确地了解维护服务的实施情况，应按时提交故障分析报告、巡检报告、维护月报、季度、全年服务总结。

应在每次故障修复后 2 个工作日内提交详细的故障分析报告，对故障的发生原因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出预防该类故障再次发生的建议。

在服务期每半年结束后的 10 个工作日内，提供《半年服务总结》或《年度服务总结》，内容包括但不限于：服务内容、故障汇总、故障分类统计（远程、现场、更换备件）、维保合同执行情况等。



### 三、其他要求

1、有关本项目的争议，双方均应抱着高质量、高水平完成项目任务的目的，积极的、

有建

设性的、真诚的、通过友好协商的方式来解决，任何理由都不能影响项目任务按期按质完成。

2、本项目所涉及到的知识产权归采购人所有，在项目实施过程中若涉及知识产权纠纷，

应

由供应商自行负责，若在后续的商业活动中，供应商需要使用或者演示此部分内容，应征得采购人同意。

3、采购人应在合理合规的范围内积极为供应商提供工作便利和帮助。

4、若供应商在不能拿出确凿证据的情况下，项目不能按质按期完成，将承担全部后果。