**采购2023年香港网络管理驻场运维服务**

**项目招标清单及技术指标**

**2023年8月**

**目 录**

[第一章 适用范围 3](#_Toc112770649)

[第二章 背景、目标及范围 3](#_Toc112770650)

[2.1 项目背景 3](#_Toc112770651)

[2.2 目标与范围 3](#_Toc112770652)

[2.2.1 总体目标 3](#_Toc112770653)

[2.2.2 范围与需求 4](#_Toc112770654)

[第三章 供应商责任 5](#_Toc112770655)

[3.1 供应商组织要求 5](#_Toc112770656)

[3.2 供应商职责要求 5](#_Toc112770657)

# 适用范围

本技术规范书明确中国人寿保险（海外）股份有限公司采购2023年香港网络管理驻场运维服务项目（以下简称：本项目）的基本需求，也是对供应商（以下简称：乙方）的基本要求。通过本文件规范供应商的服务方案设计、实施过程及成果验收交付。

本技术规范书所有内容和技术要求属于安全保密信息，所有参与相关商务投标的供应商不得扩散或者泄露任何相关内容。

# 背景、目标及范围

## 项目背景

伴随着中国人寿保险（海外）股份有限公司（以下简称“国寿海外”）的新业务不断增长，现人力无法满足办公职场网络建设和运维要求，因此，本项目要求1名网络驻场运维技术人员，以便支撑我司办公职场网络建设工作正常开展并能及时相应和处理各类网络故障，以确保我司办公职场网络业务连续性。

## 目标与范围

### 总体目标

保障香港职场办公职场网络平稳运行，并持续提升职场办公网络的使用体验。

总体目标要求如下：

1. 香港职场有线和无线办公网络稳定运行无事故
2. 香港职场有线和无线办公网络新建项目按时完成
3. 香港职场有线和无线办公网络故障响应及处理时间符合SLA要求

### 范围与需求

服务范围包括： 办公职场及代理人职场网络5×8小时现场支持，紧急故障处理7\*24小时On Call。

需求包括：

1. 驻场人員应具备本科学历，最少5年网络工作经验，具备CCIE或同等水平相关证书者优先,并且通过甲方面试，乙方在30个工作日完成人员面试招聘流程；
2. 负责香港的办公园区职场网络建设和运维，有中大型项目交付和运维经验，具体工作内容包括 但不限于有线/无线办公网络、互联网出口线路、防火墙策略调整、视频会议系统；
3. 对办公职场网络相关系统的新建、扩容、升级等计划提供专业的技术建议、设计服务和技术指导，有相关金融项目管理经验，完成相关技术方案的制定和实施，具备项目管理相关证书（PMP）优先；
4. 网络配置变更，按要求准备变更文档并提交变更申请，在规定时间窗口进行网络配置变更；
5. 建立突发事故处理的服务流程，对于网络系统出现的故障，7\*24 On Call迅速做出反应及时处理，以保障网络的正常运行。事后对故障处理的全过程做详实记录，将记录整理、更新、归档；
6. 供应商沟通管理，对接网络设备/线路供应商或厂商，保障设备线路工作在最佳版本状态，能够即时联系供应商解决问题；
7. 完善我司办公职场网络信息资料，把接入、故障处理、定期检查等的记录备案保存；
8. 定期巡检：为尽早发现各种隐患，应定期组织供应商对我司的网络进行巡检，每季度至少一次。
9. 持续学习和掌握业界最佳园区网络实践，不断提升公司整体办公职场网络服务质量，总结日常工作经验并对内积极分享。

# 供应商责任

供应商须确认并承诺能够完成本技术规范中所要求的需求内容以及按要求组织项目团队，确认并承诺承担本技术规范书中所要求供应商承担的所有责任。

## 供应商组织要求

为保障项目以及产品落地成功，同时为了确保乙方提供的技术服务响应的及时性、有效性。要求乙方具备办公职场网络规划交付运维能力，拥有5年金融行业相关服务案例。要求乙方具备本地团队以及服务经理，提供本次项目成员简历； 需提供乙方团队成员最近半年的强积金缴纳证明。当驻场工程师无法解决问题时，乙方团队须提供7\*24小时支持服务，协助现场驻场工程师解决问题。

## 供应商职责要求

1. 对本项目范围、内容、所承担的任务的理解与确认；
2. 供应商须对项目的全部内容进行应答，按照本技术规范要求提交全部资料，并对本技术规范各方面做出实质性响应。
3. 投标方必须在投标文件中列出参与项目的人员技能水平和工作经验。
4. 中标方投入的项目主要成员必须和投标文件中建议的人员一致，未经招标方同意，不允许更换（人员离职或健康原因等特殊情况除外）。
5. 合约签订前国寿海外需对入场顾问进行面试，履约开始后，顾问试用期为三个月，如不合格，投标方需配合更换顾问。本项目中，乙方需要按照国寿海外要求的时间点安排实施计划，按时完成项目相应内容。