

# 采购项目的技术、服务、商务及其他要求

## 一、项目概述

近年来为了适应业务发展需要，成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）进行了大规模的信息化建设，相关软件平台和硬件系统的投入使用极大的推动了成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）的信息化建设进程。随着采购人对整体信息化系统的可用性要求日益提高，为了保障和提高信息化运维服务质量，成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）拟进行 2023-2026 年度信息化运维服务采购。

结合成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）业务以及信息化建设现状，建立完善运维管理体系，成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）软件信息化运维服务项目的具体目标是：

1. 通过对采购人现有的软件平台进行运维服务，保障采购人信息化应用的平稳运行与使用体验友好；
2. 通过对采购人现有的相关硬件进行运维服务，保障采购人信息化支撑工作的及时性和可靠性；
3. 通过建立沟通协调体系，帮助采购人畅通、沟通响应速度快捷，提升解决问题速度。

序号	服务名称（采购标的）	数量	中小企业划分标准所属行业	备注
1	2023-2026 年度信息化运维服务	1 项	软件和信息技术服务业	

## 二、整体运维要求★

### 1. 运维服务范围

序号	类别	子项
1	采购人内部软件平台运维	采购人网站
2		采购人 OA 系统
3		综合管理系统及其平板端应用
4		采购人的微信公众号
5		成都市锅炉安全节能环保监控管理平台及其平板端应用
6		采购人内部的其他系统
7	采购人内部硬件运维	计算机硬件及内部网络

8		周边设备
9		系统硬件及系统软件
10	其他运维服务	沟通协调
11		信息化规划工作
12		上线调试
13		需求收集
14		模板制作
15		资源配置
16		整体规划
17		信息化部门领导交办的其他信息化相关工作

## 2.运维服务要求

★（1）针对系统运维须沿袭原系统的部署架构、设计风格、功能模块、数据库结构，不得对原系统重新设计，不得对已建库数据产生任何破坏，不得降低系统现有的运行性能。（响应方式：投标人须单独提供承诺函，承诺函的内容须完全满足以上内容。）

★（2）系统为保证基础数据管理的统一性，在系统运维过程中所涉及到的功能优化，必须沿用原有的系统管理平台，所涉及到的平台内容不再另行设计开发，由现有系统中的用户管理及角色管理实现。（响应方式：投标人须单独提供承诺函，承诺函的内容须完全满足以上内容。）

## 三、运维内容及要求★

### 1.应用系统日常运维

针对采购人已有系统的维护，分析采购人应用系统对服务器的性能要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

日常运维主要包括：

- （1）监控应用系统运行状况，确保系统安全稳定运行；
- （2）提供系统功能及操作指导、常见问题解答、异常现象的分析与解答、现场或远程在线帮助服务；
- （3）记录相关的软件错误信息，提出修改方案；
- （4）业务系统数据定期维护；
- （5）业务数据定期备份；
- （6）对业务系统健康状态检查与分析；

(7) 定期对系统功能及性能进行分析,发现系统缺陷,制订系统改进方案;

(8) 对系统用户信息进行同步,添加系统用户、同步系统用户信息、权限,负责系统中管理人员、操作人员名单的调整,以及数据同步;

(9) 收集和整理采购人中系统操作者的使用意见,对所有意见进行汇总整理,对在实施维护范围内的有效意见予以修改及完善。

## **2. 定期预防性维护**

(1) 定期对软件运行状态进行功能测试;

(2) 对应用系统的最新版本进行更新和发布;

(3) 对系统 Bug 进行修复,安装补丁;

(4) 对系统和应用数据进行全面备份、恢复测试;

(5) 定期对系统的功能进行优化。

## **3. 保障性维护**

为采购人使用的相关系统提供安全保障服务,主要包括有系统安全和数据库的运维。

## **4. 故障修复**

当采购人主要业务系统异常或功能失效时,按照规定流程在规定时限范围内响应并在用户使用现场修复故障,包括:故障定位、技术支持、系统重建等,确保采购人主要业务工作的正常开展。

## **5. 咨询维护**

要求提供售后服务电话,通过电话帮助解答用户方提出的信息化相关的各种业务和技术问题,包括技术咨询、指导和信息提供。

## **6. 一般设备硬件维护**

### **6.1 计算机硬件维护内容**

主要包括采购人在用的电脑主机、硬盘等硬件的一般性维护,对正在使用的计算机硬件或存在故障的进行及时的诊断、维护并及时联系相应品牌厂商售后进行维修、替换,并主动跟踪售后维修情况,确保设备的正常运行。

### **6.2 周边设备维护内容**

主要包括采购人正在使用的打印机、扫描仪、显示器等硬件的一般性维护,对正在使用的硬件设备或存在故障的及时进行诊断、维护并及时联系相应品牌厂

商售后进行维修、替换，并主动跟踪售后维修情况，确保设备的正常运行。

### **6.3 系统硬件及系统软件维护**

主要包括采购人机房中的服务器、路由器、交换机、系统软件及相关网络链路的工作状态检查和维护工作，并自备维护工具。

### **7. 其他运维服务**

#### **7.1 沟通协调服务**

驻场运维服务工程师需要积极与用户方进行沟通对接，通过沟通协调解决用户方提出的问题和需求。

#### **7.2 上线调试服务**

驻场运维服务工程师需要负责处理系统大版本更新后的上线调试工作，确保业务系统的稳定部署和使用。

#### **7.3 需求收集服务**

驻场运维服务工程师需要定期在采购人各部门走访，听取用户的意见并进行需求收集，并按照采购人指定的需求模板形成标准的需求文档。

#### **7.4 模板制作服务**

需按需制作综合管理系统检验系统的检验模板、OA 中的各种流程表单、成都市锅炉安全节能环保监控管理平台检验模板，制作完成后需测试成功后上线使用，需留测试记录。

#### **7.5 资源配置服务**

需按需对采购人在用信息化系统进行资源配置服务，例如权限、流程、资源菜单等配置工作。

#### **7.6 整体规划服务**

能够根据采购人信息化建设现状及应用系统的整体使用情况提供建设整体规划建议服务。

#### **7.8 领导交办的其他信息化工作**

能够及时响应信息化部门领导交办的其他信息化相关工作。

## **四、实施要求★**

1. 服务期限内，投标人须提供驻场运维，安排 4 名及以上（其中 1 名项目负责人、1 名技术负责人、1 名数据库工程师、1 名及以上运维工程师）服务人员常

驻现场，按照本项目涉及到的服务范围进行运维服务工作，及时解决院内出现的信息化问题。同时驻场人员需按照成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）的作息时间提供驻场运维服务工作。（响应方式：投标人须在投标文件中单独章节提供4名及以上驻场运维服务工程师的名单（表格），名单（表格）内容包含所有驻场运维服务工程师的姓名、年龄、身份证号码、联系电话和学历，同时须提供其身份证及学历证明文件。项目服务期限内，除征得采购人同意或采购人要求更换外，驻场运维服务工程师的所有人员不得调换，如违反上述约定，视为投标人虚假响应，取消中标资格，并追求其法律责任。）

2. 提供电话咨询服务，需提供7\*24小时咨询电话技术支持服务（投标文件中须提供具体的电话号码），解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

3. 提供远程技术支持服务，由技术工程师通过远程协助（如远程桌面）等工具或电话提供7\*24小时远程网络支持服务，指导用户或驻场工程师对系统出现的问题进行解决。

4. 遇到重大技术问题，及时组织有关技术专家进行会诊，1小时到现场，8小时恢复，48小时以内出具技术报告。

## 五、落实采购政策：

序号	落实政府采购政策类型	本项目（分包）所涉及的产品清单	证明材料
1	★强制节能产品	无	投标人须在投标文件中提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件。
2	★信息安全产品	无	投标人须在投标文件中提供依据国家确定的认证机构出具的按国家标准认证的有效的信息安全产品认证证书复印件。
3	节能产品	无	投标人在投标文件中提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件。
4	环境标志产品	无	投标人在投标文件中提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书复印件。
5	无线局域网产品	无	投标人在投标文件中依据提供的产品如是属于本章注第3点《无线局域网产品政府采购实施意见》（财库〔2005〕366号）公布的“无线局域网认证产品政府采购

			清单”中规定的产品，提供无线局域网产品认证证书。
--	--	--	--------------------------

## 六、其他要求

1. 投标人需对当前维护的系统现状进行分析，分析内容包括：①系统现状分析；②运维服务现状分析；③服务需求分析；④业务需求分析；⑤运维必要性分析。

2. 投标人需针对本项目编制运维服务方案，方案内容应包括：①运维服务期限；②运维服务内容；③运维服务方式；④响应时间；⑤运维服务保障。

3. 投标人针对本项目需求编制数据库运维方案，方案包括：①数据库维护目标；②数据库管理方案；③数据库维护优化方案；④数据库备份恢复方案；⑤数据库维护管理记录方案。

4. 投标人需针对本项目需求编制系统安全运维方案，方案内容包括：①应急预案措施；②主要安全隐患分析；③系统安全措施；④应用安全措施；⑤系统功能性能、安全优化措施。

5. 投标人具备有效的信息技术管理服务体系认证证书、信息安全管理体认证证书、知识产权管理体系认证证书、商品售后服务评价体系证书。

6. 投标人具有类似项目履约经验。

7. 投标人拟投入的人员中具有信息安全保障类人员证书或具有数据库管理或大数据分析类证书或中级网络工程师证书。

## 七、商务要求★

1、履约期限：自采购合同签订生效之日起 1095 日内完成本项目所述全部内容。（合同一年一签，每年到期提供验收依据，验收合格后续签。）

2、履约地点：成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）。

3、付款方式：中标、成交供应商为非中小企业的，自采购合同签订生效之日起 5 个工作日内支付合同总金额的 50%，中标、成交供应商为中小企业的，自采购合同签订生效之日起 5 个工作日内支付合同总金额的 50%。验收合格之日起 10 日内支付合同总金额的 50%，供应商在收款前应提供等额的发票。

4、资金支付：中标、成交供应商为非中小企业的，对于满足合同约定支付

条件的，采购人应自收到供应商发票后 15 日内将资金支付到合同约定的供应商账户。中标、成交供应商为中小企业的，对于满足合同约定支付条件的，采购人应自收到供应商发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

## 5、履约验收

5.1 履约验收主体：成都市特种设备检验检测研究院（成都市特种设备应急处置中心）；

5.2 履约验收时间：计划于 2024 年 05 月 31 日组织验收；

5.3 履约验收方式：自行验收；

5.4 履约验收程序：一次性验收；

5.5 履约验收内容：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）以及《政府采购需求管理办法》的规定，根据国家相关规定、招标文件要求、中标方的投标文件及承诺以及合同约定标准，对每一项技术和商务要求的履约情况进行验收；

5.6 履约验收标准：（1）根据《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）以及《政府采购需求管理办法》的规定，结合本项目招标文件、投标文件及采购合同的要求进行验收，验收标准包括所有客观、量化指标，不能明确客观标准、涉及主观判断的，采购人、使用人可以通过开展问卷调查等方式，转化为客观、量化的验收标准。采购人组织验收人员组成验收小组，中标供应商予以配合，所有技术（服务）要求应满足本项目招标文件、投标文件及采购合同的要求。

（2）项目验收时需提交完善的运维资料作为项目验收依据，包括以下内容：

- ①系统运维管理月度报告及年度总结报告；
- ②系统运维管理年度总结报告；
- ③系统巡检记录。

注：1. 本章★号项内容为实质性要求，明确了“响应方式”的，按照其要求提供响应材料；没有明确“响应方式”的，按照本文件“投标文件格式”章节的“服务、技术、商务应答表”的格式要求进行全部应答，应答的内容必须完全满足其要求，否则视为不满足实质性要求。

2. 本项目享受中小企业扶持政策的,在货物采购项目中,货物应当由中小企业制造,不对其中涉及的服务的承接商作要求;在服务采购项目中,服务的承接商应当为中小企业,不对其中涉及的货物的制造商作要求。

3. 《无线局域网产品政府采购实施意见》(财库(2005)366号)公布的“无线局域网认证产品政府采购清单”。

无线局域网认证产品政府采购清单					
一、无线网络适配器					
厂家	规格型号	标准依据	证书编号	颁证日期	换证日期
西安西电捷通无线网络通信有限公司	IWN C2400ICA	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10004 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
	IWN C2430ICA	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10005 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
	IWN C2430IUA	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10006 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
深圳市明华澳汉科技股份有限公司	WL-STA1	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10008 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
二、接入认证服务器(无线鉴别服务器)					
厂家	规格型号	标准依据	证书编号	颁证日期	换证日期
西安西电捷通无线网络通信	IWN AS- 5000 DC5V 2.0A	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003	CESI01104P10002 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31



有限公司		GB15629.1102-2003			
<b>三、无线接入点</b>					
厂家	规格型号	标准依据	证书编号	颁证日期	换证日期
深圳市明华澳汉科技股份有限公司	WL-AP1 DC5V 2.0A	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10007 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
西安西电捷通无线网络通信有限公司	IWN A2410 DC5V 2.0A	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	CESI01104P10003 ROM	2004/4 /7	2005/10/ 31
<b>四、计算机</b>					
厂家	规格型号	标准依据	证书编号	颁证日期	换证日期
北大方正集团有限公司	NB700	GB4943-2001 GB9254-1998 GB17625.1-2003 GB15629.11-2003 GB15629.1102-2003	2004012000001	2004/4 /2	