一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

1.3 投标人提供的货物和相关服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

★1.4若本项目涉及国家强制认证的产品（信息安全产品、3C认证产品、强制节能产品、电信设备进网许可证等），则根据国家有关规定，投标人提供的产品必须满足强制认证要求。（详见第一章投标人须知及前附表21.3（9））

★1.5投标人提供的产品和服务必须符合国家强制性标准。

1.6采购人在技术需求和图纸或图片（如果有）中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的技术参数或型号仅起说明作用，并没有任何限制性和排他性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、技术参数或型号，但这些替代要在不影响功能实现的前提下，并在可接受范围内接受偏离。

1.7投标人在投标前应认真了解采购人的维护需求、使用条件（使用空间、能源条件等）和其他相关条件，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供货物及相关服务。

1.8投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2项目名称**

**3项目地点**

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

浦东新区档案局档案信息系统支撑平台从2005年3月开始建设，于2007年3月通过了专家评审，竣工并投入使用，经过10多年的正式运行，取得了良好的应用效果。该平台为浦东新区档案局的所有数据应用系统提供运行、计算、存储、备份的环境，利用计算机网络技术和系统平台把客户机、应用服务、操作系统、数据库管理系统、前端开发工具等系统软硬件资源有效地连接在一起，为新区档案局各业务系统建立一个综合的、层次化的、灵活的、安全的运行环境。

为确保系统的正常可靠运行，并有效保护信息资源，提高系统的可用性和可靠性，浦东新区档案局拟对该支撑平台的运维服务进行招标，要求通过专业服务厂商提供相应的技术服务，全面提升系统的稳定性、可靠性，保障系统高效可靠的运行。

4.2 项目招标范围及内容

提供硬件设备包修、备品备件、常驻现场、日常运维、系统健康巡检、机房工程运维、信息安全保障、技术咨询和培训、重大事项现场保障、系统分析及优化、应急响应预案、故障恢复演练、安全服务以及文档及知识库维护等服务，保证新区档案局档案信息系统支撑平台稳定可靠运行，预防、预见问题的发生，避免或降低损失，保障应用系统安全、可靠、不间断地对外提供服务。

4.3本项目服务期限为：2022年12月12日至2023年12月11日。

**5 承包方式**

5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以包质包量、包安全可靠的方式实施总承包。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或服务内容变更（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

7.1.2合同履约期内发生的设备维修，采购人都不另行支付相关费用。

7.2 支付方式

7.2.1本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

在采购人和中标人合同签订之日起20日内，支付合同总价的65%，项目通过考核并通过验收（服务期满前完成）之日起20日内，支付合同余款。

7.3中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

7.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生迟延支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

**三、技术质量要求**

**8 适用技术规范和规范性文件**

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1运维目标

投标人需提供整套的运维解决方案，能够满足档案信息系统支撑平台安全稳定的运行，保障业务的连续性和数据的安全性。

系统运维具体内容包括：提供硬件设备包修、备品备件、常驻现场、日常运维、系统健康巡检、机房工程运维、信息安全保障、技术咨询和培训、重大事项现场保障、系统分析及优化、应急响应预案、故障恢复演练、安全服务以及文档及知识库维护等服务，保证新区档案局档案信息系统支撑平台稳定可靠运行，预防、预见问题的发生，避免或降低损失，保障应用系统安全、可靠、不间断地对外提供服务。

9.2运维范围

浦东新区档案局档案信息系统支撑平台系统包括：网络、通信、安全设备，及数据库服务器、应用服务器、服务器虚拟化平台、桌面虚拟化平台、国产化服务器、存储、备份等设备。根据应用系统的特点以及系统的密级要求，整个支撑平台分成三个互相独立的部分：局域网平台、政务外网平台和因特网平台。目前该支撑平台已经持续运行10多年，很多设备老化接近淘汰阶段。

浦东新区档案局档案信息系统支撑平台运维服务范围包括以下内容（浦东新区档案局目前处于新旧业务系统过渡期，以下资源目前都在使用，待旧的业务系统依次下线后，旧的资源会逐渐释放，其中有的资源用于备份、备件，有的资源则会报废。过渡期的持续时间视新业务系统开发进度而定）：

(1) 硬件设备，包括网络、通信、安全、服务器、存储、备份等设备。（见本章9.3.2~9.3.5）

(2) 系统软件，维护范围见本章9.3.6系统软件清单。

(3) 机房工程，维护范围见本章9.3.1机房工程章节。

(4) 政务云平台虚拟服务器，具体清单见本章9.3.7政务云平台虚拟服务器章节。

9.3本项目维护的软硬件信息（但不仅限于）

9.3.1机房工程

浦东新区档案局机房工程2005年建成投入使用，主要包含配电系统、UPS系统、空调系统、门禁系统、安防系统、环境和业务监控集中展示系统，具体情况如下：

| **序号** | **系统** | **描述** | **品牌** | **保修及2022年度维护情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 配电 | 机房内2套UPS输出柜，每个输出柜44个32A单P输出开关,1套动力配电柜主要给空调供电 | 艾默生 | 已过保，现运行正常 |
| 2 | UPS | 三台160KVA,单机运行，其中两台给机房供电 | 艾默生 | 已过保，2017年8月更换全部电池 |
| 3 | 空调 | 原有风冷、水冷机组各2台，2021年10月新增恒温恒湿机组一台(内机SCC12UP，外机P-CS016) | 艾默生、山特 | 原机组已过保，2021年两次故障停机，更换过电机和皮带;新增机组在维保期内 |
| 4 | 门禁 | 机房共3个门禁，单门磁力锁 | 海康 | 2019年改造，现在维保期内 |
| 5 | 安防 | 3个监控，分布于机房进出口 | 海康 | 2020年改造，现在维保期内 |
| 6 | 机柜 | 35个 |  | 已过保 |
| 7 | 环境监控 | 主机房环境监控系统，包含2台UPS、2个配电柜、8个温湿度、3个门禁和漏水检测 | 计通 | 2022年8月改造，现在维保期内 |
| 8 | 集中监控展示平台 | 业务监控大屏幕展示系统，包含4台46寸显示器、1台图形拼接器、3个DVI信号分配器 | 王牌 | 已过保, 现运行正常 |
| 9 | 安防 | 12个监控，球机9个DS-2CD3325，枪机3个DS-2CD3T26WD | 海康威视 | 2021年新增，现在维保期内 |

9.3.2网络系统（包括网络安全设备）

浦东新区档案局共有三套网络，分别为局域网、政务外网和因特网。其中局域网为独立网络系统，政务外网则接入浦东新区政务外网，因特网直接接入Internet，三套网络物理隔离。网络核心层设备位于计算机主机房内，接入层设备分布在各个楼层机房内，通过光纤与核心层设备连接。网络系统设备清单和原厂质保情况如下：

| **序号** | **设备** | **描述** | **品牌** | **数量** | **保修情况及2022年度维护情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Catalyst 2950G-48 | 工作组交换机（48口） | CISCO | 8 | 已过保，现运行正常 |
| 2 | Catalyst 2950G-24 | 工作组交换机（24口） | CISCO | 2 |
| 3 | Catalyst 3750X | 政务外网核心交换机 | CISCO | 2 |
| 4 | Catalyst 3750X | 因特网核心交换机 | CISCO | 1 |
| 5 | ECS3 | 光电转换器（多模） | Postel | 7 |
| 6 | Huawei S5700-24 | 电脑教室专用交换机 | 华为 | 1 |
| 7 | WA2210-AG | 因特网无线AP | 华三 | 13 |
| 8 | TPLINK-16 | 政务外网普通交换机 | Tplink | 1 |
| 9 | Huawei S5700-48 | 分布式存储网络交换机 | 华为 | 2 |
| 10 | Huawei S5700-48 | 局域网桌面虚拟化接入交换机 | 华为 | 1 |
| 11 | Huawei S5700-48 | 局域网媒资系统网络接入交换机 | 华为 | 1 |
| 12 | Huawei S5700-48 | 政务外网楼层交换机 | 华为 | 1 |
| 13 | SNS2124 | 政务外网光纤交换机 | 华为 | 2 |
| 14 | H3C S5130S | 政务外网楼层交换机 | 华三 | 2 |
| 15 | Huawei USG5150 | 政务外网防火墙 | 华为 | 1 |
| 16 | NISG 5000-IPS | 政务外网入侵防御系统 | 东软 | 1 |
| 17 | Logbase H530 | 政务外网安全审计 | 思福迪 | 1 |
| 18 | Logbase HS100 | 政务外网日志收集器探针 | 思福迪 | 1 |
| 19 | Huawei USG6650 | 因特网防火墙 | 华为 | 1 |
| 20 | Huawei NIP2050 | 因特网智能防护系统 | 华为 | 1 |
| 21 | AC1300 | 因特网上网行为管理 | 深信服 | 1 |
| 22 | H3C S7506E | 局域网核心交换机 | 华三 | 2 |
| 23 | H3C S5560X | 局域网汇聚交换机 | 华三 | 2 |
| 24 | H3C S5130S | 局域网楼层交换机 | 华三 | 10 |
| 25 | H3C S6520X | 局域网安全加固区域接入交换机 | 华三 | 2 |
| 26 | H3C F1050 | 局域网防火墙 | 华三 | 2 |
| 27 | 天清安全隔离与信息交换系统 | 局域网与政务外网网闸 | 启明星辰 | 1 |
| 28 | NIPS NX-CH3330 | 局域网入侵防御 | 绿盟 | 2 |
| 29 | RSAS NX3-X | 局域网漏洞扫描 | 绿盟 | 1 |
| 30 | SAS NX3 -L1000 | 局域网日志审计 | 绿盟 | 1 |
| 31 | SAS NX3-1000C | 局域网网络审计 | 绿盟 | 1 |
| 32 | AC1000-D600 | 政务外网上网行为管理 | 深信服 | 1 |
| 33 | S5720S-28P | 局域网服务器管理交换机 | 华为 | 2 |
| 34 | IPSEC/SSL VPN | 政务外网跨馆查询加密机 | 天融信 | 1 |
| 35 | OSMS NX3-200C | 局域网运维安全网关堡垒机 | 绿盟 | 1 | 2022年10月过保，运行正常 |
| 36 | SNS2124 | 局域网光纤交换机 | 华为 | 2 |
| 37 | SNS2124 | 因特网光纤交换机 | 华为 | 2 |
| 38 | S5731-S48T4X | 政务外网接入交换机 | 华为 | 1 | 2023年3月过保，现运行正常 |
| 39 | Brocade G610 | 局域网存储区域光纤交换机 | 博科 | 4 | 2024年10月过保，现运行正常 |
| 40 | CE6881-48S6CQ | 局域网服务器、存储接入交换机 | 华为 | 10 |
| 41 | USG6610E | 局域网服务器区域防火墙 | 华为 | 2 |
| 42 | USG6610E | 局域网数字档案馆系统防火墙 | 华为 | 2 |
| 43 | USG6555E | 局域网安全加固区域防火墙 | 华为 | 2 |
| 44 | USG6610E | 局域网服务器区域防火墙 | 华为 | 2 | 2024年11月过保，现运行正常 |
| 45 | USG6610E | 局域网数字档案馆系统防火墙 | 华为 | 2 |
| 46 | USG6555E | 局域网安全加固区域防火墙 | 华为 | 2 |
| 47 | LAS NX3 HD100 | 因特网日志审计 | 绿盟 | 1 | 2025年3月过保，现运行正常 |
| 48 | AC-1000-B1300-KL | 因特网上网行为管理 | 深信服 | 1 |

9.3.3局域网平台

局域网系统平台，为内部管理人员提供访问馆藏信息资源的应用服务平台。局域网平台设备清单和原厂质保情况如下：

| **序号** | **设备型号** | **品牌** | **描述** | **数量** | **重要程度** | **购买日期及2022年度维护情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | SUN F4800 | SUN | 局域网文件系统及备份服务器 | 1 | 关键 | 2005年6月，已过保，现运行正常 |
| 2 | SUN F4800 | SUN | 局域网Oracle数据库服务器 | 1 | 关键 |
| 3 | DELL 6650 | DELL | 局域网档案利用服务器 | 1 | 一般 | 2005年4月，已过保，现运行正常 |
| 4 | DELL 6650 | DELL | 局域网介质管理服务器 | 1 | 一般 |
| 5 | SUN 3510 | SUN | 局域网数据备份阵列 | 4 | 重要 | 2005年5月，已过保，现运行正常 |
| 6 | TS-439Pro | QNAP | 局域网数据离线备份NAS | 1 | 一般 | 2009年11月，已过保，现运行正常 |
| 7 | DELL R710 | DELL | 局域网虚拟化资源池 | 2 | 重要 | 2010年1月，内存增至256G，已过保，现运行正常 |
| 8 | IBM x3650M3 | IBM | 局域网虚拟化资源池 | 1 | 重要 | 2010年11月，已过保，现运行正常 |
| 9 | DELL R510 | DELL | 局域网虚拟化资源池 | 2 | 重要 | 2011年4月，已过保，现运行正常 |
| 10 | DELL MD1200 | DELL | 局域网全文数据备份阵列 | 1 | 重要 |
| 11 | DELL R420 | DELL | 惠南办公点馆库系统服务器 | 1 | 关键 | 2012年11月，已过保，现运行正常 |
| 12 | DELL MD3200i | DELL | 惠南办公点馆库系统磁盘阵列 | 1 | 关键 |
| 13 | DELL R410 | DELL | 局域网全文数据备用服务器 | 1 | 重要 | 2013年4月，已过保，现运行正常 |
| 14 | 华为S5600T | 华为 | 局域网磁盘阵列 | 1 | 关键 | 分别购于2013年9月和2015年4月，已过保，现运行正常 |
| 15 | 华为S5600T | 华为 | 局域网磁盘阵列 | 1 | 关键 |
| 16 | 定制阵列 | 定制 | 局域网全文数据备份阵列 | 1 | 一般 | 2015年3月，已过保，现运行正常 |
| 17 | CF60 | DELL | 多媒体教室系统服务器 | 1 | 一般 | 2015年12月，已过保，现运行正常 |
| 18 | Huawei RH2288V3 | 华为 | 局域网分布式存储服务器 | 3 | 关键 | 2016年6月，已过保，现运行正常 |
| 19 | DELL R730 | DELL | 局域网桌面虚拟化服务器 | 2 | 重要 | 2016年11月，已过保，现运行正常 |
| 20 | Huawei RH2288HV3 | 华为 | 局域网分布式存储服务器 | 1 | 关键 | 2017年5月，已过保，现运行正常 |
| 21 | DELL R730 | DELL | 统一数据支撑平台节点 | 1 | 重要 | 2017年6月，已过保，现运行正常 |
| 22 | TS-1231XU-RP | QNAP | NAS网络存储器 | 1 | 一般 | 2018年2月，已过保，现运行正常 |
| 23 | Huawei RH2288HV3 | 华为 | 局域网分布式存储服务器 | 2 | 关键 | 2018年7月，已过保，现运行正常 |
| 24 | DELL R730 | DELL | 门禁系统服务器 | 1 | 重要 | 2018年12月，已过保，现运行正常 |
| 25 | DELL R730 | DELL | 统一数据支撑平台节点 | 1 | 重要 |
| 26 | DELL R730 | DELL | 统一数据支撑平台节点 | 2 | 重要 | 2019年5月，已过保，现运行正常 |
| 27 | DELL R730XD | DELL | 档案全文数据备份大容量服务器 | 1 | 重要 | 2019年6月，已过保，现运行正常 |
| 28 | Huawei RH2288H V3 | 华为 | 局域网分布式存储节点 | 1 | 关键 |
| 29 | DELL R730 | DELL | 虚拟化环境备份服务器 | 1 | 重要 | 2019年9月，即将过保，现运行正常 |
| 30 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统虚拟化服务器 | 6 | 重要 | 2021年9月，保修至2024年9月，现运行正常 |
| 31 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统数据库服务器 | 2 | 重要 |
| 32 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统FTP服务器 | 1 | 重要 |
| 33 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统长久保存服务器 | 1 | 重要 |
| 34 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统长久保存数据库服务器 | 1 | 重要 |
| 35 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 局域网数字档案馆系统长久保存FTP服务器 | 1 | 重要 |
| 36 | TaiShan 200K Model 2280K | 华为 | 数字档案馆系统涉密区服务器 | 1 | 重要 |
| 37 | Oceanstor 5210 V5 Enhanced | 华为 | 局域网数字档案馆系统存储（阵列+控制柜） | 2 | 关键 | 2021年10月，保修至2024年10月，现运行正常 |
| 38 | Oceanstor 5210 V5 Enhanced | 华为 | 局域网数字档案馆系统长久保存（阵列+控制柜） | 1 | 重要 |
| 39 | Oceanstor 9000 V5 | 华为 | 局域网数字档案馆系统分布式NAS存储 | 2 | 关键 |

9.3.4政务外网平台

政务外网系统平台，提供新区政务外网环境下协同办公及档案分级服务平台。政务外网平台设备清单和原厂质保情况如下：

| **序号** | **设备型号** | **品牌** | **描述** | **数量** | **重要程度** | **购买日期及2022年度维护情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | SUN V880 | SUN | 政务外网文件系统及备份服务器 | 1 | 关键 | 2005年5月，已过保，现运行正常 |
| 2 | SUN V880 | SUN | 政务外网Oracle数据库服务器 | 1 | 关键 |
| 3 | SUN 3510 | SUN | 政务外网备份阵列 | 2 | 重要 |
| 4 | IBM 4700 | IBM | 政务外网磁盘阵列 | 1 | 重要 | 2010年8月，已过保，现运行正常 |
| 5 | IBM 4000(Exp810) | IBM | 1 | 重要 |
| 6 | IBM 4000(Exp810) | IBM | 2 | 重要 |
| 7 | DELL R720 | DELL | 政务外网虚拟化资源池 | 1 | 重要 | 2013年4月，内存增至256G，已过保，现运行正常 |
| 8 | DELL MD3600f | DELL | 政务外网磁盘阵列 | 1 | 关键 | 2013年4月，增加硬盘至满配。已过保，现运行正常 |
| 9 | 华为S2600T | 华为 | 政务外网磁盘阵列 | 1 | 关键 | 2013年9月，已过保，现运行正常 |
| 10 | DELL R730 | DELL | 政务外网虚拟化资源池 | 1 | 重要 | 2015年12月，已过保，现运行正常 |
| 11 | DELL R730 | DELL | 政务外网桌面虚拟化服务器 | 1 | 重要 | 2016年11月，已过保，现运行正常 |
| 12 | TaiShan 200K 2280K(2\*32核) | 华为 | 市局民生档案利用系统（跨馆查询）前置机 | 1 | 重要 | 2021年12月，保修至2024年12月，现运行正常 |

9.3.5因特网平台

因特网系统平台，为公众提供可公开档案的信息检索等服务。因特网平台设备清单和原厂质保情况如下：

| **序号** | **设备型号** | **品牌** | **描述** | **数量** | **重要程度** | **购买日期及2022年度维护情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | SUN F4800 | SUN | 因特网Oracle数据库及文件服务器 | 1 | 关键 | 2005年6月，已过保，现运行正常 |
| 2 | SUN 3510 | SUN | 因特网磁盘阵列 | 2 | 重要 | 2005年5月，已过保，现运行正常 |
| 3 | DELL R910 | DELL | 因特网虚拟化资源池 | 1 | 重要 | 2011年1月，已过保，现运行正常 |
| 4 | DELL R720 | DELL | 因特网虚拟化资源池 | 1 | 重要 | 2015年3月，已过保，现运行正常 |
| 5 | DELL R720 | DELL | 因特网桌面虚拟化服务器 | 1 | 重要 | 2015年3月，内存调整至48G。已过保，现运行正常 |
| 6 | 华为S2600T | 华为 | 因特网磁盘阵列 | 1 | 关键 | 2015年4月，已过保，现运行正常 |

9.3.6系统软件

系统软件主要为浦东新区档案局各种应用提供稳定运行的操作系统、数据库、存储备份和虚拟化环境。其清单和原厂质保情况如下：

| **序号** | **名称** | **数量** | **保修起止日期及原厂质保情况** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Solaris | 4 | 同SUN小型机保修起止日期，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 2 | Oracle Database 9i | 1套/100用户 | 2005/5/28～2006/5/29，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 3 | SQL Server 2000标准版 | 1 | 2005/8/1～2006/7/31，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 4 | Windows Server 2003标准版 | 13 |
| 5 | Windows Server 2003企业版 | 1 | 2006/2/4～2007/2/3，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 6 | Veritas（包括Storage Foundation、Cluster Server、NetBackup、HSM） |  | 2005/5/20～2006/5/19，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 7 | VMware vCenter Server V5 | 1 | 2012.10～2013.10，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 8 | VMware vSphere V5 | 4CPU |
| 9 | TRS全文数据库系统V6.8 | 1 | 2012.5～2013.5，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 10 | TRS全文检索网关V4.5 | 1 |
| 11 | Windows Server 2008标准版 | 2 | 2013.4～2014.4，厂商提供系统补丁更新服务，现运行正常 |
| 12 | BroadView BCC V6.0 | 3 | 2013.6～2014.6，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 13 | BroadView NCC V6.0 | 2 | 2013.10～2014.10，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 14 | Windows Server 2008标准版 | 17 | 2013.9～2014.9，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 15 | SQL Server 2005标准版 | 2 |
| 16 | SyncBackpro V6 | 1 | 2014.3～2015.3，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 17 | BroadView NCC V6.0 | 1 | 2014.7～2015.7，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 18 | VMware vCenter Server V5 | 1 | 2015.5～2016.5，厂商提供版本升级服务，现运行正常 |
| 19 | VMware vSphere V5 | 2CPU |
| 20 | Huawei FusionAccess局域网桌面虚拟化软件 | 40个终端 | 2016.11～2017.10，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 21 | Huawei FusionAccess政务外网桌面虚拟化软件 | 20个终端 |
| 22 | Huawei FusionAccess因特网桌面虚拟化软件 | 20个终端 | 2017.9～2018.8，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 23 | Huawei FusionStorage V100R003分布式存储许可 | 96TB | 2016.6～2018.5，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 24 | Huawei FusionStorage V100R006分布式存储许可 | 150TB | 2018.11～2019.11，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 25 | Oracle Database 12c | 25用户 |
| 26 | 帆软Fine BI 5.0＋Report 9.0 |  |
| 27 | 联鼎云备份软件 | 50TB许可 |
| 28 | 文通TH-OCR（数据录入工厂系统V1.0） |  |
| 29 | 亚信防病毒软件（DS V20.0） | 1套 | 2020.7～2021.7，后每年续保，厂商提供病毒库更新服务，现运行正常 |
| 30 | 联软桌面管理软件 | 150个许可 | 2021.7～2022.7，厂商不再提供服务，现运行正常 |
| 31 | 亚信防病毒软件（ESM V8.0） | 1套 | 2022.7～2023.8，厂商提供病毒库更新服务，现运行正常 |
| 32 | 统信UOS V20服务器操作系统 | 13套 | 2021.8-2022.8，后每年续保，厂商提供服务，现运行正常 |
| 33 | 普元WEB应用服务器软件V6.5 | 3 | 2021.8-2022.8，厂商提供服务，现运行正常，即将过保 |
| 34 | 金仓数据库管理系统V8.0 | 4 | 2021.8～2024.8，厂商提供服务，现运行正常， |
| 35 | 达梦数据库管理系统V8.1 | 1 | 2021.12～2022.12，厂商提供服务，现运行正常，即将过保 |
| 36 | 东方通应用服务器软件V7.0 | 1 |
| 37 | 统信UOS V20服务器操作系统 | 1 | 2021.12-2022.12，后每年续保，厂商提供服务，现运行正常 |

9.3.7 政务云平台虚拟服务器

投标人需负责下列政务云平台虚拟服务器的日常管理：

| **序号** | **名称** | **云类型** | **CPU（核）** | **内存** | **操作系统** | **系统盘****大小** | **数据盘****大小** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 文档一体化系统数据库服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 5000G |
| 2 | 文档一体化系统应用服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 1100G |
| 3 | OA应用服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2003\_32位 | 200G | 500G |
| 4 | OA数据库服务器 | ZW | 4 | 32G | Windows 2003\_32位+SQL2005 | 200G | 2000G |
| 5 | 电子签章应用服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 100G |
| 6 | 分级管理系统数据库服务器 | ZW | 4 | 32G | OracleLinux+Oracle12c | 200G | 3000G |
| 7 | 分级管理系统数据库服务器 | ZW | 4 | 16G | OracleLinux+Oracle12c | 200G | 3000G |
| 8 | 分级管理系统文件服务器 | ZW | 4 | 16G | Windows 2008 R2\_64 | 200G | 20000G |
| 9 | 分级管理系统应用服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 200G | 500G |
| 10 | 分级管理系统跨馆查询服务器 | ZW | 4 | 16G | Windows 2008 R2\_64 | 200G | 100G |
| 11 | 民生档案智慧服务平台服务器 | ZW | 4 | 16G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 500G |
| 12 | 教育培训管理系统应用服务器 | INT | 4 | 16G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 500G |
| 13 | 教育培训管理系统视频服务器 | INT | 4 | 16G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 1000G |
| 14 | 浦东档案APP应用服务器 | INT | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 1000G |
| 15 | 浦东档案APP互联网接口服务器 | INT | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 100G |
| 16 | 浦东档案APP数据库服务器 | INT | 4 | 32G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 1000G |
| 17 | 浦东档案APP政务网接口服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 100G |
| 18 | 浦东档案APP政务网消息队列服务器 | ZW | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 500G |
| 19 | 浦东档案微信公众号应用服务器 | INT | 4 | 8G | Windows 2008 R2\_64 | 100G | 500G |
| 20 | 浦东开发开放30周年档案史料展 | INT | 4 | 8G | Windows 2012 R2\_64 | 100G | 200G |
| 21 | 浦东数字档案馆系统应用服务器 | ZW | 16 | 64G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 1000G |
| 22 | 浦东数字档案馆系统数据库服务器 | ZW | 4 | 8G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 5000G |
| 23 | 浦东数字档案馆系统应用服务器 | ZW | 16 | 32G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 1000G |
| 24 | 浦东数字档案馆系统数据库服务器 | ZW | 16 | 32G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 1000G |
| 25 | 浦东数字档案馆系统教育培训与监督指导管理 | INT | 4 | 16G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 1000G |
| 26 | 浦东数字档案馆系统互联网信息采集 | INT | 4 | 16G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 1000G |
| 27 | 浦东数字档案馆系统微信服务平台后台管理 | INT | 4 | 8G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 200G |
| 28 | 浦东数字档案馆系统备用服务器 | INT | 8 | 16G | CentOS 7.6 64位 | 100G | 500G |

9.4运维服务要求

本次运维服务包括以下内容，投标人需针对此次采购的服务内容逐项报价，并说明完成这些服务内容的人员安排。

| **序号** | **服务项目** | **服务内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 硬件包修服务 | 对服务范围内的硬件设备及相关功能部件提供包修服务。 |
| 2 | 备品备件服务 | 针对硬件设备提供完善合理的备品备件清单和解决方案，对于24小时内无法修复的硬件故障，必须提供备机服务（备机用于应急使用）。 |
| 3 | 常驻现场 | 2名技术工程师常驻运维现场6×8小时驻点运维，关注系统运行状况，预防及处理故障，以及负责机房环境、卫生、安全及设备状态的巡检。 |
| 4 | 系统健康巡检 | 软硬件系统的健康状况检查。 |
| 5 | 机房工程 | 负责机房工程所含6个子系统的日常维护和定期健康巡检。 |
| 6 | 信息安全保障 | 信息安全的整体解决方案、安全整改、安全通告、安全测评加固、安全软件和特征库升级等。每年提供四次安全报告。其中第三方安全测评或安全风险评估（由档案局视情选择）固定为10万元，在报价中单独体现，不可调整。 |
| 7 | 系统分析及优化 | 对系统运行状态、运行效率、故障隐患进行评估和分析，提供决策支持数据和解决、优化建议。每年提交四次报告。根据系统分析及优化报告提供软硬件进行设备扩容、大修整治、优化更新等。 |
| 8 | 重大事项现场保障 | 重大事项期间，增派熟悉该项目的经验丰富的工程师到现场保障，确保系统和应用正常运行。 |
| 9 | 应急处置预案 | 形成应急处置预案，并定期检验和随时更新。 |
| 10 | 故障恢复演练 | 每年两次故障恢复演练。 |
| 11 | 技术咨询和培训 | 提供有针对性的系统知识相关咨询和培训。 |
| 12 | 文档及知识库维护 | 负责各种有关运维资料的产生、整理和提交。 |

9.4.1硬件包修

对服务范围内的硬件设备及相关功能部件提供包修服务，送原厂或第三方维修所产生的费用由中标人承担。其中需提供包修的硬件整体造价约为2130万元（已过保仍在使用的硬件资产价值约为1727万元）。

9.4.2备品备件

投标人负责针对硬件设备提供完善合理的备品备件清单和解决方案，以保证运维服务的有效性和及时性。对于24小时内无法修复的硬件故障，必须提供备机服务（备机用于应急使用）。

9.4.3驻场服务

9.4.3.1投标人应组建运维团队，其中至少需要安排1名项目负责人、2名技术工程师、若干二线工程师为本项目服务，周一至周六（国定节假日除外）须保证运维现场有2名技术工程师，负责6×8小时现场运维，关注系统运行状况，预防及处理故障，以及负责机房环境、卫生、安全及设备状态的巡检。

9.4.3.2驻场人员日常维护工作要求：

9.4.3.2.1 日常维护总体工作要求

1. 事件分析处理：处理系统的日常问题及系统维护管理工作，保障系统可靠平稳运行；
2. 及时处理日常系统健康巡检中发现的问题；
3. 对系统故障进行分析和迅速做出处理，保证系统的不间断运行；
4. 故障处理时限要求：核心业务系统故障要求2小时内恢复主要业务运行；普通业务系统故障要求4小时内恢复业务运行；非业务系统故障要求8小时内完成故障处理。
5. 数据库系统维护：数据定期检查和整理，数据库的日常维护、故障处理、性能监控及调优等；
6. 系统升级与变更：根据需要进行系统升级与变更；
7. 系统及软件安全的运行维护。

9.4.3.2.2服务器和系统日常维护要求

根据实际工作需要，为档案局服务器相关系统提供故障处理、配置变更等日常技术支持等服务，服务范围涵盖多套虚拟化操作系统和物理机操作系统。

1. 配合新服务器上架、调试及迁移服务，操作系统、虚拟化平台、数据库安装部署和配置工作；
2. 配合应用开发商，针对应用系统提供操作系统、虚拟化、数据库等技术支持和变更；
3. 解决服务器和相关系统日常技术故障，保障服务器平台安全稳定运行；
4. 每日检查小型机VCS集群状态，确保集群有效并运行正常；
5. 升级病毒库，确保所有服务器及时更新到最新版本；
6. 定期每月对服务器操作系统升级安全补丁，确保操作系统无高危和中危漏洞，低危漏洞尽可能修补；
7. 定期每月做好服务器系统备份工作。

9.4.3.2.3网络安全日常维护要求

1. 配合新设备上架、配置、调试等工作；
2. 配合应用开发商，针对应用系统调整网络安全策略，包括访问控制，端口开放等；
3. 解决网络和安全系统日常技术故障，保障网络安全稳定运行；
4. 定期升级安全设备病毒库，确保系统更新到最新版本；
5. 提供相应的交换机端口保护、广播风暴控制、端口快速启动、DHCP检测、环路检测等系统优化建议；
6. 针对重点网络和安全设备，定期做好配置备份工作，设备日常日志检查，检查可疑日志并做好安全防护。

9.4.3.2.4虚拟化平台日常维护

1. 对虚拟化平台软件提供软件升级服务，提供升级部署及支持服务，包括升级必要性评估、风险评估、升级报告等；
2. 针对虚拟化软件运行情况，结合虚拟化系统的结构特点和具体应用特性，提供总体设计、规划咨询、系统重新部署服务；
3. 提供虚拟化平台故障处理、系统变更、系统优化、安全加固、重点保障、应急预案、性能分析等日常维护服务；
4. 虚拟化运行平台中的服务器、存储、交换机等硬件的日常维护管理，包括硬件配置信息管理、硬件变更调整、报错信息分析、协助硬件报修和更换备件等；
5. 配合、保障应用开发商针对应用系统的调整和故障处理，为应用开发商提供稳定的虚拟化运行平台；
6. 虚拟化软件日常维护管理，包括状态检查、报错信息检查、用户管理、参数配置管理等工作；
7. 虚拟化软件的变更实施，包括新增应用系统虚拟机配置、虚拟机资源调整、参数及配置调整、软件包安装、打补丁和版本升级等；
8. 虚拟化软件的数据和系统备份、恢复、切换演练；
9. 配合虚拟化软件平台中应用系统的调整和日常维护；
10. 为档案局桌面虚拟化平台提供应用升级、安全加固、瘦客户机故障处理、日常维护管理，具体包括但不限于以下方面：
* 桌面虚拟化的日常维护管理，包括虚拟桌面的发放、管理、配置变更、终端安装调试，终端故障处理；
* 桌面虚拟化系统的数据安全加固，对虚拟桌面进行定期备份，对虚拟桌面重要数据进行备份，数据恢复工作；
* 配合桌面虚拟化平台的服务器、存储、交换机的硬件日常维护管理，包括硬件配置信息管理、硬件变更调整、报错信息分析等；
* 软件升级技术：对桌面虚拟化平台软件升级提供技术支持，以及应用软件升级；
* 桌面虚拟化功能服务器重新搭建和改造变更、虚拟桌面地址重新划分和下发。

9.4.3.2.5操作系统支持服务

提供操作系统技术支持服务，内容包括档案局AD域控服务器、DNS服务器等Windows Server功能组件技术支持，以及统信UOS服务器操作系统的维护支持。

1. 针对AD、DNS、WSUS等系统提供技术支持；
2. 针对Windows Server系统漏洞和补丁提供技术支持；
3. 针对Windows Server系统提供系统修复技术支持；
4. 提供统信UOS服务器操作系统的日常维护，针对系统漏洞和补丁提供技术支持，协助统信原厂处理操作系统各类问题。

9.4.3.2.6数据库软件服务

1. 保障数据库软件的正常运行；
2. 日常巡检，定期对数据库的运行状态进行现场巡检；
3. 对数据库的各个表空间进行监控；
4. 对数据的账户安全进行检查和审计；
5. 对数据库系统进行备份和数据恢复测试，保证备份数据的可用性。

9.4.3.2.7备份服务

1. 保障备份系统软件的正常运行；
2. 提供备份策略的优化、更新服务；
3. 日常巡检，定期对备份状态进行现场巡检，对备份状态进行监控确认；
4. 对备份数据存储空间进行监控；
5. 提供备份数据恢复测试服务，保证备份数据的可用性；
6. 根据需求提供备份系统迁移服务, 针对数据库提供日常数据备份和数据恢复等服务。

9.4.4系统健康巡检

系统健康巡检主要包括系统日志检查分析和软硬件系统的健康状况检查工作。

* 1. 系统软件日志检查分析：系统软件日志是操作系统、数据库管理系统、中间件服务器等运行时候的系统日志记录，系统自动任务以及应用程序运行时的异常情况都将在系统日志中记录下来，所以需要安排对日志文件的周期性检查。日志文件中记录的信息主要包括如下几类：错误日志信息、警告日志信息、提醒日志信息以及系统任务执行情况日志信息。

软硬件系统的健康状况检查：针对系统运行日志、运行性能、运行错误进行检查。

9.4.5机房工程

投标人负责机房工程所含6个子系统的日常维护和定期健康巡检，以及升级主机房环控系统，将主机房近期增补的环控设备纳入环控系统中进行整体监控和维护。

机房运维中各子系统运维或巡检内容要求如下：

1. 检查机房温湿度，根据机房温湿度及时消除机房工作环境存在的隐患。
* 检查机房门禁系统的运行状况。
* 检查机房漏水情况，根据报警排除故障隐患。
* 检查UPS实时监控数据，如发现UPS工作异常及时处理。
* 检查各个监控开关工作状态，如发现开关工作异常及时处理。
* 检查环境监控系统软件报警功能，每次巡检检查漏水报警功能，短信报警功能，防止异常报警时短信不能及时发出。
1. UPS检查：
* 现场及其外观检查。
* 设备显示屏报警信息检查。
* 风扇运转情况检查。
* 运行参数检查：输入电压电流、输出电压电流。
* 发现异常及时处理。
1. 安防监控设备检查：
* 查看摄像机监控画面。
* 查看历史回放。
* 发现异常及时处理。
1. 门禁设备检查：
* 检查门禁进出记录。
* 开关门状态。
* 进门刷指纹和出门按钮功能。
* 发现异常及时处理。
1. UPS输出柜和动力配电柜检查：
* 开关外观检查。
* 检测每路输出开关的电流并与以往数值比较。
* 发现异常及时处理。
1. 空调设备检查：
* 控制系统：检查显示单元是否正常，各设备参数是否正确，查看历史报警记录对报警内容进行分析消除隐患。
* 空气过滤器：检查空气过滤器。
* 加湿器。
* 发现异常及时处理。

9.4.6信息安全保障

* 1. 提供保障系统信息安全的解决方案：要求提供有针对性的安全解决方案，对系统的整体环境、业务环节、核心数据环境以及终端安全环境制定一整套安全解决方案；并根据解决方案提供软硬件环境进行现场优化调整。
	2. 对系统做信息安全风险评估：对支撑平台和信息化应用系统进行全面的安全评估，识别出系统存在的风险，并提出相应的整改措施，中标人每年提供不少于4次的系统安全报告；
	3. 提供安全通告服务；
	4. 紧急安全事件的应急响应服务；
	5. 协助信息系统等级保护的定级、评审、整改、完成，协助信息安全测评工作；
	6. 配合第三方安全测评单位，进行安全测评或安全风险评估工作；
	7. 根据第三方安全评测报告或安全风险评估报告进行相关的安全加固工作；
	8. 为档案局现有安全软件提供软件和特征库的升级服务。

9.4.7**系统分析及优化**

* + 1. 针对系统运行状态、运行效率、故障隐患进行评估和分析，给出系统存在的各种问题，提供决策支持数据和解决方案、优化和汰换建议，提供系统配置及变更管理建议；
		2. 结合操作系统、物理设备等资源，从应用层、中间件层、数据库层、操作系统层和硬件层等各个层面进行分析，定位系统瓶颈，提出性能运维、资源重组计划；
		3. 每年系统运行分析和优化均不少于4次；
		4. 根据系统分析及优化报告提供软硬件进行设备扩容、大修整治、优化更新等。

9.4.8重大事项现场保障

在重大事项发生期间，根据采购人需要，中标人增派熟悉该项目的经验丰富的工程师到现场，确保系统和应用正常运行。

重大事项现场保障主要分为两类：

一是召开重要会议、举办重大活动、重要纪念日网络安全保障等事项，运维服务团队应根据具体服务保障要求，提供包括但不限于：提前安排全面巡检、驻场服务保障、远程技术支持等，具体根据相关保障要求，在接到保障通知2个工作日内，制定保障计划和保障方案，落实人员安排，以保证重大事件顺利进行。

二是在国庆、春节等国定节假日期间，根据保障要求，提前做好假期保障计划，包括但不限于人员安排、保障工作计划，以保证节假日期间系统的正常稳定运行。

9.4.9应急处置预案

根据采购人的运维工作流程，形成应急处置预案，并定期检验和随时更新。

投标人需在本次响应中，针对本项目特点，提供档案信息系统支撑平台的应急处置预案。预案中要有对本平台所用的小型机、数据库、虚拟化服务器、存储和网络等的描述，要具有可操作性，针对小型机部分要有完整详细的应急处置方案。

9.4.10故障恢复演练

根据采购人要求，中标人每年组织两次故障恢复演练。

投标人需在本次响应中，针对本项目，提供全年的两次故障恢复演练计划。

9.4.11技术咨询和培训

结合IT技术发展的热点及采购人的业务特点，为采购人提供有针对性的系统知识相关咨询和培训。

9.4.12文档及知识库维护

1. 负责制定、优化、更新维护操作流程及标准化作业文档；
2. 负责各种有关运维资料的产生、整理和提交。
3. 投标人需针对本项目，在响应时提供全年的详细运维服务计划、全套用于系统运维中的各种文档列表和模板。

**10 人员及设备要求**

10.1人员要求

10.1.1项目主要人员岗位设置要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位设置名称** | **配置人数** | **基本要求** | **备注** |
| 1 | 项目负责人（兼职技术工程师） | 1 | 项目团队管理、现场技术保障 | 周一至周六（国定节假日除外）6×8小时驻场运维（其中，周一至周五2名、周六1名技术工程师），负责关注系统运行状况，预防及处理故障，以及负责机房环境、卫生、安全及设备状态的巡检。 |
| 2 | 技术工程师 | 2 |  |

说明：1、表中为项目主要人员应为本单位职工。

2、中标人应为所有人员在项目实施期间依法缴纳社保。

3、表中人员需按本文格式提供《项目主要人员基本情况表》。

10.1.2项目人员要求：

1. 驻场运维人员中至少有1人具备本项目使用的存储和备份产品技术能力；
2. 驻场运维人员中至少有1人具备本项目使用的网络和安全产品技术能力；
3. 项目团队中至少有1人具备本项目使用的Unix/Linux操作系统能力；
4. 项目团队中至少有1人具备本项目使用的数据库能力；
5. 项目团队中至少有1人具备本项目使用的国产化操作系统技术能力；
6. 项目负责人具有5年或5年以上信息化基础设施项目的实施或运维经验，同时具备信息化相关的中级或中级以上职称。

10.2运维设备要求

10.2.1运维的设备要求

投标人需配备完成本项目所需的运维检测及维修工具。

10.2.2运维办公场所要求

采购人只负责提供驻场人员办公环境，驻场人员办公用品和设备由投标人自行配备。

**11安全生产、文明施工（安装）与环境保护要求**

11.1投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关安装、调试服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

11.2在项目实施期间为确保安装作业区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工（安装）管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工（安装）及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定野蛮施工、违章作业等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

11.3中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

11.4中标人现场设备安装负责人应具有专业证书，安装人员必须持证上岗。中标人应对设备安装、调试期间自身和第三方安全与财产负责。

11.5中标人在组织项目实施时必须按安装施工计划协调好现场施工（安装）工作，在项目验收合格移交前对到场货物承担保管责任。中标人在项目实施期间必须保护好施工区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

11.6各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工（安装）和安全生产管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

11.7疫情期间，需配合采购人按照上海市最新防疫规定及时跟进相关措施。

**12运维质量和考核管理要求**

12.1运维质量要求

对于服务范围内的普通故障，系统各平台业务不可用时长不大于20 小时/月和100 小时/年，单次恢复时长不超过2 小时重大故障（业务不可用时长＞4 小时）次数不大于5 次/年。

遵守日常行为规范、人员管理制度，遵守现场考勤管理规定。

遵守系统更新管理规范，按更新流程处理，更新方案按标准提交。

遵守应急管理规定，按应急流程对紧急事件进行处理。

运维文档规范、完整、说明清晰，文档质量符合招标人要求。

12.2考核管理要求

12.1采购人每月组织运维评估，按照采购人的评估考评规则打分，得分≥85分为合格，＜85分为不合格，当月评估为不合格的必须在5个工作日内整改到位。

12.2全年所有评估有3次以上不合格，经过整改通过项目验收的运维服务商，在支付维护费用时扣除总金额的5％。

12.3全年所有评估有3次以上不合格，经过整改未能通过项目验收的运维服务商，在支付维护费用时扣除总金额的10％。

12.4所有核减费用在服务期满之时一次性扣除。

12.5详细考核办法详见本章附件一《新建、运维项目管理考评规则》。

附件一

**新建、运维项目管理考评规则**

甲方：浦东新区档案馆

乙方：新建开发项目、运维项目供应商

1. **人员管理（ 5分）**

**考查点：**建立值班制度，项目负责人、技术人员相对稳定。

**评分细则：**负责新建开发项目、运维项目的项目负责人、技术人员要相对稳定，要确保项目负责人24小时随时保持联系，每天有技术人员现场值班，处理突发事件。如有人员调动，应提前1个月告知甲方，对突然抽派人员调离岗位或因联系不畅而导致系统出现故障、影响正常工作的，每次扣1分；驻场开发和运维人员对于各系统及系统设备的日常使用和维护应严格按照操作规范进行，如因随意操作系统出现故障、影响正常工作的，每次扣1分。

**评估方式：**查看值班表及现场抽查相结合。

1. **范围管理 （10分）**

（一）晨检（ 5分）

**考查点：**检查系统网络环境、服务器、数据库及与其他应用接口的运行情况。

**评分细则：**

1、晨检记录：要求乙方周一至周六早8：30到岗，并于9：00之前对承担运维的系统进行晨检。如甲方发现晨检数据库记录不完整，每发现一条记录扣1分。具体晨检记录要素根据各项目具体情况设定。同时每月提交晨检月报给甲方。晨检月报包含晨检时间、晨检情况（服务正常启动）、晨检人。要求月报里时间和晨检数据库日志时间要对应一致。

2、值班表：驻场运维人员每天到岗时间记录。

**评估方式：**

1、详细说明每天晨检的每项工作具体内容，如服务器晨检需注明服务器IP地址或名称，晨检详细动作及晨检结果。

2、将晨检记录写入数据库并可调阅。

（二）重点岗位巡查（ 5分）

**考查点：**检查档案利用窗口等重点岗位一周内的系统运行情况、是否发生过故障、系统运行中的其它问题。

**评分细则：**

要求乙方对档案馆档案利用窗口等重点工作岗位实行业务巡查。现阶段，有系统设备在二楼窗口的乙方，都要开展现场巡查，填报《重点岗位巡查登记表》。每周五11:00现场巡查一次（如遇节假日则提前至放假前一工作日）。巡查内容包括一周内的系统运行情况、是否发生过故障、系统运行中的其它问题。

**评估方式：**查看《重点岗位巡查登记表》及现场抽查相结合。

1. **时间管理（ 5分）**

**考查点：**按时间节点检查开发项目进度、运维响应的处理和恢复时间。

**评分细则：**

各供应商对于接到的工作任务，要及时响应、及时处理、尽快完成。

1、完整项目：乙方必须按照项目（含运维）计划的进度执行，排除特殊原因，乙方拖延项目进度造成项目未按时完成，每拖延一天扣0.5分，拖延五天，5分全部扣掉。

2、项目变更和修改：根据项目需求变更和修改派发任务单，对照任务单的时间节点考核。

**评估方式：**对照乙方制定的项目进度计划。常规运维可无进度计划，如有新增运维内容需报计划，并商讨决定进度计划。

1. **质量管理（ 5分）**

**考查点：**项目上线后检查质量完成情况。

**评分细则：**项目完成后，乙方要认真做好调试检查，并形成测试报告，报告里必须包含系统压力测试。当系统正式上线运行后，甲方发现程序与用户提出的需求不相符时，每发现一处扣1分，如果运行程序出现bug，每五个bug扣1分； 项目相应技术文档完整。

**评估方式：**查看文档，局内模拟真实运行环境进行运行测试。

1. **沟通管理（40分）**

(一) 文档建立（ 25分）

 **考查点：**项目文档齐全、规范。

**评分细则：**

1、新项目：项目完成后，乙方应向甲方提交完整的项目材料。新项目文档材料应包含：需求报告、技术报告、研究报告、工作报告、用户操作手册、项目测试报告、程序源代码、培训教材、系统安全手册、系统安装包等，同时也要按照新区IT审计的要求准备相应的文档材料。

2、运维项目：

（1）运维总结：年度运维总结报告应着重于当年工作，对照当年运维合同中所列运维细则，标明工作完成度；并对当年运维情况进行分析统计，对明年运维重点提出建议。

（2）附件材料：

* 将当年运维问题汇总归档并导出移交给甲方。
* 详细记录对基层单位的技术支持情况，要求标明技术支持的具体形式（电话、远程、E-mail）和处理结果（具体表格见附件），并对当年技术支持情况做出分析统计。
* 运维单必须有当事人签字确认（非现场维护可以传真方式签字）。
* 统计分析报告：通过分析当年的运维记录，归纳总结并对甲方提出建议。对当年故障情况、故障原因、故障次数、故障解决过程及故障对业务影响范围、大小做出分析统计，并用数据说明。
* 巡检报告：巡检台账必须有巡检时间、地点、巡检人、巡检情况及签名。
* 数据备份文档：要求乙方对数据备份有详尽计划，包括数据备份频率，数据备份具体路径。
* 软件版本管理：运维中对相关软件及系统修改升级后的版本管理、测试文档、测试报告、用户签收意见。

甲方发现乙方提交材料不齐全的，根据缺少文档类别扣分，每缺一份重要文档扣3～5分不等，一般文档扣1分。

**评估方式：**依据项目验收标准，查看相关文档。

（二）周报：（ 5分）

**考查点：**各供应商每周以书面形式报告本周工作情况和下周计划。

**评估方式：**查看相关文档。

（三）两报告：（ 5分）

**考查点：**系统或数据状态有较大变更前，供应商应及时报告。

**评分细则：**

服务器需迁移、关机或重启，应用系统软件需升级或重启，必须先报告，经信息技术部项目管理人员同意之后才能执行；任何档案数据的变化（包括数据的进、出、改变以及视图刷新）都必须向信息技术部项目管理人员报告。1次未及时报告的，扣分1分。

**评估方式：**甲方记录。

（四）项目例会（ 5分）

**考查点：**形成项目例会制度，由项目管理员每两月召开一次。

**评分细则：**信息技术部每两个月召开一次项目例会，如有必要则临时召开专题会议。乙方应准备充分，将例会材料提前给甲方审阅；乙方的项目负责人必须参加；会议材料包括：会议纪要、月度工作总结（晨检情况，近期故障处理情况）。材料不完整的，每缺一样材料扣1分；相关待办事项，信息技术部督办落实，拖延达一周的，每次扣1分。

**评估方式：**查看文档资料（会议材料的电子版应在会前上传至“项目管理系统”，并在例会后上传修订版）。

1. **风险管理（ 35分）**

（一）版本更新升级（ 5分）

**考查点：**软件版本升级、操作系统和数据库系统升级或补丁更新，要提前开展风险分析或版本测试。

**评分细则：**涉及软件版本升级、可能导致应用系统服务中断等重大系统变更实施前，需开展变更风险分析并制定回退方案；操作系统和数据库系统升级或补丁更新前，需对目标版本进行技术确认，如有条件，需对目标版本进行测试。如未按规定操作，未造成损失的，每次扣1分，造成较大损失的，扣满。

（二）故障处理（30分）

1、故障原因（5分）

**考查点：**主观原因。

**评分细则：**由于乙方主观原因造成系统（或网络、设备）发生故障的，每一次扣1分。

**评估方式：**查看系统（或网络或设备），现场分析。

**考查点：**突发故障（客观）。

**评分细则：**由于突发事件（客观原因）造成系统（网络或设备）发生故障的，原则上不扣分，但要立即组织人员抢修。

**评估方式：**查看系统（或网络、设备），现场分析。

2、故障修复时间（10分）

**考查点：**以修复时间计算。

**评分细则：**系统（网络或设备）发生故障后，乙方应立即组织人员抢修。

2小时内恢复正常，不扣分；

4小时内恢复正常，扣1分；

6小时内恢复正常，扣2分；

8小时内恢复正常，扣4分；

超过8小时，根据紧急程度，由甲方决定扣的分数（最少扣8分）。

**评估方式：**查看系统（或网络、设备），现场分析。

3、故障造成影响（5分）

**考查点：**利用窗口大厅，社区窗口，办公平台。

**评分细则：**影响窗口及平台利用60分钟后，开始扣分。

* 1小时内恢复正常，不扣分；
* 1.5小时内恢复正常，扣1分；
* 2小时内恢复正常，扣1.5分；
* 3小时内恢复正常，扣2分；
* 4小时内恢复正常，扣3分；
* 超过4小时恢复正常，最少扣5分。

**评估方式：**查看系统（或网络、设备），现场分析。

**考查点：**数据丢失，业务中断，且无应急冗余方案。

**评分细则：**发生一次，10分全部扣掉。

**评估方式：**数据库检查并抽取数据核查。

**考查点：**超过审批期限。

**评分细则：**由于乙方原因造成系统行政审批业务超期，造成对方提出行政复议，甲方可根据超限的天数进行扣分，每超过一天扣1分。

**评估方式：**查看系统，现场分析。

4、故障分析报告(5分)

**考查点：**每次故障都应形成报告。

**评分细则：**对故障原因、故障处理中所采取的措施、故障导致的后果进行分析，并对类似故障做出预案处理。每一次故障都应有分析报告，每缺少一份扣1分。

**评估方式：**查看故障分析报告（故障及修复方法可根据该报告重现，确保准确定位故障原因）。

5、故障应急预案(5分)

**考查点：**对突发故障应有应急措施。

**评分细则：**针对不同的常见故障情况，应有相应的应急处理措施，缺少5分全扣。

**评估方式：**查看应急预案（应急措施需实际演练并形成报告，确保可行）。

表1

**新建、运维项目管理评分表**

考评月份：

项目名称：

实施单位：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **检查内容** | **评分标准** | **检查情况** | **检查结论** | **得分** |
| 人员管理(5分) | 每缺一项扣1分 | □未提前1周通知甲方的人员调动□人员调动引起系统故障□因随意操作系统出现故障、影响正常工作 |  |  |
| 范围管理（10分） | 晨检(5分) | 每缺一项扣1分 | □人员8：30到岗 □9：00之前晨检□晨检日志 □晨检月报 |  |  |
| 重点岗位巡查(5分) | 缺一项扣1分 | □未在指定时间（每周五11:00现场巡查一次、如遇节假日则提前至放假前一工作日）未到重点岗位巡查 |  |  |
| 时间管理（5分） | 进度检查(5分) | 每拖延一天扣1分； | □特殊情况造成项目拖延 □任务完成进度滞后\_\_\_\_\_天 |  |  |
| 质量管理（5分） | 软件：质量检查/硬件：例项检查(5分) | 软件：每1个bug扣1分；与需求不符合每发现一处扣1分硬件：少完成一次扣1分 | □项目测试报告 □项目技术文档 □发现\_\_\_\_bug□备份  □系统补丁更新  □病毒库更新 |  |  |
| 沟通管理（40分） | 文档检查(25分) | 缺重要文档扣3~5分；缺一般文档扣1分 | □新项目：文档材料齐全（清单见规则）运维项目：□运维单 □运维统计分析报告□巡检报告 □数据备份文档 |  |  |
| 周报(5分) | 缺本周工作情况汇报扣1分缺下周计划扣1分  | □本周工作情况汇报 □下周计划 |  |  |
| 两报告(5分) | 服务器需迁移、关机或重启，应用系统软件需升级或重启，档案数据的进、出、改变以及视图刷新时，1次未及时报告的，扣1分。 | □及时向信息技术部项目管理人员报告。 |  |  |
| 项目例会(5分) | 每缺一项扣1分 | □例会材料 □项目负责人参与 □会议纪要 □阶段性工作总结 |  |  |
| 风险管理（40分） | 版本更新升级(5分) | 未按规定操作，未造成损失的，每次扣1分，造成较大损失的，扣满。 | 软件版本升级、操作系统和数据库系统升级或补丁更新，要提前开展风险分析或版本测试。□开展变更风险分析并制定回退方案□对目标版本进行技术确认 |  |  |
| 故障处理︵30分︶ | 故障原因(5分) | 主观原因 | 主观原因每一次扣5分 | □系统故障 □故障次数统计 |  |  |
| 突发故障 | 原则上不扣分 | □系统故障 □故障次数统计 |  |
| 故障情况(20分) | 影响各窗口、OA正常使用(5) | 1小时之内不扣分，之后每一小时扣一分 | □1小时恢复 □故障修复时间\_\_\_\_小时 |  |
| 数据丢失(10) | 发生一次，扣10分 | □数据丢失 |  |
| 影响行政审批(5分) | 超过审批期限扣5分 | □审批超期 |  |
| 故障分析报告(5分) | 缺一次报告扣1分 | □故障分析报告 |  |
| 合计得分 |  |

**评估情况说明：**

**重点岗位巡查登记表**

岗位地点： 档案利用窗口

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 运维单位 | 巡查人 | 系统名称 | 系统运行情况 | 是否发生故障 | 其它情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**13现场组织协调**

13.1投标人须自行负责与新区相关单位的沟通协调，解决、落实施工过程中所需办理的各类施工证件和许可证明；

13.2投标人须自行负责与政府相关委办局和各街镇相关单位的沟通协调；

13.3投标人须自行负责采购人各部门的沟通协调，解决涉及项目建设的其他问题。

**14项目的保密和产权**

14.1投标人保证对其提供的服务及出售的标的物享有合法的权利，应保证在其出售的标的物上不存在任何未曾向采购人透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等，并承诺本项目所使用的产品、系统、软件等内容，不会有涉及侵权或其他违法情况的发生。若存在上述问题，一律由投标人承担相关法律责任；

14.2 在本合同项下的任何权利和义务不因中标人发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则中标人的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对采购人承担连带责任。

14.3 中标人应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。

四、投标报价须知

**15投标报价依据**

15.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、运维工作量清单、备品备件清单、项目现场条件等。

15.2 招标文件明确的项目范围、运维内容、运维期限、运维质量要求、设备管理要求及考核要求等。

15.3工作量清单（包含运维工作量清单和备品备件清单，以下简称工作量清单）说明

15.3.1工作量清单应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

15.3.2采购人提供的工作量清单是依照采购需求测算出的本次招标的标的物清单。投标人如发现工作量清单和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，应以此清单内容为准。

**16投标报价内容**

16.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除投标需求中另有说明外，投标报价（即投标总价）应包括为实施本项目所需的全部运维服务所产生的人工（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、关于人员聘用的费用等）、设备和材料采购、运输、装卸、仓储、保管、机械使用、培训、验收、配合、保险、劳务、管理、利润、税费、伴随服务等费用。

16.2 投标报价中投标人应考虑本项目可能存在的风险因素。投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

16.3在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，投标人应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

16.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

**17 投标报价控制性条款**

17.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

17.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

17.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

★17.4经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

17.4.1 对运维工作量清单中的工作量进行缩减的，或减少备品备件清单中核心设备数量的；

17.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

1. 政府采购政策

**18节能产品政府采购（本项目不适用）**

18.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）要求，政府采购属于“节能产品政府采购清单”（以下简称‘节能清单’）中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用节能清单中相应的材料产品（清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的除外）。

18.2 节能清单的公告媒体为中国政府采购网(http：//www.ccgp. gov.cn/)、中国环境资源信息网(http：//www.cern.gov.cn/)、中国节能节水认证网(http：//www.cecp.org.cn/)。

18.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的节能清单均不得作为评标时的依据。

**19环境标志产品政府采购**

19.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品政府采购清单”中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品。

19.2 “环境标志产品政府采购清单”的公告媒体为中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、国家环境保护总局网（http://www.sepa.gov.cn/）、中国绿色采购网（http://www.cgpn. cn/）。

19.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的“环境标志产品清单”均不得作为评标时的依据。

**20促进中小企业发展**

**★**20.1中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

**★**20.2 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**★**20.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

**★**20.4供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**21****促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

21.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

21.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。