

## 2020年广州市健康教育所信息化运行维护项目采购需求

预算：人民币 60.24 万元（人民币大写：陆拾万贰仟肆佰元整）		
资格要求：		
1	符合《政府采购法》第二十二条供应商资格条件。	
3	供应商具备广州市公共资源交易中心信息化运维协议供货商资质	
采购范围		
1	存储、网络及计算机设备运维	保障服务器、存储设备、网络及机房辅助设备正常运行
2	应用软件及信息资源维护	网上健康教育馆、门户网站、绩效考核系统运行维护 医学知识库、电子书库授权、问卷星平台服务、微信认证、微信编辑平台授权、图库授权短信平台服务租赁等。
3	链路租赁和云平台租赁	政务外网互联网出口光纤 12 个月接入服务 政务云平台服务器、存储服务租赁等
4	信息安全及技术人员服务	运维技术人员服务，保障信息系统的各类软硬件安全、稳定运行；提供非驻场工程师上门维护服务等 信息安全服务，包括 1 次安全培训、信息系统及终端设备的安全扫描、安全加固、应急处理、修复漏洞服务等
5	驻场信息化设备维护人员服务	驻场信息化设备维护人员负责计算机、显示器、电话、打印机、扫描仪、网络设施等桌面信息化设备的软硬件维护。负责对机房、服务器、网络设备及安全系统等进行运行监控与管理，负责对我单位大楼综合布线系统的维护与管理。负责对会议室视讯系统、网络视频会议系统等设备的运行管理和服务保障。 按要求建立设备档案、编写运维技术文档，统计整理运维数据。完成交办的其他任务
项目工期要求		

<input type="checkbox"/> 从合同签订之日起至 ____ 年 ____ 月 ____ 日止。 <input checked="" type="checkbox"/> 从合同签订之日起 12 个月。	
项目背景	
<p>本项目是广州市健康教育所信息化软硬件系统运行维护与管理的项目，主要是保证已建成的信息系统软硬件系统正常运行，发展提高信息化系统在日常工作中的普及应用。</p>	
运维目标需求	
<p>保证已建成的信息系统软硬件系统正常运行，发展提高信息化系统在日常工作中的普及应用。提高面向公众的信息平台的可靠性和信息更新及时性，发展基于现代信息技术的多渠道公众健康教育宣传平台。</p>	
运维服务的范围	
<input checked="" type="checkbox"/> 基础设施维护	<input checked="" type="checkbox"/> 服务器与相关设备维护 <input checked="" type="checkbox"/> 办公自动化设备维护 <input checked="" type="checkbox"/> 网络和信息安全设备维护 <input checked="" type="checkbox"/> 机房环境维护 <input type="checkbox"/> 视频监控、防盗报警设备维护
<input checked="" type="checkbox"/> 软件及信息资源维护	<input checked="" type="checkbox"/> 业务系统维护 <input checked="" type="checkbox"/> 工具软件维护
<input checked="" type="checkbox"/> 链路租赁和云平台租赁迁移服务	<input checked="" type="checkbox"/> 链路租赁 <input checked="" type="checkbox"/> 云平台租赁迁移服务
<input checked="" type="checkbox"/> 其他运维服务	<input checked="" type="checkbox"/> 信息安全及技术人员服务
运维服务工作要求	
<p>1. 总体需求</p> <p>供应商提供服务期内的统一运维服务管理和咨询，根据实际实施情况，不断完善管理体系，针对当前运维流程中存在问题，参考咨询建议以及现实需求情况，开展流程的优化，提高流程应对故障的处理效率，提高各服务提供商之间的相互协作。</p> <p>供应商需安排固定的项目经理负责本项目的管理工作。项目经理要求具备具有五年以上项目管理经验，同时具有 IT 服务项目经理证书、信息安全保障人员认证等相关证书。具备全面信息技术知识基础，较高信息技术水平，较强组织、协调与沟通能力，较强文字编辑能力。胜任信息系统运维人员安排、任务调配和分析总结等工作。</p>	

供应商需安排驻场服务人员提供服务，要求驻场服务人员具有计算机类大专或以上文凭，3-5 年以上政府信息化运维维护经验（驻场人员，需经我单位面试）。

供应商需配备一名熟悉政府业务流程的人员提供我单位信息化相关业务咨询、办理工作（包括但不限于：有关业务申报及业务流程，对口信息化业务部门的业务办理，信息化资产数据的梳理、录入以及信息化项目立项、招标方案以及验收文档等资料上传等）。

本项目开展的主要需求如下表所示，供应商需按表中内容对各个运维类别项目分别安排预算额度开展运维工作。

运维类别	开展内容
存储、网络及计算机设备运维	保障服务器、存储设备、网络及机房辅助设备正常运行
信息系统维护	健康教育馆医学知识库、电子书库授权；门户网站运维；健康教育馆运维；绩效考核系统运维；信息系统安全维护；其他信息平台资源服务。
链路租赁和云平台租赁	广州市政务云平台租赁 3 台政务云平台大型虚拟机；16 个 100GB 数据存储 (FC-SAN) 服务 租赁政务外网互联网出口光纤，40M 带宽
信息安全服务	包括 1 次安全培训、信息系统及终端设备的安全扫描、安全加固、应急处理、修复漏洞服务。
技术人员服务	保障信息系统的各类软硬件安全、稳定运行；提供非驻场工程师上门维护服务；
驻场信息化设备维护人员服务	针对我单位现在服务器及相关主要设备、桌面设备、网络和信息安全设备、机房设备、网络通信、音视频设备、系统软件、工具软件提供驻场工程师维护服务

## 2. 信息化基础设施维护需求

### 2.1. 运维地点及范围

广州市卫生健康宣传教育中心（原广州市健康教育所）指定地点的台式机、笔记本、打印机、网络设备及服务器等信息化基础设施 12 个月运行维护服务。主要范围包括：机房环境及相关辅助设备 1 项，服务器 3 台，路由器、交换机等各类网络设备 11 台，网络端点 50 个。

### 2.2. 定期巡查服务

每月提供一次上门对机房及关键设备进行巡检。每年至少提供一次服务器硬件的清理除尘服务。提供故障设备的送修服务。建立设备设施运行维护档案，设备设施发生配置变

更时，及时更新维护信息化设备运行维护档案。

### 2.3. 运维服务方式

现场（外派）、电话（热线、传真）、远程（即时通讯、电子邮件、网站）、信函服务等。

## 3. 信息系统运行维护需求

### 3.1. 知识数据库使用授权

与版权方人民军医电子出版社授权代理商签署数据库更新及使用授权协议至 2020 年 12 月 31 日，并支付相关费用，本项安排预算 14 万元。

### 3.2. 门户网站运维需求

按运维需求与原系统开发方签订运维协议并支付相关费用，本项安排预算 5 万元。

### 3.3. 网上健康教育馆运维需求

按运维需求与原系统开发方签订运维协议并支付相关费用，本项安排预算 4 万元。

### 3.4. 基本公卫健教绩效考核系统运维需求

按运维需求与原系统开发方签订运维协议并支付相关费用，本项安排预算 4 万元。

### 3.5. 其他信息资源服务

- 1、购买 12 个月问卷星企业版服务；
- 2、2 个秀米微信编辑器账号使用授权；
- 3、千库网单人企业 VIP 服务；
- 4、侯斯特：1 年期的自定义菜单、数据报告及高级群发功能；
- 5、创客贴 个人 VIP 服务 1 年；
- 6、提供 XlightFTP 软件标准版授权 2 个，DiskGenius 专业版软件 1 套
- 6、支付微信公众号认证、微信公众号开发认证、短信平台等零星运维开支费用。

## 4. 链路租赁和云平台租赁服务需求

### 4.1. 广州市政务云平台资源租赁需求

支付广州市政务云平台租赁 12 个月 3 台大型虚拟机（8 核 2.4Ghz vCPU、32GB 内存、100GB 存储空间），16 个 100GB 数据存储 (FC-SAN) 服务费用。

### 4.2. 政务外网光纤接入互联网服务

支付 12 个月政务外网光纤接入互联网服务费，40M 上下行对称带宽。

## 5. 安全服务

供应商在服务周期内提供下列安全服务

- 1、安全培训：对广州市卫生健康宣传教育中心员工进行内部网络安全培训 1 次；
- 2、安全扫描：内部主机设备，对操作系统、服务器进行安全漏洞扫描 1 次；
- 3、安全加固：涉及操作系统、数据库、中间件安全漏洞加固与安全基线加固 1 次；

4、应急预案：数据库系统故障应急处理、应用系统故障应急处理、网络病毒应急处理、黑客攻击应急处理 1 个；

5、应急响应：应急、修复漏洞、后续跟进 1 次；

## 6. 其他信息化设备驻场维护人员服务

### 6.1. 驻场服务人员要求

1、驻场服务人员：要求驻场服务人员具有计算机类大专或以上文凭，3-5 年以上政府信息化运维维护经验（驻场人员，需经我单位面试）。

3、驻现场服务人员数量：不少于 1 人。

### 6.2. 驻场服务人员主要工作内容

针对我单位现在服务器及相关主要设备、桌面设备、网络和信息安全设备、机房设备、网络通信、音视频设备、系统软件、工具软件提供以下服务：

(1) 设备主机维护； (2) 设备故障检测与排除； (3) 设备健康检测； (4) 设备性能优化； (5) 设备主机硬件维护与保养； (6) 设备每月或每季度巡检一次；

(7) 系统故障检测及排除； (8) 设备漏洞扫描与加固； (9) 设备安全策略制定和更新； (10) 常规软件维护； (11) 系统数据备份； (12) 数据每天整理上报；

(13) 提供 5\*8 小时驻场服务。对于服务请求，达到 100%的用户响应度，不超过 10 分钟响应时间，不超过 1 小时时间内解决；在故障解决过程中，保持每半小时不少于 1 次与客户进行情况汇报，不低于 98%的故障解决率；回访用户平均满意度不低于 95%；

(14) 非工作时间或节假日提供热线或电话支持服务，如有需要，须提供现场服务，并在不超过 4 小时时间内解决。

### 6.3. 驻场服务人员职责

项目驻场服务人员：不少于 1 名，负责基础设施的维护，网络状况的评估和分析、故障处理、安装、调测、备件更换、补丁升级等工作；负责网络设备维护，受理各接入网点报障，对网络报障，对网络故障迅速定位，及时排除网络设备问题，保证网络畅通，并协助解决其他网络问题，指出问题原因所在并提出合理的解决方法及优化建议；负责操作系统、数据库、中间件及业务应用系统日常维护、故障处理、评估、分析、安装和调测；完成交办的其他任务。

对运维单位的要求

对运维机构的管理架构要求

供应商需安排固定项目经理负责本项目管理服务，提供服务期内的统一运维服务管理和咨询，根据实际实施情况，不断完善管理体系，针对当前运维流程中存在问题，参考咨询

建议以及现实需求情况，开展流程的优化，提高流程应对故障的处理效率，提高各服务提供商之间的相互协作。

### 服务响应要求

提供 7×24 小时热线或电话支持，5×8 小时现场和网上服务支持。非工作时间或节假日，如有需要，须提供现场和网上服务支持。

设备设施发生故障时，分三种处理级别：

一级故障-关键业务中断：立即响应，小于 4 小时内到达现场，8 小时内恢复中断的业务，48 小时内排除故障。

二级故障-非关键功能失效或性能下降，但不至于中断业务：4 小时内响应，下一工作日内到达现场，72 小时内排除故障。

三级故障-系统可以运行，但出现系统报错：8 小时内响应，双方协商到场和排除故障时间。

党政机关系统办公自动化设备运维项目适用如下条款：

★ 供应商为广州市涉密设备维修维护定点单位的，在采购文件中提供《广东省涉密计算机、通信和办公自动化设备定点维修维护证书》【以广州市保密局《转发省保密局关于富士施乐办公自动化设备落实定点维修维护有关问题的通知》（穗保密局〔2013〕9号）公布的名单为准】；如非广州市涉密设备维修维护定点单位投标的，须委托广州市涉密设备维修维护定点单位对所投产品进行免费印量、全包服务等维修维护工作【在投标文件中提供受委托维修维护单位的《广东省涉密计算机、通信和办公自动化设备定点维修维护证书》和委托合同（为保证涉密设备维修维护定点单位的维保质量，供应商提供的委托合同必须涵盖委托维修维护单位的响应时间、服务承诺、维修质量保证等内容）】

### 项目考核要求

#### 1. 评价范围

主要从两个方面对供应商提供的运维服务进行评价：服务态度和服务质量。

##### 1.1. 服务态度

服务态度主要包括运维公司人员配置情况和服务响应情况、运维人员遵守与执行运维制度情况等。

##### 1.2. 服务质量

服务质量主要包括运维工作内容执行情况、运维工作质量、工作效率与工作效果等。

## 2. 评价方法

### 2.1. 评价周期

在项目合同有效期内，开展月度评价、半年度评价和总评价。

1. 月度评价。自合同签订后，服务期开始之日起，运维服务每满一个月，则对该月度运维工作评价 1 次，评价时间安排在该月度之后 5 个工作日内完成。

2. 半年度评价。运维服务每满半年，对该半年维护工作进行一次阶段评价，阶段评价时间安排在半年度之后 10 个工作日内完成。

3. 总评价。项目服务周期满后，对整个项目进行一次总评，总评时间安排项目服务周期满之后 10 个工作日之内完成。

### 2.2. 评价方法

通过打分方式对运维服务态度和质量进行评价，其中月度评价满分 100 分，半年度评价和总评价是通过计算相应月度评价得分的平均值获得。

#### 1. 月度评价

满分 100 分=服务态度（20 分）+服务质量（80 分）

##### （1）服务态度评分规则

在满分 20 分基础上，对照以下项目予以扣分后得到服务态度评分。

- A. 实际投入运维人员的数量、资质水平、运维能力，对照运维项目采购招标需求，有明显差距的，可以扣 1-10 分；
- B. 运维人员发生变更，每 1 人次扣 2 分（注意：运维项目启动时，对照运维项目合同发生第一次变更的，不扣分）；
- C. 运维人员迟到与早退明显的，运维人员请假而运维公司未安排人员替代工作使得不能正常完成运维工作或造成运维工作任务交付延迟明显的，按照每人次扣 0.5 分；
- D. 运维人员因违反运维工作规程和要求，造成信息系统损坏、故障和任务延迟交付的，按照每人次扣 1-3 分；
- E. 运维人员不能很好遵守有关规定、维护现场工作秩序的，按照每人次扣 0.5-2 分；
- F. 其他服务态度不满足要求的，可酌情扣分。

##### （2）服务质量评分规则

服务质量评分，由采购人管理员根据每个维护管理项目情况独立评分（每个评分满分 80 分）后，按权重计算获得服务质量总评分。

针对每个信息系统，检查运维管理内容执行情况，维护文档提交情况，以及执行质量，未执行的或未达到相关运维管理要求的，予以扣分。具体扣分原则如下：

- A. 每 1 项运维事件，均须在 24 小时内建立运维日志记录，每缺少 1 项日志扣 0.5 分；日志内容不完整或表述不清楚的，每 1 项日志扣 0.5 分；
- B. 运维工作任务完成不及时或者质量较差的，每次扣 1-5 分；对业务造成明显影响的，可再追加扣分 5-15 分；
- C. 突发事件响应不及时，即运维工作人员没有按照时限要求进入运维事件处理状态，每次扣 1-5 分；对业务造成明显影响的，可再追加扣分 5-15 分；
- D. 维护服务文档没有按时提供，或提供文档质量明显较低的，每份文档扣 1-5 分。

## 2. 半年度评价

按照该半年度每月度评价的平均分计算。

## 3. 总评价

按照合同期内所有月度评价的平均分计算。

## 测试与验收

### 1. 验收方法

- 1、验收采取检查维护档案、查看每月服务质量考评表、服务半年度考评总表及服务期满考评总表。
- 2、维护考核评分在 80 分（含 80 分）以上时，视为合格；低于 80 分时，视为不合格。
- 3、验收不合格的，及时予以整改并按照原来服务要求，继续提供一个月免费服务，3 次整改不通过追究合同违约责任，才办理剩余费用的支付手续。

### 2. 验收标准

按照项目考核方法和标准进行。

### 3. 验收文件的签署

服务期满后，由中标供应商撰写服务完成报告，由采购人委派的项目经理在审核后签署。

服务完成报告的签署，标志着服务项目通过了验收并关闭。

服务完成报告的内容应该包括但不限于：

- a. 服务评价报告：评价分数统计报表、总体评价内容。
- b. 绩效指标报告：故障总数、故障平均解决时间、工作量报表。

### 4. 项目终验

a. 项目的终验必须按照《广州市财政投资信息化项目验收规范》要求，申请 2019 年广州市健康教育所信息化运行维护项目终验。b. 验收内容包括但不限于施工质量、技术和资料。施工质量按照设备安装质量的要求进行验收；技术按照招标文件对各技术指标的要求进行验收；资料验收要求资料内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致。c. 验收工作所产生的一切费用包括在总承包费用当中。