

附件 2:

基础软硬件维护服务项目内容及技术要求

第一章 项目内容

2021 年基础软硬件维护目录

序号	资产国标大类	资产分类	资产名称	价值类型	价值(元)	取得日期	使用状况	规格型号
1	无形资产	应用软件	吉大正元证书应用软件	原值	116,400.00	2014-06-13	在用	吉大正元证书应用软件
2	无形资产	应用软件	网络身份认证与访问控制软件	原值	140,650.00	2014-06-13	在用	网络身份认证与访问控制软件
3	无形资产	应用软件	备份软件	原值	21,500.00	2013-05-20	在用	备份软件
4	无形资产	应用软件	IBM TSM 备份软件	原值	155,933.00	2012-07-18	在用	IBM TSM 备份软件
5	通用设备	PC 服务器	PC 服务器	原值	150,426.84	2017-12-28	在用	华为
6	通用设备	PC 服务器	PC 服务器	原值	150,426.84	2017-12-28	在用	华为 RH588V3-SYHG-0926
7	通用设备	服务器用 KVM 设备	其他机房辅助设备	原值	9,668.00	2014-04-01	在用	1754-A1X
8	通用设备	PC 服务器	PC 服务器	原值	90,776.00	2013-05-20	在用	IBM, X3850X5 7143-B1C
9	通用设备	终端机	PC 服务器	原值	93,730.00	2012-03-26	在用	IBM X3850X5 7145-1RC

10	通用设备	磁带库	磁带库	原值	157,066.00	2012-07-18	在用	IBM TS2900
11	通用设备	服务器	PC 服务器	原值	21,037.00	2011-07-14	在用	IBM X3400M3
12	通用设备	服务器	PC 服务器	原值	130,157.00	2019-01-17	在用	华为 RH5885V3
13	通用设备	服务器	PC 服务器	原值	130,157.00	2019-01-17	在用	华为 RH5885V3
14	通用设备	服务器	PC 服务器	原值	130,157.00	2019-01-17	在用	华为 RH5885V3

第二章 评分标准

综合评估分=价格得分+技术得分+商务得分

评分内容	分值	评分办法	得分
投标报价 (10 分)	投标报价情况 (10 分)	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分 10 分。 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值	
技术部分 (70 分)	项目熟悉程度 (10 分)	项目需求分析合理，对北京市地勘局财务系统运维项目需求分析到位，梳理清晰，项目熟悉的得 10 分，比较熟悉的得 5 分，一般的得 1 分	
	运维服务要求的响应程度 (50 分)	1) 提供完善的运维服务方案得 30 分，基本完善的得 15 分，一般的得 5 分 2) 运维服务要求的响应程度满足要求的得 20 分，基本满足要求的得 10 分，一般的得 5 分	
	项目管理的响应程度 (10 分)	项目组织及管理、实施方案的合理性、针对性、可行性，质量、服务保障措施合理的得 10 分，基本合理的得 5 分，一般的得 1 分	
商务部分 (20 分)	项目经理和运维人员的资质情况 (10 分)	提供的项目经理和运维人员的资质情况较好的得 10 分，一般的得 5 分，较差的得 1 分	
	企业资质证书情况 (5 分)	提供的企业资质证书和要求比较吻合的得 5 分，一般的得 1 分	
	相关运维项目业绩情况 (5 分)	提供近五年类似服务开发类项目业绩（提供与最终用户签订的合同首页、合同金额所在页、签字盖章页及相关合同证明页复印件作为证明），每个项目 1 分，最高得 5 分，没有参与过类似项目的为 0 分。	

第三章 技术要求

3.1 运维服务范围

参选人负责监控、巡检各个系统运行情况，尽早发现问题并及时解决，对不能即时解决的问题需立即通知相关实施单位，督促、落实实施单位解决所承建系统出现的问题且需定期向用户汇报。中选人运维服务工作包括但不限于如下内容：

服务项目	服务内容	服务简述	主要成果	服务频率
初始服务	资产调查	调查并纪录服务范围内各设备和系统的种类、型号、功能、物理位置、端口对应情况、部署情况等资产详细信息	资产清单	项目启动后两周
	基础资料建档	利用资产调查的数据进行物理设备建档，绘制网络拓扑，统计信息点分布以及各硬件设备和软件系统的数量、拓扑位置、用途等信息	网络拓扑图、服务器拓扑图等基础资料档案库	
	软件配置建	利用资产调查的数据进行软件配置建档，	软件清单	

服务项目	服务内容	服务简述	主要成果	服务频率
	档	记录软件系统的版本、用途、组件、配置、更新情况等信息，实现配置管理，建立软件安装媒介档案，建立服务器软件和升级包配置档案；	服务器配置清单	
运维服务内容	基础软件日常维护服务	提供吉大正元证书签发管理系统应用软件升级及日常运维服务	软件运维处理报告	每月巡检四次，报告一次
		提供网络身份认证与访问控制应用软件升级及日常运维服务		
		提供应用软件（rose HA 备份）升级及日常运维服务		
		提供应用软件（IBM TSM 备份软件）升级及日常运维服务		
	硬件日常维护服务	KVM 设备维护服务，包含维修服务、备机服务、系统宕机恢复服务、系统性能优化服务、系统上线保障服务等	硬件运维处理报告	每月巡检4次，报

服务项目	服务内容	服务简述	主要成果	服务频率
		服务器机柜维护服务，包含维修服务、备机服务、系统宕机恢复服务、系统性能优化服务、系统上线保障服务等		告一次
		PC 服务器（IBM X3850）维护服务，包含维修服务、备机服务、系统宕机恢复服务、系统性能优化服务、系统上线保障服务等		
		终端机（IBM X3850）维护服务，包含维修服务、备机服务、系统宕机恢复服务、系统性能优化服务、系统上线保障服务等		
		磁带库（IBM TS2900）维护服务，包含维修服务、备机服务、系统宕机恢复服务、系统性能优化服务、系统上线保障服务等		
	服务器、操作系统等日志	服务器、操作系统及应用系统日志收集与分析		每两周

服务项目	服务内容	服务简述	主要成果	服务频率
应急响应服务	应急响应	<p>针对信息系统突发的重大安全事件，以最快的时间进行故障排查定位和应急处理，</p> <p>用户根据实际情况确认需要提供驻场服务时，中选单位需按时到达现场，提供驻场支持服务</p>	应急响应处理报告	7X24 小时应急支持
安全咨询服务	安全咨询服务	<p>为网络软硬件平台建设提供系统集成咨询和监理以及培训等相关安全咨询服务。并配合进行可行性研究、方案制定、产品选型等准备工作；为网络软硬件平台建设提供安全咨询，提供网络安全建设中涉及到的决策、管理及运行操作问题的专业咨询</p>	咨询报告	不定期
	安全体系规划	<p>根据系统现状提出整体安全规划报告，针对不同对象和不同时期，提供安全体系规划、整体安全策略等咨询服务</p>	咨询报告	不定期

服务项目	服务内容	服务简述	主要成果	服务频率
培训服务	初级培训	对所有网络用户进行日常网络安全使用培训及基本安全常识培训，使用户了解计算机使用的安全常识。	培训教程	不定期
	高级培训	针对具备基本网络管理知识和能力的网络管理员设立了网络及系统安全中级的培训课程。	培训计划表 培训效果评估表	

3.2 运维要求

参选人须具备党政机关单位信息化项目运维的成功项目经验，并具备党政机关单位信息化项目性能调优或性能测试的成功项目经验。

3.3 服务响应要求

3.3.1 运维响应要求

提供 7*24 小时服务。对于服务请求，达到 100%的用户响应度，30 分钟之内响应，120 分钟内解决；在故障解决过程中，保持每 30 分钟 1 次与客户进行情况汇报，达到 100%以上的故障解决率；回访用户平均满意度不低于 95%。

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 4

小时内解决。

3.3.2 其它要求

1. 对于用户的服务请求，在非工作时间内(18:00-9:00)出现故障，要在接报后 4 小时内解决；在工作时间内(9:00-18:00)出现故障，要在接报后 120 分钟内解决，并保证业务系统不间断地正常运行。

3.3.3 运维人员具备的资质

参选人必须提供专职运营维护团队进行运营维护。参与此项目的技术人员必须具有相关项目集成、开发经验，能够与用户进行良好的沟通，掌握各专项技术领域的相关基础知识。不经用户允许, 不得随意更换运维团队人员。