

海南省档案局 2019 年档案信息化运维项目

用户需求书

一、招标项目及范围

- 1、项目名称：海南省档案局 2019 年档案信息化运维项目
- 2、招标编号：ZB2019-0310
- 3、预算金额：239.68 万元
- 4、资金来源：财政资金
- 5、采购用途：工作需要
- 6、采购方式：公开招标
- 7、数量及分包：一项，本项目分 A、B、C 三个包，如下：

产品名称	数量	预算金额	备注
海南省档案局 2019 年档案信息化运维 项目 A 包	1 项	97.9828 万元	（超出采购预算 金额(最高限价) 的投标，按无效 投标处理。）
海南省档案局 2019 年档案信息化运维 项目 B 包	1 项	88.651506 万元	
海南省档案局 2019 年档案信息化运维 项目 C 包	1 项	53.045694 万元	

- 8、简要技术要求或招标项目的性质：见招标文件《用户需求书》

二、投标人资格要求

A、B 包：

- 1、符合政府采购法第二十二条规定的投标人资格条件；
- 2、在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力，需提供营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本有效证件如已办以上三证合一的企业仅需提供统一社会信用代码的营业执照即可；
- 3、有依法缴纳税收的良好记录（提供 2018 年 1 月以来至今任意 3 个月依法缴纳税收记录凭证）；
- 4、有依法缴纳社会保障资金的良好记录（提供 2018 年 1 月以来至今任意 3 个月依法缴纳社会保障资金记录凭证）；
- 5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（加盖公章）；
- 6、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和没有列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。（提供开标时间前 7 天内的查询结果网页截图并加盖单位公章，所截图上应显示有查询时间）；
- 7、本项目不接受联合体投标。

C 包：

- 1、在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力的法人；
- 2、需提供营业执照副本复印件、税务登记证复印件、组织机构代码证复印件或者具有三证合一的工商营业执照的复印件（加盖公章、原件备查）；
- 3、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供企业近三个月纳税证明或会计师事务所出具的上年度财务审计报告）；
- 4、具有依法缴纳社会保障资金的良好记录（需提供近三个月社会保障缴费记录复印件）；
- 5、必须提供参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函（加盖公章）；

6、具有国家网络安全等级保护工作协调小组办公室颁发的网络安全等级保护测评机构推荐证书；

7、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）没有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和没有列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。（提供开标时间前 7 天内的查询结果网页截图并加盖单位公章，所截图上应显示有查询时间）；

8、投标人必须对本项目内所有的内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标，否则投标文件将被拒绝；

9、本项目不接受联合投标，不得分包或转包。

三、用户需求书

A 包

一、项目概况

序号	名称	数量	单位	备注
1	海南省档案局 2019 年档案信息化运维项目 A 包	1	项	需求详见下方概述
采购预算金额：大写：玖拾柒万玖仟捌佰贰拾捌元整 小写：¥979828.00 元				

一、项目概况

本项目就海南省档案局档案管理系统(含海南省档案信息资源共享利用平台、档案工作 OA 系统、电子公文归档管理系统、政府网站信息归档管理系统和现行

文件利用中心(海南省数字档案馆 档案工作平台二期中的子系统 ,以下统称“现行文件利用中心”)及配套硬件)采购运维服务采购,服务期 1 年。

二、项目建设主要内容

序号	信息系统服务项目	服务内容细项	服务频率	备注
1	信息系统软硬件运行维护服务	软件运行维护	一年	
2		硬件运行维护	一年	

三、项目具体需求

3.1 软件运行维护

软件运行维护即对省档案局档案工作 OA 系统、电子公文归档管理系统和海南省档案信息资源共享利用平台、政府网站信息归档管理系统和现行文件利用中心五个应用系统的运行维护。

应用系统运维服务项目主要包括：系统日常运行维护、改正性维护、适应性维护、系统突发事件处理、软件功能完善、系统安全性完善、应用服务器软件维护、数据库维护、应用系统及数据巡检服务、应用系统及数据离线备份服务。

软件运维一般流程：驻点人员或远程支持人员接收招标方的问题反馈，将反馈问题详情记录在运维日志，根据招标方反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对招标方提出的故障处理要求能够在 30 分钟内作出实质性响应，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与招标方沟通后确定响应时间。

详细的软件运维内容如下：

3.1.1 系统日常运行维护

信息系统日常运行维护是定时、定内容地重复进行的有关数据的检查和维护，保证系统正常、可靠的运行。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	包括系统操作指导、因系统缺陷导致的各种 BUG 的修复、因误操作导致的数据错误维护等等；必须对系统进行日常维护，保证系统运行的速度和数据的规范。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据需要	远程服务 现场服务

3.1.2 改正性维护

改正性维护是指为了识别和纠正软件错误、改正软件性能上的缺陷、排除实施中的错误，应当进行的诊断和改正错误的过程。软件维护时，对测试阶段未发现的错误进行测试、诊断、定位、纠错，直至修改的回归测试过程为改正性维护。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	在应用软件的使用期间，业务人员必然会发现错误，并把他们遇到的问题报告给维护人员。维护人员对软件进行诊断和改正错误。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据诊断情况而定	远程服务 现场服务

3.1.3 适应性维护

计算机领域的各个方面发展变化十分迅速,经常会出现新的系统或新的版本,外部设备及其他系统原件经常在改变,而应用软件的使用时间,往往比原先的系统环境使用时间更为长久,因此,常需对软件加以改造,使之适应于新的环境。为使软件产品在新的环境下仍能使用而进行的维护,称为适应性维护。

具体服务内容详见下表:

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	就是为了使软件适应外部环境的变化而进行的修改软件的活动,既是必要又是经常的维护活动。许多使用参数是经常变化的。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据业务需要	远程服务 现场服务

3.1.4 系统突发事件处理

信息系统突发事件分为网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、网络故障事件、软件系统故障事件、灾难性事件、其他突发性事件等。对信息系统在运行过程中出现的各种突发事件进行诊断和排除,有效预防和最大程度地降低信息系统各类突发事件的危害和影响,保障信息系统安全、稳定运行。

具体服务内容详见下表:

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	系统突发事件的诊断、排除	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	按照突发事件情况	远程服务 现场服务

3.1.5 软件功能完善

软件需要实现的功能，在开发者与招标方之间在认知程度上有可能存在差异，招标方在使用过程中也会根据业务进展提出新的需求，所以开发出来的软件总会在使用中存在一些需要改进或者完善的地方。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	因业务发展需要或需求变动引发对系统的新增、完善软件功能，不涉及新增模块或大规模功能调整。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据业务变动情况	远程服务 现场服务

3.1.6 系统安全性完善

针对安全检测公司或者公安机关检测到系统安全漏洞进行修补。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	针对安全检测公司或者公安机关检测到系统安全漏洞进行修补。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据检测反馈情况	远程服务 现场服务

3.1.7 应用服务器软件维护

主要是对服务器中间件的维护，中间件是一种应用于分布式系统的基础软件，位于应用与操作系统、数据库之间，主要用于解决分布式环境下数据传输、数据访问、应用调度、系统构建和系统集成、流程管理等问题，是分布式环境下支撑应用开发、运行和集成的平台。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	对软件中间件进行维护，对中间件出现的故障进行诊断及处理。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据中间件维护需要	远程服务 现场服务

3.1.8 数据库维护

数据库维护是对数据库运行出现的故障进行诊断及处理。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	对数据库运行出现的故障进行诊断及处理。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	维护记录	根据数据库维护需要	远程服务 现场服务

3.1.9 应用系统及数据巡检维护

对应用系统及数据巡检，确认系统运行情况。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	对应用系统及数据巡检，确认系统运行情况	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	巡检记录	每月一次	现场服务

3.1.10 应用系统及数据离线备份维护

为应用系统程序及业务数据提供备份，避免业务数据丢失。

具体服务内容详见下表：

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	为应用系统程序及业务数据提供备份，避免业务数据丢失。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	备份记录	每季度一次	现场服务

3.1.11 驻点维护服务

安排一名驻点人员在招标方工作，因此一旦出现问题可以即时跟进解决，保证了对故障问题的快速跟进及即时处理。

驻场技术服务包括规范性日常维护，故障应急响应，业务软件问题解决等范围。

序号	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
1	提供 1 人在档案局驻点，提供现场技术支持，现场快速响应，处理客户端问题，现场系统操作指导，收集、跟踪业务改进意见。提供新增信息初始化，业务流程优化等数据服务。	1、海南省档案信息资源共享利用平台 2、档案工作 OA 系统 3、电子公文归档管理系统 4、政府网站信息归档管理系统 5、现行文件利用中心	现场维护记录	根据现场情况	现场服务

3.2 硬件运行维护

对海南省档案局电子公文归档管理系统、海南省档案信息资源共享利用平台、政府网站信息归档管理系统的配套硬件进行维护。为过保的软硬件设备提供延保

服务，对硬件设备进行软硬件设备维保，维护服务包括硬件的补丁服务、升级服务、现场故障诊断、电话远程技术支持、问题管理、现场备件安装、硬件巡检、维修或备件更换服务等。

维保服务要求如下：

提供电话支持、远程协助，为系统故障（非硬件故障）提供 30 分钟内响应处理，4 小时内到现场处理并恢复。

主要维护内容包括：

补丁服务：消除操作系统漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。

升级服务：对系统进行软件升级，以改善、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。

现场故障诊断：提供 5 天（工作日）*9 小时现场故障诊断服务。

电话远程技术支持：为招标方提供 5*9 小时电话远程支持服务，可远程指导硬件的简单操作。

问题管理：对遇到的问题进行汇总，并提出建议。

备件更换：按照硬盘的损坏率估算，服务器硬盘运行至第四年的损坏率为 25%，第五年的损坏率为 35%，第六年的损坏率为 50%。

现场备件安装：配合招标方进行备件安装。按备件到达现场时间工程师到达现场。

硬件巡检：为服务器进行巡检，每月一次，对服务器、存储设备进行物理巡检，检查可用空间，服务器负载，及时发现硬件故障及故障隐患，并判定硬件故障点。

本项目对系统运维保证，对系统常见问题提供电话支持、远程协助，为系统故障（非硬件故障）提供 30 分钟内响应处理，4 小时内到现场处理并恢复。

维保设备明细如下表：

序号	内容	数量	序列号	到保时间	备注
一、	电子公文归档管理系统				
1	应用服务器： X3650M4 (2*E5630 4C 2.53GHZ, 6*4G, 2*146G, 冗余电源)	3	06HYKW6 06HYHK3 06HYHN1	2016年1月	5天*9小时电话支持服务，补丁更新，升级服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装
2	数据库服务器： X3850X5 (4*6C E7530, 8*4G)	2	06P3049 06P3222	2016年2月	5天*9小时电话支持服务，补丁更新，升级服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装
3	磁盘阵列：DS3524 1746A4D	1	13D1F4P	2016年2月	5天*9小时电话支持服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装。
二、	档案信息资源共享利用平台				
1	X3650M4 (1*E5-2603, 2*8G, M5110e, 2*300G 2.5", DVD, 550W)	2	06AVZFX 06AVRXH	2017年12月	5天*9小时电话支持服务，补丁更新，升级服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装
2	V3500 2*4GB 缓存， 12*3.5寸 2T 盘	1	7857968	2018年1月	5天*9小时电话支持服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装
3	终端设备	1	汉邦信息安全综合审计监控系统	2016年12月	5天*9小时电话支持服务，系统更新服务

序号	内容	数量	序列号	到保时间	备注
			V4.0		
4	网络防毒软件	1	金山企业终端防护优化系统 V8.0	2016年1月	5天*9小时电话支持服务，系统更新服务
三、					
1	刀箱： IBMflex (6*2500w、2*EN20921GbEthernetScalableSwitch)	1	060NYBX	2018年1月	5天*9小时电话支持服务，补丁更新，升级服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装
2	刀片服务器： IBM240 (2*E5-2650V28C2.6GHZ、4*8GBDDR3、2*300GB10KSASHDD、RAID0, 1)	6	06DWKYC 06DWKXY 06DWKYA 06DWKXZ 06DWKYB 06DWKYD	2018年1月	5天*9小时电话支持服务，补丁更新，升级服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装。
3	磁盘阵列 IBMV3500 (双控、6*3.5寸2TB)	1	7857929	2018年1月	5天*9小时电话支持服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装。

四、维护期限及维护地点

服务期：一年，自合同签订生效之日起。

维护地点：海南省档案局、海南省党政信息中心。

五、项目的运维要求

项目运维过程中，投标人应遵循国家标准、行业标准。

5.1 项目运维要求

在项目运维中投标人必须做到：

第三部分 提供项目运维组织架构；

第四部分 提交《月巡检报告》、《半年度工作总结》和《年度工作总结》；

第五部分 中标方项目经理在项目期间每周至少来招标人现场 1 次，电话要保持 7*24 小时通畅，如遇到特殊情况需提前通知招标人，并得到招标人同意；

第六部分 对于招标人的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复，紧急服务请求在 4 小时内到达招标人现场；

第七部分 规范项目运维过程中的文档管理；

第八部分 签署《保密协议》。

5.2 运维团队要求

投标人在投标文件中应提供完整的运维团队名单及职责分工，所有人员必须属于投标单位在册员工（以社保缴纳证明为认定依据）。运维团队名单中所列人员的社保缴纳证明复印件需在投标文件中提供，并加盖公章。

5.3 项目验收

投标人必须书面通知海南省档案局所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经海南省档案局认定后方可执行。

5.4 验收组织

成立由海南省档案局、中标方以及其他有关人员组成的验收小组，负责对项目进行全面的验收。

5.5 验收标准

1. 中标方完成本合同项下所有服务内容；
2. 中标方按照本合同项下所有服务内容提交交付成果；
3. 中标方提交项目运维阶段中所有的过程文档；
4. 服务期：1 年，自合同签订生效之日起。

B 包

一、 项目概况

序号	名称	数量	单位	备注
1	海南省档案局 2019 年档案信息化运维项目 B 包	1	批	需求详见下方概述
采购预算金额：大写：捌拾捌万陆仟伍佰壹拾伍元零陆分 小写：¥886515.06 元				

1、通过本次信息化环境运维服务，为招标方正在使用的机房基础设施、计算机网络系统、综合安防系统、库房环境监控系统、多媒体发布系统、数据广播及多媒体会议系统以及档案业务专用设备提供运维服务。

本次信息化环境运维的目标是为了保障招标方信息化环境设施的正常稳定运行，加强监控和维护管理，及时掌握使用现状、健康状况和资源的可用性。同

时提供全方位的技术支持，如遇到紧急情况，提供及时、有效的服务响应，为招标方提供舒适、安全的工作环境。

二、 项目建设主要内容

本项目建设主要内容为信息化环境运维服务，涉及运维服务内容如下表：

序号	服务内容	服务期限	备注
1	机房环境运维服务	一年	信息化环境运维
2	信息化环境项目及配套设施（视频与监控设备）运维服务	一年	
3	应用系统运维服务	一年	

三、 项目具体需求

对招标方机房环境、信息化环境项目及配套设施（视频与监控设备）、应用系统运维服务进行维护，同时对信息化环境运维过程中发现的问题及时整改，保障系统正常运行。通过服务外包模式，将配套软硬件运维外包，包括硬件的补丁服务、升级服务、现场故障诊断、电话远程技术支持、问题管理、现场备件安装、硬件巡检、维修或备件更换服务。

3.1 信息化系统环境软硬件运维

信息化系统环境软硬件运维服务的方式主要为：现场服务，服务内容有：故障处理、例行巡检两种方式。

- 补丁服务：消除操作系统漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。

- 升级服务：对系统进行软件升级，以改善、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。

- 现场故障诊断：提供 5 天（工作日）*9 小时现场故障诊断服务。
- 电话远程技术支持：为招标方提供 7*24 小时电话远程支持服务，可远程指导硬件的简单操作。
- 问题管理：对遇到的问题进行汇总，并提出建议。
- 现场备件安装：配合招标方进行备件安装。按备件到达现场时间工程师到达现场。
- 硬件巡检：为服务器进行巡检，每月一次，对服务器、存储设备进行物理巡检，检查可用空间，服务器负载，及时发现硬件故障及故障隐患，并判定硬件故障点，要求每月提交月度服务报告等相关文档。

为过保的软硬件设备提供延保服务，对硬件设备进行软硬件设备维保。

运维的软硬件包括但不限于以下内容：

服务项目	名称	服务要求及参数	数量	单位
服务器	存储服务器（型号 HP StoreEasy 1550）	对设备进行运维 设备规格：1 个 Intel Core™ i3-4130 (3.4GHz/2-core/3MB/54W, HT)	1	台
	管理、数据库服务器（型号 HP DL388p Gen9）	对设备进行运维 设备规格：E5-2620v3*2、32G 内存， 300G 硬盘*3、电源	1	台
网络设备	核心交换机（型号 S9300）	对设备进行运维 设备规格：机箱、基本引擎交流组合配置(含一体化总装机箱,MCUA 主控板*2, 800W 交流电源*2)	2	台
	万兆单模模块（型号 XFP-STM64-LX-SM1310）	对设备进行运维 设备规格：光模块-XFP-10G-单模模块 (1310nm, 10km, LC)	2	块
	万兆单模模块（型号 OSX010000）	对设备进行运维 设备规格：光模块-SFP+-10G-单模模块 (1310nm, 10km, LC)	2	块

汇聚交换机（型号 S5700）	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, 4 个万兆 SFP+, 交流供电)	4	台
千兆接入交换机（型号 S1700）	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000 BASE-T, 4 个千兆 SFP 上行口 (1000 BASE-X), 交流供电	21	台
核心交换机（型号 S5700）	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, 4 个万兆 SFP+, 交流供电)	1	台
千兆光纤模块（型号 SFP-GE-LX-SM1310）	对设备进行运维 设备规格：千兆光模块	4	块
无线控制器（型号 AC6005）	对设备进行运维 设备规格：最高可扩展至 128 路 AC6005-8-8AP 组合配置(含 AC6005-8 主机, 资源授权 8AP, 交流供电)	1	台
无线接入点设备（型号 AP6010）	对设备进行运维 设备规格：11n, 室内普通型 2x2 双频, 内置天线, 含中式电源适配器	8	台
汇聚交换机（型号 S5700）	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, 4 个万兆 SFP+, 交流供电)	4	台
万兆单模模块（型号 XFP-10G）	对设备进行运维 设备规格：XFP-10G-单模模块 (1310nm, 10km, LC)	10	块
万兆单模模块（型号 FP+-10G）	对设备进行运维 设备规格：SFP+-10G-单模模块 (1310nm, 10km, LC)	10	块
AP 接入点点设备（型号 AP6010）	对设备进行运维 设备规格：满足 IEEE802. 11a/b/g/n 标准, 支持 2. 4G 和 5G 双频段同时工作、支持 2×2 MIMO, 每射频速率 300Mbps, 整机速率 600Mbps、支持最大接入招标方数≥128 个、内置 MIMO 天线, 天线与天线接口不可外露、支持 802. 11h 动态	30	台

		频率选择(DFS)，可自动避开雷达信道以避免干扰		
	面板式 AP 设备 (型号 AP2010)	对设备进行运维 设备规格：满足 IEEE802.11a/b/g/n 标准、支持 2×2 MIMO，每射频频率 300Mbps、支持最大接入终端数≥128 个、标准 86 式面板，尺寸满足 86 mm × 86mm、GE 上行电口，自适应 10/100/1000Mbps、FE 下行电口≥2 个，自适应 10/100Mbps、RJ11 接口≥1 个、PoE 供电，设备功耗≤6W	10	台
	POE 交换机设备 (型号 S5700)	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000Base-TX 端口，4 个 100/1000Base-X Combo 端口	2	台
	核心交换机(型号 S9300)	对设备进行运维 设备规格：机箱、基本引擎交流组合配置(含一体化总装机箱,MCUA 主控板*2, 800W 交流电源*2)	1	台
	千兆接入交换机 (型号 S1700)	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000 BASE-T, 4 个千兆 SFP 上行口(1000 BASE-X), 交流供电	20	台
	交换机(型号 S5700)	对设备进行运维 设备规格：24 个 10/100/1000Base-T 以太网端口, 4 个万兆 SFP+, 交流供电)	2	台
	非编工作站(型号 D3-Edit HD1 Pro)	对设备进行运维 设备规格：Intel CORE I7 四核八线程、金士顿 4GB DDR3 ECC SDRAM、NV 3D 图形加速 1GB 双头专业显卡、先锋 DVD 刻录机、24"LED 超薄显示器、EDIUS 专用键鼠套、120GSSD 固态硬盘	1	台
	档案仿真复制设备(型号 OS1400TT)	对设备进行运维 设备规格：扫描仪类型：A2 彩色扫描仪	1	台
存储产品	蓝光光盘备份设备(型号 BD 560)	对设备进行运维 设备规格：配 16 部/35 片装/双重锁定/双重无线射频光盘匣；企业级/标配 6 部/先锋制造蓝光光驱；	1	台

	IP SAN(型号 StoreVirtual 4530)	对设备进行运维 设备规格:12 盘位、64GB 缓存,配置 12 块 600GB 15000 转 SAS 硬盘国,总容量 7.2TB;4WH 1GB 以太网口,2 个 10GB 主机端口	1	台
安全产 品	二合一 VPN/防 火墙网关(型号 VPN-2150)	对设备进行运维 设备规格:防火墙吞吐 ≥ 500 Mbps,并发会话数 $\geq 600,000$;SSL 加密速度 ≥ 200 Mbps,4 个千兆电口,单电源	1	台
	下一代防火墙 (型号 AF-1320-PW)	对设备进行运维 设备规格:三层吞吐 3Gbps,七层吞吐 500Mbps,4 个千兆电口,2 个千兆光口。标准 1U 机架式。单次解析引擎,具备传统防护墙,VPN,入侵防御,服务器防护,WEB 防护,内容过滤,流量控制等功能模块。	3	台
	防火墙系统(深信服)	需购买原厂家系统维保技术服务壹年; 提供厂家技术支持 7*24 小时远程监视和修复服务,现场故障诊断,硬件巡检,维修或备件更换,现场备件安装。 巡检每月一次,其他按需 ★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函	1	套
	终端安全管理 准入系统(龙 信,型号 LSSEC3000)	需购买原厂家系统维保技术服务壹年; 提供厂家技术支持 7*24 小时远程监视和修复服务,现场故障诊断,硬件巡检,维修或备件更换,现场备件安装。 巡检每月一次,其他按需 ★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函	1	台
	内网堡垒主机 (圣博润,型号 LanSecS-NK-10 0)	需购买原厂家系统维保技术服务壹年; 提供厂家技术支持 7*24 小时远程监视和修复服务,现场故障诊断,硬件巡检,维修或备件更换,现场备件安装。 巡检每月一次,其他按需 ★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函	1	台

	内网数据库安全防护平台（圣博润，型号 LanSecS-LDB-F 5000）	<p>需购买原厂家系统维保技术服务壹年；</p> <p>提供厂家技术支持 7*24 小时远程监视和修复服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装。</p> <p>巡检每月一次，其他按需</p> <p>★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函</p>	1	套
视频与 监控	监控设备（室内）	<p>现有监控设备（室内）进行年度维护的有：室内球机 18 台，高清红外枪式摄像机 80 台，半球摄像机 61 台，智能分析服务器 3 台，磁盘阵列 5 台，硬盘 112 块，管理工作站 4 套，拼接屏 12 块，硬盘录像机 1 台，高清红外枪式摄像机 14 台，管理服务器 1 套，管理客户端 2 台，原厂家为：天地伟业</p> <p>★提供设备原厂家针对本项目的运维服务授权原件</p>	1	项
	监控设备（室外）	<p>现有监控设备（室外）进行年度维护的有：高清红外枪式摄像机 30 台，高清球机 3 台，原厂家为：天地伟业</p> <p>★提供设备原厂家针对本项目的运维服务授权原件</p>	1	项
	多媒体会议系统（湖山）	<p>多媒体会议系统包含：小会议和大会议室各 1 套</p> <p>★提供设备原厂家针对本项目的运维服务授权原件</p>	1	项
	多媒体发布系统（神州视翰）	<p>需提供 5 天*9 小时电话支持服务，现场故障诊断，硬件巡检，维修或备件更换，现场备件安装。</p> <p>巡检每月一次，其他按需</p> <p>多媒体发布设备进行年度维护包含：触摸型落地一体机 6 台，网络播放终端 3 台，液晶一体机 14 台</p>	1	项
	多功能厅显示系统（彩亮 P3）	<p>对多功能厅现使用的大屏进行维修，规格：P3 LED 全彩屏：20 平方，年度维护及更换故障配件</p>	1	项
	库房门禁管理系统（达实）	<p>现有的门禁管理系统进行年度维护有：一卡通系统平台 1 套，发卡器台，门禁控制器 38 台，门禁感应器 38 台，电磁锁 38 把，发卡器 1 台</p>	1	项

	梯控管理系统 (达实)	对现有的 1 套梯控管理系统进行年度维护 (含 3 台 16 路电梯控制器, 3 台门禁感应器)	1	套
	停车场管理系统 (达实)	对现有的 2 套出入口道闸进行运维 (含实现远距离读卡及车牌比对)	1	项
	数字广播系统 (湖山)	数字广播系统进行运维, 主要设备有: 主控服务器、智能控制机、智能控制机、DVD、放大器、广播主功放、监听控制器、分区器等 ★提供设备原厂家针对本项目的运维服务授权原件	1	套
机房基础环境	不间断 UPS 电源 (型号 3A3- (60+15) KVA)	对设备进行运维 设备规格: 伊顿 EATON 3A3- (60+15) KVA 60+15KVA (N+1 系统) 60KVA/48KW 模块化 UPS, 12V200AH 80 块	1	项
业务系统软件	档案库房温湿度监控系统 (中广控)	需提供 5 天*9 小时电话支持服务, 现场故障诊断, 硬件巡检, 维修或备件更换, 现场备件安装。 巡检每月一次, 其他按需 ★提供设备原厂家针对本项目的运维服务授权原件	1	套
	网络管理系统 (网强 ITmaster5.9) 1 套	需购买原厂家系统维保技术服务壹年; 提供厂家技术支持 7*24 小时远程监视和修复服务, 现场故障诊断, 硬件巡检, 维修或备件更换, 现场备件安装。 巡检每月一次, 其他按需 ★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函	1	项
机房基础环境	机房环控 (中广控)	★提供设备原厂家针对本项目的运维授权原件和服务承诺函	3	套

3.2 运维服务级别及服务内容要求

在 5*9 小时工作时间内设置由服务台的热线电话, 接听招标人的服务请求, 并记录服务台的服务响应和事件处理结果;

在非工作时间设置有专人 5*9 小时接听的移动电话热线,用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时用户报修的突发情况汇报;

巡检每月一次, 其他按需;

服务响应时间如下:

故障级别	响应时间	故障解决时间
I 级: 属于紧急问题; 其具体现象为: 系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	30 分钟, 2 小时内 提交故障处理方案	12 小时以内
II 级: 属于严重问题; 其具体现象为: 出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行, 不影响正常业务运作。	30 分钟, 2 小时内 提交故障处理方案	24 小时以内
III 级: 属于较严重问题; 其具体现象为: 出现系统报错或警告, 但业务系统能继续运行且性能不受影响。	30 分钟, 4 小时内 提交故障处理方案	48 小时以内
IV 级: 属于普通问题; 其具体现象为: 系统技术功能、安装或配置咨询, 或其他显然不影响业务的预约服务。	30 分钟, 8 小时内 提交故障处理方案	5 天内

四、 运维期限及运维地点

运维期限: 投标人自合同生效之日起, 为采购人提供 1 年的信息化环境运维服务。

运维地点: 招标方

五、 项目的运维要求

5.1 项目运维要求

在项目运维中投标人必须做到：

- 1)、提供项目运维组织架构；
- 2)、提交《月巡检报告》、《半年度工作总结》和《年度工作总结》；
- 3)、中标方项目经理在项目期间每周至少来招标人现场 1 次，电话要保持 7*24 小时通畅，如遇到特殊情况需提前通知招标人，并得到招标人同意；
- 4)、对于招标人的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复，紧急服务请求在 4 小时内到达招标人现场；
- 5)、规范项目运维过程中的文档管理；
- 6)、签署《保密协议》。

5.2 运维团队要求

信息化环境运维内容将覆盖软硬件基础设施运维服务、应用系统运维服务、机房及配套工程运维服务，因此信息化环境运维团队需配备以下人员：

序号	人员	数量	人员职责分工说明
1	运维总监	1	全面负责管理运维工作，带领建设高效、规范、服务意识强的优秀运维团队，处理各种突发事件，并做出及时的计划和响应
2	运维经理	1	安排任务派单工程师，与我单位沟通协调解决特殊问题，加强工作质量的管理力度，组织人员对负责路线进行事前控制和实时检查，对检查中发现的问题及时采取措施。
3	二线工程师	1	按计划解决网络、存储、主机方面的故障及疑难问题，在一线工程师无法解决故障时按要求完成驻场运维服务相关工作。

序号	人员	数量	人员职责分工说明
4	一线工程师	1	为我单位现场解决疑难问题，负责各类应用系统及设备的故障分析及错误排除，保证设备系统正常运行。
5	服务台专员	1	接听我单位咨询电话，对事件的处理过程进行全面监控，对于招标方发出的错误报告、服务请求、变更请求等事故进行记录和处理。

5.3 项目验收

投标人必须书面通知采购人所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经采购人认定后方可执行。

5.4 验收组织

成立由采购人、投标人以及其他有关人员组成的验收小组，负责对项目进行全面的验收。

5.5 验收标准

- 1、 投标人完成运维合同的所有运维服务内容；
- 2、 投标人按照运维合同对所有运维服务内容提交服务报告；
- 3、 提交项目实施阶段中所有的过程文档等。

C包

一、项目概况

序号	名称	数量	单位	备注
1	海南省档案局 2019 年档案信息化运维项目 C 包	1	批	需求详见下方概述

采购预算金额：大写：伍拾叁万零肆佰伍拾陆元玖角肆分
小写：¥530456.94 元

二、项目服务范围和地点

2.1 项目服务范围

本项目服务范围为海南省档案局的 6 个信息系统，具体如下：

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	海南省档案信息资源共享利用平台	第三级 S3A3G3	46001244001-00003
3	档案工作 OA 系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00002
4	电子公文归档管理系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00004
5	政府网站信息归档管理系统	第二级 S2A2G2	46000044001-18006
6	琼兰阁--海南档案信息网	第三级 S3A3G3	46001244001-00001

2.2 项目服务地点：海南省档案局和海南省党政信息中心机房

三、项目服务内容

序号	服务名称	服务期限	服务次数	服务内容
1	网络安全等级保护测评服务	自合同生效之日起60个工作日内完成	1次	分别对技术类和管理类进行测评，包含：物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及备份恢复、安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理十个层面测评；并提出具有针对性的整改建议。
2	网络安全风险评估服务	自合同生效之日起60个工作日内完成	1次	1、对招标方的信息系统要素进行识别、分析和梳理，提出详细的网络安全风险评估实施方案。 2、根据风险评估目标对信息系统的组件，逐一进行风险要素识别、风险分析； 3、完成风险评估工作后，出具符合要求的《网络安全风险评估报告》，并提出具有针对性的合理安全整改建议。
3	安全加固指导服务	自合同生效之日起60个工作日内完成	1次	1、网络安全加固指导 2、主机安全加固指导 3、应用安全加固指导
4	安全巡检服务	自合同生效之日起一年内完成，每半年一次	2次	依据网络安全等级保护相关标准及规范，定期对网络安全巡检、主机安全巡检、数据备份与恢复巡检、网络防病毒巡检、物理机房环境巡检和安全管理制度的落实检查，并提出具体的安全解决方案，以及配合及时对发现的问题进行整改。
5	安全漏洞扫描评估服务	自合同生效之日起一年内完成，每季度一次	4次	依据网络安全等级保护相关标准及规范，采用多种安全专用评估工具对信息系统进行全面深度漏洞探测，并提供详细的安全评估报告，报告内容包括扫描的漏洞详细信息、安全加固建议等，对所有漏洞弱点的相关背景提供详细描述、引用，以及相应的修复和改进建议；并提出具体的安全解决方案，以及配合及时对发现的问题进行整改。
6	渗透测试服务	自合同生效之日起60个工作日内完成	1次	通过模拟黑客可能使用的攻击方式和漏洞挖掘行为，对信息系统的安全进行深入安全检测，发现并验证漏洞，为信息系统管理人员提供安全加固建议。
7	应急响应服务	自合同生效之日起一年内完成（不定期）	2次	在信息系统安全事件发生时，对安全事件发生的信息系统进行安全事故分析，并协助及时解决安全故障、修复系统，最大限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系

				统恢复正常工作，尽可能挽回或减少损失。
8	协同WEB云监测服务	自合同生效之日起5个工作日内完成部署	部署完成之日起一年期	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 通过Web云监测服务，可对Web系统的安全状态进行全方位监测，包括：网站漏洞（各类Web应用漏洞、网站敏感信息泄露）；安全事件（网页挂马、暗链、敏感关键字、变更）；可用性（网站访问速度、网站应用状态）；网站信息（ICP备案、Alexa排名、Whois信息、IP、网站使用的三方组件及应用）等。 ➤ 当Web网站系统发生报警或故障时，配备专员第一时间响应云监测，提供安全保障咨询。 <p>3、按月输出《Web网站系统安全运行情况报告》。</p>

四、项目服务要求

4.1 网络安全等级保护测评服务要求

投标方对招标方的3个三级信息系统开展测评工作，内容如下：

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	海南省档案信息资源共享利用平台	第三级 S3A3G3	46001244001-00003
3	琼兰阁--海南档案信息网	第三级 S3A3G3	46001244001-00001

1、提供详细的测评服务内容。

2、按照《信息系统安全等级保护测评过程指南》等标准开展测评实施工作，测评的内容包括但不限于以下内容：

（1）安全技术测评：包括物理安全、网络安全、主机系统安全、应用安全和数据备份及恢复等五个方面的安全测评；

(2) 安全管理测评：安全管理机构、安全管理制度、人员安全管理、系统建设管理和系统运维管理等五个方面的安全测评。

服务成果：

投标方完成测评工作后，出具符合公安机关要求的《信息系统网络安全等级测评报告》，并提出具有针对性的整改建议。

服务收益：

- 通过信息系统安全等级测评掌握信息系统安全状况、排查系统安全隐患和薄弱环节；
- 衡量信息系统的安全保护管理措施和技术防护措施是否符合相应等级保护基本要求，是否具备了相应等级的安全保护能力；
- 明确信息系统建设需求，避免重复投资、重复建设，避免网络安全事件发生造成的经济损失；
- 落实国家网络安全等级保护相关政策与标准要求，实现等保合规。

4.2 网络安全风险评估服务要求

投标方对招标方的以下 5 个信息系统开展网络安全风险评估工作，内容如下：

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	海南省档案信息资源共享利用平台	第三级 S3A3G3	46001244001-00003
3	档案工作 OA 系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00002
4	电子公文归档管理系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00004
5	政府网站信息归档管理系统	第二级 S2A2G2	46000044001-18006

1、对招标方的信息系统要素进行识别、分析和梳理，提出详细的信息安全风险评估实施方案。

2、根据风险评估目标对信息系统的组件，逐一进行风险要素识别、风险分析，其主要内容包括但不限于以下内容：

- (1) 对资产进行识别，并对资产的价值进行赋值；
- (2) 对威胁进行识别，描述威胁的属性，并对威胁出现的频率赋值；
- (3) 对脆弱性进行识别，并对具体资产的脆弱性的严重程度赋值；
- (4) 根据威胁及威胁利用脆弱性的难易程度判断安全事件发生的可能性；
- (5) 根据脆弱性的严重程度及安全事件所作用的资产的价值计算安全事件的损失；
- (6) 根据安全事件发生的可能性以及安全事件出现后的损失，计算安全事件一旦发生对招标方与信息系统的的影响，即计算安全风险值。

3、完成风险评估工作后，出具符合要求的《网络安全风险评估报告》，并提出具有针对性的合理安全整改建议。

服务成果：《网络安全风险评估报告》

服务收益：

- 了解和控制运行过程中的安全风险，评估真实运行的信息系统、资产、威胁、脆弱性以及已有安全措施等各方面安全风险情况；
- 分析掌握和控制信息系统运行过程中存在的安全风险，明确后期安全建设整改规划；
- 及时发现网络安全防护措施的不足，及时调整安全防护策略，保障信息系统稳定运行。

4.3 安全加固指导服务要求

投标方对招标方的以下 2 个信息系统开展安全加固指导工作，内容如下：

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	政府网站信息归档管理系统	第二级 S2A2G2	46000044001-18006

1、网络安全加固

- (1) 调整网络拓扑结构，以提高网络系统的安全性；
- (2) 划分安全域，并依据相应安全域的安全要求，配置各安全域边界管理设备的安全策略，使得各安全域之间可靠安全隔离；
- (3) 启用网络设备安全审计，以追踪网络设备运行状况、设备维护、配置修改等各类事件。

2、主机安全加固

- (1) 修改操作系统安全策略，以提高主机操作系统安全性；
- (2) 启用操作系统安全审计，以追踪操作系统运行状况、登录事件等各类安全事件；
- (3) 修改数据库安全策略，以提高数据库系统安全性；
- (4) 启用数据库安全审计，以追踪数据库登录事件、修改事件等各类安全事件。

3、应用安全加固指导

- (1) 结合应用系统相关业务流程的实际情况，并在不影响系统稳定运行的前提下，指导优化业务应用安全策略，以提高应用系统的安全性；
- (2) 指导优化及完善应用系统安全审计，以追踪应用系统的登录事件、修改事件等各类安全事件；
- (3) 对 WEB 应用系统的代码规范安全加固进行指导。

服务成果：

完成安全加固指导工作后，出具符合要求的《安全加固指导报告》。

服务收益：

- 满足等级保护制度的各项要求，实现等保合规；
- 实现信息系统等级化保护和等级化管理；
- 提高招标方信息系统抗攻击的安全防护能力；
- 消除或降低安全风险给信息系统带来的安全隐患。

4.4 安全巡检服务要求

投标方对招标方的以下 5 个信息系统提供一年内 2 次的安全巡检工作，具体的工作内容如下：

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	海南省档案信息资源共享利用平台	第三级 S3A3G3	46001244001-00003
3	档案工作 OA 系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00002
4	电子公文归档管理系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00004
5	政府网站信息归档管理系统	第二级 S2A2G2	46000044001-18006

包括网络安全巡检、主机安全巡检、数据备份与恢复巡检、网络防病毒巡检、物理机房环境巡检和安全管理制度的落实检查，并包含对相关设备的维保信息和授权进行检查，提交相应的《安全巡检报告》。并配合招标方协调相关系统开发商和安全服务商及时对发现的问题进行整改，以加强网络与信息系统安全管理和技术防护，促进安全防护能力和水平提升，预防和减少重大网络安全事件的发生。

服务成果：

通过定期开展信息系统安全巡检服务，及时发现存在的安全问题和薄弱环节。根据巡检分析面临的安全威胁和风险，出具相应的《巡检报告》，对发现的安全隐患提供改善建议。

服务收益:

- 1) 通过持续化的检查,及时发现信息系统存在的安全漏洞、安全隐患以及可能发生的安全事件,可以快速地进行修补改进,防患于未然;
- 2) 可以更为全面的掌握信息系统的的状态与安全发展态势;
- 3) 提前消除网络安全事件带来的影响,降低安全事件带来的损失和风险;
- 4) 帮助招标方顺利开展安全运维工作,排除技术障碍;
- 5) 周期性的安全分析报告,提供专家建议。

4.5 安全漏洞扫描评估服务要求

投标方对招标方的以下5个信息系统分别提供一年内4次的安全漏洞扫描评估工作,具体的工作内容如下:

序号	信息系统名称	安全保护等级	备案编号
1	重大建设项目电子档案管理系统	第三级 S3A3G3	46000044001-18005
2	海南省档案信息资源共享利用平台	第三级 S3A3G3	46001244001-00003
3	档案工作 OA 系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00002
4	电子公文归档管理系统	第二级 S2A2G2	46001244001-00004
5	政府网站信息归档管理系统	第二级 S2A2G2	46000044001-18006

开展安全漏洞扫描评估并对漏洞进行验证,分析招标方信息系统存在的各种安全漏洞及问题;帮助招标方充分了解各个系统及服务器存在的安全隐患,建立安全可靠的 WEB 应用服务,改善并提升 WEB 应用系统抗各类 WEB 应用攻击的能力(如:注入攻击、跨站脚本、钓鱼攻击、信息泄漏、恶意编码、表单绕过、缓冲区溢出等),提交相应的漏洞扫描评估报告,对发现的安全漏洞提出具体的安全解决方案,以及配合招标方及时对发现的问题进行整改。

服务成果：

通过安全漏洞扫描评估并对漏洞进行验证，根据对数据进行分析输出《安全漏洞扫描评估报告》。

服务收益：

- 6) 通过主动防御，及时发现信息系统存在的安全隐患以及发生的安全事件，使得招标方可以更及时快速的处理安全事件，制定相应的预防措施，防患于未然。
- 7) 提前消除网络安全事件带来的影响，降低安全事件带来的损失和风险。

4.6 渗透测试服务要求

投标方对招标方的海南省档案信息资源共享利用平台（第三级 S3A3G3）提供 1 次的渗透测试服务，通过模拟黑客可能使用的攻击方式和漏洞挖掘行为，对海南省档案信息资源共享利用平台（第三级 S3A3G3）的安全进行深入安全检测，发现并验证漏洞，为招标方信息系统管理人员提供安全加固建议，及时采取必要的安全防范措施，帮助其更好的保护信息系统，保证信息系统安全、稳定运行。

服务成果：《信息系统渗透测试报告》

服务收益：

- 8) 摸清底数，发现安全短板；
- 9) 网络安全“实战推演”，验证当前网络安全防御体系；
- 10) 降低风险，满足等保合规；
- 11) 增强网络安全意识。

4.7 应急响应服务要求

投标方为招标方提供一年内 2 次的应急响应服务。通过应急响应对网络安全事件发生的信息系统进行安全事故分析，以及时解决安全故障、修复系统，最大

限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系统恢复正常工作，尽可能挽回或减少损失。

根据安全事件进行分为远程紧急事件响应和现场紧急事件响应服务：

远程紧急事件响应服务：投标方确认紧急事件响应请求后 1 小时内，通过电话、Email、传真方式协助分析及查找紧急事件的事发原因，经允许后通过远程登陆主机进行检测，并协助解决相应的问题；问题解决后在 48 小时内出具详细的紧急事件响应服务报告。

现场紧急事件响应：投标方委派资深工程师在 2 小时内到达安全事件事发地点，协助分析及查找事发原因及协助解决相应的问题，并在 48 小时内出具详细的紧急事件响应服务报告。

服务成果：

《应急响应处理报告》（配合部分）

服务收益：

- 做好有力的技术扩充与支持保障。
- 帮助及时控制安全事件造成的恶劣影响，将损失降到最低。
- 帮助找到问题的根源，防止后续同类事件的发生。

4.8 协同 WEB 云监测服务要求

投标方对招标方的政府网站信息归档管理系统（第二级 S2A2G2）提供一年期的 WEB 云监测服务，对政府网站信息归档管理系统（第二级 S2A2G2）的安全状态进行全方位监测，包括：网站漏洞（各类 Web 应用漏洞、网站敏感信息泄露）；安全事件（网页挂马、暗链、敏感关键字、变更）；可用性（网站访问速度、网站应用状态）；网站信息（ICP 备案、Alexa 排名、Whois 信息、IP、网站使用的三方组件及应用）等。当政府网站信息归档管理系统（第二级 S2A2G2）发生报警或故障时，配备专员第一时间响应云监测，为招标方提供安全保障咨询。

服务成果：

通过 WEB 云监测服务，每月输出《Web 系统安全运行情况报告》。

服务收益:

- 无需改变任何网络拓扑和网络架构。自动进行监控和检测，无需调整任何端口和路由配置；
- 实时监控漏洞和被黑情况，支持自动化通报和报警，第一时间提供邮件、短信、微信等报警信息；
- 支持自动验证功能的Web监控平台，可自定义选择自动获取目标系统和数据库账号、表名等信息；
- Web系统漏洞检测、被黑监控、性能监测，覆盖全面。

五、项目的实施要求

项目实施过程中，投标方应遵循国家标准、行业标准。

5.1 项目实施要求

在项目实施中投标方必须做到：

1. 提供项目实施组织架构；
2. 提供详细的项目实施方案和计划进度说明书；
3. 提交《半年度工作总结》和《年度工作总结》；
4. 中标方项目经理在项目期间每周至少来招标方现场 1 次进行工作汇报，且电话要保持 7*24 小时通畅；
5. 对于招标方的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复，紧急服务请求在 2 小时内到达招标方现场；
6. 项目实施完成后提供可靠的后期维护工作；
7. 严格按照双方确定的计划进度保质保量完成工作；
8. 规范项目实施过程中的文档管理；
9. 项目实施中要引入风险管理、质量管理、成本管理；

10. 签署《保密协议》。

5.2 实施团队要求

投标人须在投标文件中提供完整的实施团队名单及职责分工，所有人员必须属于投标单位在册员工（以社保缴纳证明为认定依据）。实施团队名单中所列人员的社保缴纳证明复印件需在投标文件中提供，并加盖公章，同时提供原件核对。

5.3 项目验收

投标方必须书面通知招标方所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经招标方认定后方可执行。

5.4 验收组织

成立由招标方、中标方以及其他有关人员组成的验收小组，负责对项目进行全面的验收。

5.5 验收标准

1. 中标方完成本合同项下所有安全服务内容；
2. 中标方按照本合同项下所有安全服务内容提交交付成果；
3. 中标方提交项目实施阶段中所有的过程文档；
4. 服务期：1年，自合同签订生效之日起。

A、B、C 包附件：

项目团队承诺书

海南政邦招标代理有限公司：

你方所招标的（项目名称）（招标编号： ）项目，针对项目负责人和项目团队做出如下承诺：

一、若我方能在本次投标竞争中成为中标人，我方承诺所报的项目负责人_____（姓名、职称）是与我方签订了劳动合同并依法办理了社会养老保险的本单位工作人员，合同签订后，合同中确定的项目负责人全面履行合同约定义务，未经采购人书面允许，不得随意更换，除遭遇意外事故、重大疾病和与中标单位解除雇佣关系外。保证其每天至少 8 小时，每周不少于 1 天在本工程现场工作，电话保持 7*24 小时畅通；准时参加每周项目例会及采购人组织的其他会议，因故不能参加的应提前 1 天提出申请，在获得采购人批准后方可缺席，否则，每缺席一次应向采购人支付违约金 2000 元。如发现中标单位项目负责人每周在现场管理的时间不足，每缺席一小时（不足一小时的按一小时计）应向发包人支付违约金 1000 元；一周内累计超过 8 小时部分按每小时 2000 元支付违约金；未经采购人同意，一月内累计两次不在现场，采购人有权要求承包人更换该项目负责人并承担 50000 元违约金，且其后任项目负责人必须无条件承担前任项目经理应负的责任；如中标单位无法在三日内安排合格的项目负责人办公，采购人可以解除合同，中标单位应按合同价款的 20%向采购人支付违约金。如违约金数额不足以赔偿采购人损失的，中标单位应按采购人的全部损失予以赔偿。

二、我方承诺投入的项目团队，所有人员皆是属于我方公司在册员工（以社保缴纳证明为认定依据），根据投标人投标文件所提供的人员名单，需保持稳定性一经确认未经采购人同意，不得随意调换其他人员，否则每更换一人，中标单位应向采购人支付 1000 元违约金，但是因相关人员遭遇意外事故、重大疾病和与中标单位解除雇佣关系的情形除外。

我方保证上述承诺真实和准确，并愿意承担因我方违约而引起的一切后果。

投标申请人名称（盖章）：

投标申请人法定代表人（签章）：

授权代表签字：

日期： 年 月 日

