采购需求

1、项目背景

2012 年文联申请了“北京市文联信息化建设项目”，建设了北京文联网、北京文联数字文艺资源库、文联业务应用系统、应用支撑平台、IT 基础设施、支撑保障体系、机房配套工程等内容，项目建设内容包括 1 个应用支撑平台，1 套支持保障体系，IT 基础设施和机房配套工程，包含文联网应用、数字资源库应用和文联业务系统 3 类应用，具体包括北京文联网、数字文艺资源管理系统、会员管理系统、社会组织管理系统、活动组织管理系统、文艺人才培养管理系统、维权管理系统、媒体资源管理系统、内部办公管理系统、日常人事管理系统、综合查询分析系统等 11 种应用。项目在 2016 年 5 月通过了终验，获得了评审专家的一致好评，项目质保已于 2017 年 5 月结束。

北京市文联信息化工作符合全市信息化主管部门建设规划和建设内容要求，符合市文联部门“三定方案”，能够加强市文联对北京市作家、文艺家、公众和社会团体服务能力，推动提高北京市文联业务管理工作的更加高效、科学、智能。通过引入信息化专业运维团队的运行保障服务，能够保障市文联相关业务工作的高效、稳定、通畅运行，保障已有业务信息系统的安全、稳定运行，延续信息化建设成果。

北京市文联从 2018 年起通过公开招标的形式对北京市文联信息化建设项目的运维工作开始展开，本项目提供对 “北京市文联信息化建设项目”建设的硬件设备、网站、应用系统的运维服务，覆盖了市文联上级政府部门用户、北京市文联内部用户、区县文联及相关机构用户、协会会员及社会公众等 4 类用户约 13 万人。

2、项目目标

本项目的运维目标为：按照文联网等保三级，其他业务应用系统、应用支撑平台等保二级标准对北京市文联信息化建设项目进行运行维护，保障市文联、下属单位及社会各界文艺人士对文联网等系统的业务使用需求，保障系统日常正常运行；保障各界文艺人事对系统的访问使用需求，文联各机关处室用户对系统的管理使用需求，保障领导对系统查询分析业务需求得到满足。

3、服务内容及要求

1）设备巡检及维保服务

巡检监控：提供 7*24 小时主机的运行状态监控，提供 5*8 工作时间内每天 1 次的巡检服务，发现问题及时记录上报。

响应支持：维护管理网络、主机存储、安全防护等相关硬件进行维护，保障业务系统安全、稳定、健康运行；系统迁入云环境后，对应用资源占用进行评估并进行合理性分析，针对已使用的服务器、存储、网络等资源的功能配置情况提出优化建议，对操作系统、数据库、中间件等相关运行环境进行巡检监控，保障业务系统安全、稳定、健康运行。

维保服务：当硬件出现故障时，在服务期内提供专业的技术支持、设备维修、配件更换等服务，确保各项业务工作正常进行。

2）系统运行保障服务

安全防护保障：对防火墙、入侵检测系统策略进行更新调整，对运行环境进行整体扫描、评估、分析，提出当前存在的问题与风险，并提出解决方案；提供网络设备、主机存储设备、操作系统、数据库的安全审计服务，对发现的安全方面问题和风险加以解决，确保系统网络安全、数据安全；对发现的安全方面问题和风险加以解决，如系统漏洞修补、安全加固等。

操作系统运行保障：对应用、数据库、服务器操作系统进行运行状态检查，并对巡检发现的事件进行及时处理，分析报警、报错和提醒，分析可能出现的故障并做出预防处理并修改相关策略。

3）系统业务支持服务

数据库运行保障服务：对数据库系统运行状态进行检查并制定相应备份策略，对巡检发现的问题及时处理，确保数据库的安全性。

网站和应用系统运行保障：应用系统巡检备份，并对巡检发现的问题进行及时处理，分析可能出现的故障并做出预防性处理，详细记录问题与处理过程。

权限管理支持：根据会员管理、网站栏目管理等业务变化情况对系统角色进行变更调整；支持用户找回或者重设密码。

数据支持服务：对系统基础数据、查询统计分析数据进行完整性、准确性、业务逻辑关系以及查询统计分析数据进行审核与清洗，根据实际需要对统计查询结果形成结论文字报告与统计分析报告；对各类信息维护过程中出现的咨询与问题进行解答与系统支持。

网站系统支持：对北京文联网 22 个专业频道，126 个栏目、13 个艺术家协会网站的文艺资讯、活动等专题进行网页内容、板式制作和编辑发布；为网站发布内容提供素材设计修改服务；协助各处室及各区文联、各协会用户进行网站栏目图片、视频的修饰、压缩、格式转换、存储下载等服务。

文艺报及视频平台支持：对系统服务日常维护，对系统发生的故障进行检测、定位、分析与解决，完成相关数据统计、分析、导出等工作。

日常办公管理（OA）系统支持：对文联 OA 系统审批流程、审批表单、用户管理、值班排班等业务模块进行维护，根据业务需求对相应数据进行查询统计，提供系统故障分析及解决服务。

专项支持服务：北京市文联举办重大业务活动时提供专项技术支持服务。

对网站域名使用按时关注，保障及时做到延期续费，确保能够正常使用。

4）做好网站迁移工作、云环境维护工作以及后续相关工作。

包括对云服务器基础环境的部署、线下机房中网站系统数据备份、新旧系统的数据迁移、新网站系统的部署运行，确保新建网站功能及性能符合要求。系统迁入云环境后，维护主机存储、安全防护等相关运行环境进行维护，保障业务系统安全、稳定、健康运行。

5）系统性能优化服务

包括对应用系统性能以及数据库性能的优化。

6）管理优化服务

包括并不限于协助完善修订及执行网络安全管理制度、机房出入人员登记制度、机房设备变更申请登记制度、介质管理制度、密码管理制度、人员管理、应急演练以及信息资产清单管理制度，并对形成的资料进行整理归。

7）运维专项服务要求

IT 系统技术咨询及协助完成相关工作。

IT 系统规划部署咨询及协助完成相关工作。

全天候电话/邮件技术支持应答服务。

辅助采购人做好网络安全检查工作（包括但不限于：辅助编制网络安全报告、数据提取、数据统计等）。

完成采购人交办的其他信息化相关工作。

4、其他要求

1）服务期限：自合同签订之日起一年。

2）团队人员要求：

为本项目配备经验丰富的项目经理 1 人及不少于 10 人的运维团队，为本项目配备专门负责的 1 个项目负责人及不少于 2 人专家顾问人员。为本项目提供到场人员 2 人。要求到场人员运维经验不低于 2 年，具备软件系统开发经验，熟练掌握.NET 及 JAVA 开发语言，具备网络及主机相关运维经验。能够按照采购人要求对现有系统进行完善及优化。

此项目团队具备 100 台及以上服务器设备规模的数据中心信息化运维经验，运维使用过自动化监控系统，能够通过监控系统预警和处理常见故障。

3）服务形式：

a.到场服务以及远程服务。在特殊时期（包括但不限于春节、两会、紧急响应时期等）需提供 7*24 小时的到场值守服务。

b.投标人需提供 7×12 小时热线电话、邮件以及传真支持，对于接到的用户技术咨询，应在 4 小时内提出解决方案。

c.投标人应对系统的运行、维护提供 5×8 小时全年的实时技术支持，并在采购人认为的重要事件时段内，提供 7×24 小时实时技术支持。

d.投标人负责本项目技术服务的保证责任。对于不涉及到第三方技术保障的运维技术事件，投标人需承诺采购人 2 小时应答，4 小时恢复。

e.投标人应制订详细的应急响应策略，应自行划分应急等级，并在不同应急等级提供针对性的应急解决办法及应急流程，并在采购人认为的重要事件中，给予现场技术保障。

4）质量要求：业务系统全年不发生 2 次以上 2 小时故障中断。

5）验收标准

在项目服务期结束后，采购人按照招标文件、投标文件以及服务合同中服务质量等相关约定，对投标人提供的服务进行组织验收。