

采购需求-01包

（一）、新闻出版业务应用系统、印刷产业促进平台、北京地区报刊管理综合服务平台维护

一、项目概述

为保障 2026 年度新闻出版业务应用系统、印刷产业促进平台、北京地区报刊管理综合服务平台等信息系统的安全稳定运行，正常发挥信息系统对各项业务工作的信息化支撑作用，需要投标服务供应商（以下简称“运维单位”）提供各信息系统及配套软件的运行维护服务。运维单位应对采购方新闻出版业务应用系统、印刷产业促进平台、北京地区报刊管理综合服务平台等信息系统部署及运行环境具有充分了解，通过技术手段保障系统的正常运行。

二、服务内容

新闻出版业务应用系统、印刷产业促进平台、北京地区报刊管理综合服务平台维护项目工作内容包括：

1、信息系统软件维护服务

1.1 提供本项目各系统软件的维护服务。

1.2 运维单位提供每周 7×24 小时的热线电话支持服务、电子邮件及传真服务。在接到采购方要求提供服务的电话后，10 分钟内指派专人以电话方式进行联系回复，了解问题的详细情况，提供技术支持并及时排除故障；在接到采购方的技术支持请求或故障报告书后，10 分钟内指派专人以电子邮件或传真方式进行联系回复，写清故障排除方法和步骤，提供技术支持并及时排除故障，恢复系统正常运行。

1.3 如果遇远程不能解决的问题，运维单位 1 小时内指派专人到达采购方指定地点提供现场技术维护服务，一般问题（指不需要重新安装软件，重新配置软件功能的问题）4 小时以内解决，若需要重新配置软件功能，则与采购方配合在 12 小时内将问题解决。

1.4 操作系统平台、数据库、平台软件升级技术服务。运维单位应定期关注应用服务器的操作系统、数据库及其他商用软件平台的版本升级动态，协调各软件供应商对软件进行升级。

1.5 提供软件故障诊断分析服务。针对已发生或潜在可能的软件故障、问题定期提供诊断分析报告。

1.6 非正常情况维护。提供数据库崩溃、程序崩溃、平台操作系统崩溃的恢复服务。

1.7 应用 BUG 修改。对于应用过程中出现的 BUG 进行有效的完善修改。

1.8 根据信息系统应用需求，对运行期间突出的问题进行完善，保障信息系统安全稳定运行。根据采购方相关信息系统之间的接口要求，完善接口组件。

1.9 配合相关安全厂商做好漏洞修复、安全检查、等保测评等工作。

1.10 信息系统软件明细

| 序号 | 软件名称 | 数量（件/套） |
|----|-----------------------------------|---------|
| 1 | 红旗 LinuxDC Server 5.0 | 2 套 |
| 2 | TONGWEB 4.6 | 2 套 |
| 3 | 数据库 KingbaseES 标准版 | 1 套 |
| 4 | Universal WorkFlow Engine 软件 V1.0 | 1 套 |
| 5 | 电子表单系统软件 V4.0 | 1 套 |
| 6 | 出版管理信息平台软件 V1.1 | 1 套 |
| 7 | 方德高可信服务器操作系统 | 5 套 |
| 8 | TongWeb 5.0 | 3 套 |
| 9 | 数字证书系统 | 1 套 |
| 10 | 数据库系统 | 1 套 |
| 11 | 商业智能系统 | 1 套 |
| 12 | ESA 数字水印 | 1 套 |
| 13 | 全文检索 | 1 套 |

| | | |
|----|------------|-----|
| 14 | 出版管理信息平台软件 | 1 套 |
| 15 | WEBLOGIC | 1 套 |

2、提供各业务信息系统接口安全维护服务

本项目所涉及的信息系统实现了两大类接口，一是与市级政务服务系统、市级大数据管理平台联通，做到数据互联互通，信息系统向各系统发送数据的同时还接收来自我市其他系统的信息；二是与政务官网联通，做到业务审批结果、业务审批状态以及相关业务数据的实时更新和查询。

本项目所涉及的信息系统接口实现了不同系统间数据交换，为满足数据安全需求，运维单位将遵循业务信息系统统一数据接口标准（如适应并实现“双公示”数据标准及相关规范要求，确保数据质量和推送时限符合有关政策要求等），规范交换模式，以保证业务信息系统的扩展性以及与其他系统交互的稳定性、通用性，并充分考虑接口所涉及的各个系统的应用扩展情况。

3、信息系统维护服务

3.1 信息系统维护需求

本项目所包含的所有信息系统维护工作，主要围绕以下几方面工作开展：

表 1

| 序号 | 服务名称 | | 服务周期 | 备注 |
|----|-------------|------------|---------------------|--|
| 1 | 电话咨询与基础运维服务 | 前端坐席支持服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | 提供至少 3 人驻场技术支持与相关问题的诊断、分析和解决服务，同时保证 7x24 小时电话技术顾问支持。（驻场时间根据法定工作日及采购方信息系统运维工作实际需求时间而定。） |
| | | 前端网络技术支持服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |

| | | | | |
|---|----------------|---------------|---------------------|--|
| | | 系统维护及巡检服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 2 | 突发事件维护服务 | 突发性信息系统问题处理服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | / |
| | | 系统突发事件 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 3 | 应用系统优化及适应性调整服务 | | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 4 | 业务响应服务 | | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | 建立专门独立的技术支持小组，成员分工明确，架构合理、职责清晰，团队人员经验丰富、具备专业技术水平，项目负责人具有相关工作经验及类似项目经验，具有系统架构设计师（高级）、信息系统项目管理师（高级）证书，项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书，提供每周 5 个工作日的技术支持与相关问题的诊断、分析和解决服务，7x24 小时技术顾问支持 |
| 5 | 数据库维护服务 | | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 6 | 主动数据库维护 | | 自合同签订之日起至2027年2月 | |
| | | | | |

| | | | |
|---|--------|---------------------|-------------|
| | | 28日 | (包括现场及电话支持) |
| 7 | 测试管理服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 8 | 安全管理服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |
| 9 | 文档管理服务 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 | |

表 2

| 一、印刷产业促进平台信息系统维护 | | | | |
|------------------|------------------|------------------------|----|---------------------|
| 序号 | 服务项目 | 工作内容 | 数量 | 服务周期 |
| 1 | 与外部系统的各类接口数据维护工作 | 市级统一身份认证接口及数据维护 | 1 | 自合同签订之日起至2027年2月28日 |
| 2 | | 市一体化政务服务平台接口及数据维护 | 1 | |
| 3 | | 市级大数据平台数据汇聚接口及数据维护 | 1 | |
| 4 | | 市电子证照系统接口及数据维护 | 1 | |
| 5 | | 系统数据同步至新闻出版局官网查询模块维护工作 | 1 | |
| 6 | | 新闻出版署印刷复制委托书业务数据维护 | 1 | |
| 7 | 新增业务功能维护 | 系统对外接口及一个回调数据接口维护工作 | 1 | 自合同签 |

| | | | | |
|--------------------|----------------------|---------------------------------------|----|---------------------------------|
| 8 | 工作 | 一网通办承诺告知功能维护 | 1 | 订之日起 至2027年 2月28日 |
| 9 | | 内部资料、印刷质量质检等模块文件存储系 统维护工作 | 1 | |
| 10 | | 在线秒批业务维护工作 | 1 | |
| 11 | | 京津冀及总局数据互通、日常数据处理、报 送接口监控、回调数据监控维护 | 1 | |
| 12 | | 数据清洗的日常推送、异常数据处理及二次 上报维护工作 | 1 | |
| 13 | | 双公示平台数据定期报送、异常数据处理及 二次上报维护工作 | 1 | |
| 二、北京地区报刊管理综合服务平台维护 | | | | |
| 序号 | 内容 | 详细 | 数量 | 服务周期 |
| 1 | 与外部系统的各类 接口数据维护工作 | 市级统一身份认证接口及数据维护 | 1 | 自合同签 订之日起 至2027年 2月28日 |
| 2 | | 市一体化政务服务平台接口及数据维护 | 1 | |
| 3 | | 市级大数据平台数据汇聚接口及数据维护 | 1 | |
| 4 | | 市电子证照系统接口及数据维护 | 1 | |
| 5 | | 系统数据同步至新闻出版局官网查询模块维 护工作 | 1 | |
| 6 | 新增业务功能维护 工作 | 一网通办承诺告知功能维护 | 1 | 自合同签 订之日起 至2027年 |
| 7 | | 报刊档案管理检索及配套功能维护 | 1 | |
| 8 | | 样报样刊文件存储系统维护工作 | 1 | |

| | | | | |
|--------------|----------------------|----------------------------------|----|---------------------------------|
| 9 | | 数据清洗的日常推送、异常数据处理及二次 上报维护工作 | 1 | 2月28日 |
| 10 | | 短信模板及签名申请、维护工作 | 1 | |
| 11 | | 双公示平台数据定期报送、异常数据处理及 二次上报维护工作 | 1 | |
| 12 | | 大数据平台推送的市场监管局统一社会信用 代码表定期维护工作 | 1 | |
| 三、新闻出版业务应用系统 | | | | |
| 序号 | 内容 | 详细 | 数量 | 服务周期 |
| 1 | 与外部系统的各类 接口数据维护工作 | 基础接口功能改造维护及相关表维护工作 | 1 | 自合同签 订之日起 至2027年 2月28日 |
| 2 | | 市级统一身份认证接口及数据维护 | 1 | |
| 3 | | 市一体化政务服务平台接口及数据维护 | 1 | |
| 4 | | 市级大数据平台数据汇聚接口及数据维护 | 1 | |
| 5 | | 系统数据同步至新闻出版局官网查询模块维 护工作 | 1 | |
| 6 | 新增业务功能维护 工作 | 发行企业年检表单改造及历史数据匹配维护 | 1 | 自合同签 订之日起 至2027年 2月28日 |
| 7 | | 系统对外接口及一个回调数据接口维护工作 | 1 | |
| 8 | | 一网通办承诺告知功能维护 | 1 | |
| 9 | | 软著打证数据维护及状态处理工作 | 1 | |
| 10 | | 数据清洗的日常推送、异常数据处理及二次 上报维护工作 | 1 | |

| | | | |
|----|---------------------------------|---|--|
| 11 | 双公示平台数据定期报送、异常数据处理及 二次上报维护工作 | 1 | |
|----|---------------------------------|---|--|

运维单位提供每个工作日的驻场技术支持与相关问题的诊断、分析和解决服务，随时解决突发事件，定期分析信息系统存在的漏洞和隐患，确保信息系统稳定高效运行。运维单位建立专门独立的技术支持小组，分工明确，提供相应可靠的运维流程及解决方案。

运维单位至少提供 3 名驻场工程师，在工作日及采购方工作期间提供驻场技术支持及信息系统技术相关问题的诊断、分析和解决服务，同时保证 7x24 小时电话技术顾问支持；运维单位驻场工程师应熟悉并充分掌握采购方管理制度、整体运维服务体系；运维单位驻场人员具有良好的沟通能力及组织协调能力；运维单位驻场人员应对本项目涉及到的云端。

设备、主机、数据库、存储、安全等设备的部署架构、型号、配置等内容已有深入了解，并能够快速处理各种级别的故障，保证基础平台的稳定性；运维单位驻场人员熟悉采购方开展的各项信息化业务，并了解相关应用系统和相关服务器资源分布及网络环境等状况；驻场人员每年需与采购方签订保密协议；如更换驻场人员，新入职驻场人员需进行政审，并由运维单位负责对其进行基础电话礼仪培训。

运维单位须针对该项目建立一支运维队伍，熟悉信息系统软件和云资源使用情况，具备能够及时处理信息系统的各类故障和技术问题的资质和经验。除驻场工程师外，运维单位还须根据采购方各信息系统的运维需求（特别是信息化业务重点保障时期，如安全检查、年度核验等期间），派遣本项目运维队伍人员到达现场提供运维技术支持服务，为采购方各信息系统安全、正常运行及业务信息化工作正常开展提供必要的人员和技术保障。

3.2 前端坐席电话咨询与基础运维支持服务

3.2.1 信息化业务咨询支持

运维单位团队应充分了解采购方的各项信息化业务状况，并结合各信息系统面向用户提供远程电话及网络系统指导和应用咨询服务。

3.2.2 信息系统功能使用支持

运维单位团队应深刻理解本项目的业务需求，并能熟练操作系统的各项功能，为用户提供远程电话操作指导服务。

3.2.3 基础运行环境支持

运维单位团队应了解本项目中相关信息系统环境运行状况，对于相关问题能给予及时的甄别，并及时将问题反馈，协调解决。

3.2.4 用户管理

运维单位应提供本项目中相关信息系统的用户添加，删除与密码重置服务。

3.2.5 问题内容整理积累

用户咨询的问题处理完成后，运维单位应对问题处理过程和结果进行分析总结，并进行内容归类。信息应正确归类，并保证各项内容描述简洁、清晰、易懂，同类相似的问题应归类。

3.2.6 用户回访服务

运维单位应定期针对信息系统的使用状况，对用户进行随机回访工作，做好记录，并定期进行汇报。

3.3 前端网络技术支持服务

3.3.1 运维单位应通过微信群、QQ 群、远程协助及邮件系统面向用户提供业务咨询、信息系统操作指导、远程技术支持等服务。

3.3.2 信息化业务咨询支持

运维单位应了解采购方各项信息化业务状况，结合各信息系统面向用户提供远程操作指导和应用咨询服务。

3.3.3 信息系统功能使用支持

运维单位应深刻理解本项目所有信息系统的业务需求，并能熟练操作系统的各项功能，为用户提供远程电话操作指导服务。

3.3.4 基础运行环境支持

运维单位应了解本项目的所有系统环境运行状况，对于相关问题能给予及时的甄别，并及时将问题反馈，协调解决。

3.3.5 密码重置

运维单位应熟练掌握系统后台密码重置功能，可根据用户提供相应的人员信息以核实其身份，并进行系统重置密码操作，密码重置工作需要记录在案。

3.3.6 问题内容整理积累

用户咨询的问题处理完成后，运维单位应将问题处理过程和结果进行分析总结，并进行内容归类。信息应正确归类，并保证各项内容描述简洁、清晰、易懂，同类相似的问题应归类。

3.3.7 用户回访服务

运维单位应将定期针对信息系统的使用状况，对用户进行随机回访工作，做好记录，并定期向采购方进行汇报。

4、信息系统维护及巡检服务

运维单位应通过驻场服务方式为用户提供信息系统操作指导、信息系统问题处理以及业务咨询等服务。如遇突发事件则快速响应，及时与采购方及相关使用者联系并配合工作。负责定期为所辖系统进行维护与巡检服务。

主要工作及要求包括：

4.1 上门服务：运维单位系统维护人员根据用户实际需求或无法远程处理时，快速响应用户要求提供上门解决问题的服务。

4.2 问题处理服务：运维单位系统维护人员根据采购方及相关使用者提出的问题，进行快速分析和判断，并主动与采购方及相关使用者沟通，将结果及时反馈给采购方及相关使用者并积极处理。如需要协调其它维保单位，应由先与采购方汇报，再配合其它维保单位进行处理。

4.3 业务咨询服务：运维单位系统维护人员深刻了解北京市新闻出版局开展的信息化业务现状，并能够与用户进行业务交流以及提出合理化建议。

4.4 工作汇报服务：运维单位应对每日的工作记录进行整理，定期汇报。

4.5 定制信息系统相关巡检计划，严格执行系统巡检工作并填写巡检记录表。

4.6 提供完备的数据备份/恢复服务，并能对恢复的数据根据业务逻辑进行核查验

证。协助完成相关数据清洗及数据加工工作。

4.7 提供检查备份服务，每日对各信息系统的各类服务器、磁盘阵列等存储设备进行检查，并备份日志及配置文件，日志文件保留三个月，配置文件保留一个月。每日固定时间检查各业务系统的服务器日志，并进行备份，日志保留三个月。

4.8 提供优化处理服务，每周应及时对各信息系统的服务器、数据库服务器等主机设备进行优化处理，并记录处理情况。

4.9 提供系统重置、安装、恢复服务。针对各类突发情况，或重大调整，提供系统重置、安装、恢复服务。若出现系统故障、数据库缓存清理问题或程序效率急剧下降等情况时，提供系统重置服务，确保重置后系统正常运行。若平台系统出现问题，或软件发生重大改进时，提供重新安装系统、数据库导入等服务。若系统出现崩溃、数据损坏等情况，提供系统恢复服务，恢复程序和数据库，确保信息系统恢复安全正常运行状态。

4.10 补丁部署服务。为确保信息系统，包括操作系统以及数据库等平台软件的不断更新，防止各类已出现漏洞导致的风险，定期检查操作系统、数据库和中间件设备、系统软件配置档案，协调相关厂商不间断、及时地更新各类补丁，确保信息系统具有健康安全的系统环境，并解决系统可能存在的问题。

4.11 用户数据管理。协助用户进行数据管理，包括数据库日常监控，数据备份、恢复，数据库清理、优化，数据统一。

5、突发事件维护服务

提供突发性信息系统问题处理服务以及突发事件应急预案服务，一旦系统发生宕机、重启等突发事件，必须及时作出响应，进行全面的系统恢复工作。

一旦发生突发性事件问题，第一响应人为现场支持小组，现场支持小组需将问题及时反馈运维服务经理。运维服务经理保证 24 小时开机，无论何时何人发现问题要求必须可以联系到运维服务经理。一旦系统发生瘫痪等突发事件，应由投标方项目运维服务经理及时作出响应，协调常驻系统工程师进行全面的系统恢复工作。运维服务经理做出反应后尽快对问题进行判断，迅速组织进行人员调配，保障系统故障及时恢复。

如遇到第三方软件系统重大突发性故障，运维服务经理应当及时联系第三方应急

响应部门，并及时协调第三方应急部门派遣工程师赴现场进行系统修复。

5.1 制订突发事件应急策略。应制订突发事件应急策略服务流程，进行快速响应和处理各类系统突发事件，在最短时间内恢复系统，将损失降到最低。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

5.2 制订完善的突发事件应急全流程。投标方应制订详细的突发事件应急流程，以确保出现突发事件后，以最快速度赶到事故现场进行故障处理，并在问题解决之后，做好事件后续相关工作（出具事件报告、继续加强防范措施等）。

5.3 做好预防措施及处理办法投标方应制订完善的预防突发事件措施，尽可能降低突发事件的发生几率。

5.4 定期进行信息系统关键操作的应急演练。根据采购方工作计划，定期开展关键操作应急演练，编制关键操作应急文档（如数据备份、系统及应用程序重启等），对管理及使用者进行相关培训。

6、信息系统优化及适应性调整服务。提供基于本项中各信息系统的系统需求适应性改造与运维服务。主要工作内容如下所示：

6.1 对系统进行升级改造，包括程序修改、功能完善、年检表格修改更新，按采购方要求对信息系统进行对接改造等工作。

6.2 定期组织专业人员，对现阶段应用系统相关漏洞进行查询，并根据查询结果对应用系统进行有效的完善工作；定期组织调研小组，对现阶段应用系统使用情况进行反馈，并对反馈内容进行有效汇总、总结，为应用系统升级改造提供依据。

6.3 应用升级。对现有应用支撑平台相关功能组件根据实际应用需求进行不断的升级完善。

6.4 应用功能完善。根据反馈调研结果，对比较突出的问题进行功能的完善，保障信息系统使用的合理性。

6.5 根据用户的实际业务需求的变化，对系统进行适应性改造，包括并提供系统部署调试、数据迁移、用户培训等服务；

6.6 根据用户的新增需求，提供业务咨询、系统规划、系统设计与开发、部署调试、数据迁移、用户培训等服务。

6.7 应用页面完善。根据用户的需求在某一阶段对信息系统页面结构设计以及美工设计合理性进行调研，并根据调研结果进行相关页面完善。

6.8 提供各信息系统主机的操作系统调试与优化、系统软件安装与调试、补丁管理、漏洞检测、病毒检测等服务。对各信息系统进行升级改造，包括程序修改、功能完善、补丁升级、漏洞修补，确保信息系统安全稳定运行。

6.9 系统接口安全维护服务

7、业务响应服务

提供在每个工作日的日常技术支持与业务信息系统相关问题的诊断、分析和解决服务，7x24 小时技术顾问支持（包括现场及电话支持）。

现场及电话支持过程中，投标方应对信息系统相关问题进行迅速分析判断，属于技术问题的予以支持解决，属于业务问题的应提供相关解决建议，沟通应耐心细致，保持良好服务态度。

8、数据及存储系统维护服务

提供数据安全备份服务，每日对各应用信息系统所产生的数据进行安全备份，通过政务云及时进行异地备份，并做相应记录。每天对各信息系统数据进行增量备份，每周五进行全备份，确保每周对信息系统数据库文件进行完整备份，保障各信息系统核心数据的安全。

运维单位应根据巡检计划，对业务系统、数据库系统进行系统运行状态检查、简单故障分析处理及系统备份，对云平台系统运行状态检查、简单故障分析处理。

用户数据管理及建议：

8.1 协助用户进行数据设置。

8.2 备份、记录所有数据管理技术服务活动。

8.3 数据库日常监控。包括数据库连接情况，访问情况，稳定性等。

8.4 数据备份、恢复。建立科学备份策略，每日对各数据库进行备份操作；遇到问题随时恢复。

8.5 数据库清理、优化。固定对各数据库内容进行清理，去除错误、冗余数据；对

数据库进行优化，提升数据库存取效率。

8.6 数据统一。在不牵涉系统架构调整的前提下，对信息系统实施数据统一，形成统一数据标准和接口。

9、主动数据库维护服务

提供主动数据库运行维护服务，包括数据库的主动性能管理。通过主动式性能管理了解各信息系统的数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题，并结合各业务信息系统有针对性地进行性能优化。同时，根据各业务信息系统的包括任何小版本内的升级改造，密切注意数据库系统的变化，根据业务系统的变化，有针对性地进行性能优化，主动地预防可能发生的问题。

主动数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，结合各业务信息系统，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效可用的业务信息系统。

10、其他服务

10.1 测试管理服务

采用专业的测试工具对本合同中的代码开发提供规范的测试管理，包括测试过程中的测试用例管理、BUG 跟踪管理、测试结果分析等，并充分利用各类自动化测试工具（QuickTest Professional）、性能测试工具（LoadRunner）、功能测试工具（WinRunner）等对开发结果进行全面的评估。

10.2 安全管理服务

配合采购方和其他专业厂商，完成信息系统安全及整改等方面的技术服务工作。

10.3 文档管理服务

建立文档资料信息库，充分做好软件文档的编制和管理工作。

11、系统调整服务

落实国家及北京市“一网通办”“双公示”等有关政策及工作要求，根据市政务服务局、市经信局等相关部门的统一工作部署，继续做好数据汇聚、数据标准化及对接、系统对接等各项技术保障工作，确保数据质量达标，确保按照系统运维等工作要

求提供（导出）的各项系统业务数据真实、全面、及时、准确，确保政务服务技术支持各项工作正常有序进行。

12、配合采购人开展上级交办的其他相关工作。

三、服务期限（合同履行期限）

自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日。

四、延续服务要求

此项目为延续性项目，为保证工作连续性，本次招标合同到期后，中标单位在新的服务单位确认前应继续提供服务，待新服务单位确认后，由新服务方按新的费用标准和实际服务时间支付费用。本次中标单位需按本次中标金额的日平均价，以及原服务单位延续服务时间，向其支付相关费用。

（二）、鉴定系统运维

一、项目概述

为保障 2026 年度鉴定系统的安全稳定运行，正常发挥信息系统对各项业务工作的信息化支撑作用，需要投标服务供应商（以下简称“运维单位”）提供各信息系统及配套软件的运行维护服务。运维单位应对相关信息系统部署及运行环境具有充分了解，并可同时支撑系统在云端的正常运行。

二、服务内容及要求

1、服务内容：鉴定系统服务器和数据库运的行情况检查、鉴定系统数据库备份。具体见下表：

| No | 任务 | 频度 | 任务说明 |
|----|----------|-----|---|
| 1 | 系统应用故障调查 | 发生时 | 系统意外不能使用的情况下进行调查。如果是环境的问题则进行处理。如果是系统程序的问题则另外协商处理。 |
| 2 | 数据库故障调查 | 发生时 | 如果数据库发生意外不能使用的情况下，进行数据恢复。如果中间件存在问题则需要原厂服务支持。 |

| | | | |
|---|------------------|-----|--|
| 3 | 应用服务器故障调查协助 | 发生时 | 当服务器发生故障时协助进行调查，如果机器损坏则进行系统安装恢复。 |
| 4 | 数据库备份实施辅助 | 发生时 | 备份到移动硬盘 |
| 5 | 应用咨询与辅导 | 发生时 | 对业务操作人员在系统使用过程中发生的问题进行解答并进行必要的业务应用辅导。 |
| 6 | 其他系统环境变更等引发的配合作业 | 发生时 | 与版权鉴定管理系统相关的网络、硬件以及关联系统发生变更时进行必要的业务或者技术支持。 |

2、服务要求：

2.1 运维单位提供每周 7×24 小时的热线电话支持服务、电子邮件及传真服务。在接到采购方要求提供服务的电话后，4 小时内指派专人以电话方式进行联系回复，了解问题的详细情况，提供技术支持并及时排除故障。

2.2 如果遇远程不能解决的问题，运维单位 1 个工作日内指派专人到达采购方指定地点提供现场技术维护服务，一般问题（指不需要重新安装软件，重新配置软件功能的问题）4 小时以内解决，若需要重新配置软件功能，则与采购方配合在 12 小时内将问题解决。

2.3 提供软件故障诊断分析服务。针对已发生或潜在可能的软件故障、问题定期提供诊断分析报告。

3、配合采购人开展上级交办的其他相关工作。

三、延续服务要求

此项目为延续性项目，为保证工作连续性，本次招标合同到期后，中标单位在新的服务单位确认前应继续提供服务，待新服务单位确认后，由新服务方按新的费用标准和实际服务时间支付费用。本次中标单位需按本次中标金额的日平均价，以及原服务单位延续服务时间，向其支付相关费用。

（三）、验收方式：

由采购人组织，按照招标文件采购需求要求以及投标单位投标文件响应情况逐项

进行验收。

采购需求-02包

一、包名称：网络游戏出版物内容审核监管平台维护

二、工作内容

1. 项目团队要求

为保证本项目运维工作实现“安全、稳定、高效”的目标，投标人应按照管理体系的要求组建运维管理和服务团队，并确保团队讲政治、重服务的可持续胜任能力。

结合本项目业务工作特点，投标人须基于项目需求明确岗位职责、科学配置人力资源，严格执行服务人员甄选与培训流程，确保选派道德素养高、职业操守佳、业务能力强的承担本运维项目工作。

投标人须配备 1 名项目经理及不少于 5 名的项目团队成员，专为本项目提供服务。其中，项目经理需具备 5 年及以上类似项目工作经验，且持有信息系统项目管理师证书；除项目经理外，其他团队成员须具备以下资质：系统规划与管理师（高级）资质证书、系统架构设计师证书、注册信息安全专业人员（CISP）认证证书、网络规划设计师证书、数据库系统工程师资质证书。

投标人所组建的项目团队需明确各岗位职责分工，搭建清晰的组织架构，确保岗位设置科学合理，所有团队成员均需具备与本项目相关的实操项目经验，以满足项目运维服务的高效开展需求。

2. 项目工作内容

| 序号 | 项目名称 | 任务描述 | 服务周期 | 数量 |
|----|-------------------------|----------------------------------|---------------------------|----|
| 一、 | 网络游戏出版物内容审核监管平台系统技术运维服务 | | | |
| 1 | 网络出版监管系统维护 | 提供 7 天*24 小时的技术支持服务，保障系统的正常运行。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日 | 1 |
| 2 | 操作系统维护 | 提供 7 天*24 小时的技术支持服务，每月检查并进行系统更新。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 | 1 |

| | | | | |
|---|-----------|--|---------------------------|---|
| | | | 月 28 日 | |
| 3 | 网络维护 | 提供 7 天*24 小时的技术支持服务，保障监管系统网络正常通信。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日 | 1 |
| 4 | 监控网站配置 | 实现对重点出版网站的实时监测，并可根据政策法规、专题监测增加、调整监测对象。支持 500 个监控网站的配置，包括新增、删除、修改的配置工作。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日 | 1 |
| 5 | 监管知识库管理维护 | 监管知识库管理维护,包括：日常监管和专题监测，可对日常和专题监测主题进行修改，提高系统准确率。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日 | 1 |
| 6 | 监测服务 | 主要工作内容包括：预警信息审核，每月提交网络出版动态、网络出版监测报告，抓住监测重点，对预警信息进行统计、分析形成月报。 | 自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日 | 1 |

2.1 需求分析解决方案

供应商应针对本项目实际情况结合过往经验分析并指出项目实施过程中潜在的困难点、风险点，并能够给出妥善的解决方案。

2.2 项目运维实施方案

针对本项目要求的系统维护、网络维护、数据库维护等工作提供目运维实施方案。

2.3 组织进度保障方案

供应商应制定合理可行的组织进度保障方案，通过优化组织程序，提高工作效率、加强进度控制保障等多种手段，确保项目能按期完成。

2.4 质量保证解决方案

供应商应制定合理可行的质量保证解决方案，通过公司章程、内控制度保障、辅助措施制定等手段，确保各项服务能保质保量完成。

2.5 应急保障方案

供应商能够针对各类紧急、突发情况提供解决方案，对应急、突发情况进行应急等级划分，妥善处理各种应急情况。

2.6 保密措施解决方案

供应商应制定保密措施解决方案，包括保密内控制度、保密实施措施、流程规范等，确保项目团队对项目执行中所获知信息保密。

3、配合采购人开展上级交办的其他相关工作。

三、服务时间（合同履行期限）：自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日。

四、服务地点：北京市出版事业发展中心

五、延续服务要求

此项目为延续性项目，为保证工作连续性，本次招标合同到期后，中标单位在新的服务单位确认前应继续提供服务，待新服务单位确认后，由新服务方按新的费用标准和实际服务时间支付费用。本次中标单位需按本次中标金额的日平均价，以及原服务单位延续服务时间，向其支付相关费用。

六、验收方式：由采购人组织，按照招标文件采购需求要求以及投标单位投标文件响应情况逐项进行验收。

采购需求-03包

一、技术运维服务

1. 应用系统维护

应用系统巡检，对应用系统、中间件等进行性能优化，定期或按需进行应用系统数据备份，日志文件备份。

2. 后台管理维护

根据需求进行后台数据查询，包括业务数据，系统数据。根据需求对后台用户权限，用户信息进行调整。国庆及重大节假日期间值班值守，有问题及时上报，及时响应发文需求。根据用户需要，调整后台栏目结构、模板内容，前台展示结构等。

3. 服务器、网络设备运维服务

服务器、操作系统、网络设备的巡检和运行维护：服务器、操作系统、网络设备的定期巡检；操作系统故障和病毒处理；及时提供操作系统和数据库的补丁包；服务器及其操作系统、网络设备的配置变更。

4. 数据库维护

每个月对数据库进行一次全面维护，包括垃圾数据清理、log 日志整理、数据备份等。

5. 远程故障诊断与处理服务

提供信息化终端设备软硬件故障远程诊断与处理，日常故障检测与排除，页面 404 等问题处理，政治敏感人员名字筛查，计算机终端硬件、软件、网络故障的远程配合诊断、处理的工作服务。

6. 应急响应及重要时期保障服务

提供 7×24 小时信息化应急响应服务重要时期提供保障服务，重要时期指国家规定的法定节日（国庆、春节、元旦、五一、端午、中秋、清明等）或其他敏感时间段。

7. 漏洞修复服务

根据安全漏洞扫描报告、其他渠道漏洞警示，修复系统漏洞，升级相关软件。

8. 技术咨询服务

针对客户现有软硬件信息系统，提供包括服务器、系统软件、数据库优化等相关技术咨询服务。

二、内容运维服务

1. 保障网站内容正常显示

根据《政府网站发展指引》《北京市政府网站页面设计统一规范》等文件的要求，网站页面要素齐全，栏目布局及显示无错乱，错链检查、敏感词检查、合规性检查，保障网站内容正常显示。

2. 页面调整服务

提供网站栏目及布局调整服务，包括新增栏目、小范围布局修改、页面重新设计等工作。

3. 专题服务

提供不多于 3 个的个性化专题策划及制作服务，包括专题设计、页面设计、专题模板制作及专题数据初始化工作。

4. 运维保障服务

重大节假日期间重点保障服务，运维团队提供 7*24 小时运维保障。

5、配合采购人开展上级交办的其他相关工作。

三、服务期限：自合同签订之日起至 2027 年 2 月 28 日。

四、验收方式：由采购人组织，按照招标文件采购需求要求以及投标单位投标文件响应情况逐项进行验收。

五、需配备成熟项目团队，具有相关项目经验。

六、延续服务要求

此项目为延续性项目，为保证工作连续性，本次招标合同到期后，中标单位在新的服务单位确认前应继续提供服务，待新服务单位确认后，由新服务方按新

的费用标准和实际服务时间支付费用。本次中标单位需按本次中标金额的日平均价，以及原服务单位延续服务时间，向其支付相关费用。

采购需求-04包

1. “首都新闻出版”媒体矩阵内容保障

1.1. 组建运营团队，承担“首都新闻出版”媒体矩阵运营保障。

“首都新闻出版”媒体矩阵包含微信、抖音、头条号和微博等4个账号，根据采购人要求，负责账号信息整理制作、艺术设计、排版美化和发布工作。

运营方向需要围绕政策法规、行业动态、全民阅读、实体书店等采购人年度重点工作及公众关心的热点话题展开及发布，并要注意加强和网友进行互动。

“首都新闻出版”媒体矩阵每个工作日更新内容不少于10条。

1.2. 承担“首都新闻出版”媒体矩阵的制作、艺术设计、排版美化及发布工作。

1.3. 承担“首都新闻出版”媒体矩阵日常运营和重要时间节点的专题活动推广工作。

2. “首都新闻出版”媒体矩阵技术保障

2.1. 承担“首都新闻出版”媒体矩阵日常维护工作。包括但不限于配合采购人对多账号的内容流程审核、多账号管理、多平台内容定时发布，账号的菜单栏调整或更新等服务。

2.2. 提供设计服务和技术支持。提供图片设计服务，设计制作微信号的封面图、缩略图及文章中图片。提供媒体产品制作服务，包括海报、图解和短视频制作。通过“首都新闻出版”视频号或抖音号为采购人提供重要活动直播服务。

2.3. 提供舆情监测服务。包括多账号的异常用户预警、转发评论内容监测、互动监测，并及时把异常情况反馈给采购人。

2.4 按照采购人要求，每月提供媒体矩阵的运营数据，包含媒体矩阵账号的发布数量、文章阅读量、受粉丝欢迎的文章和及用户统计等情况。项目结束后，需要提供年度运营情况和相关数据分析，为领导决策提供相关依据。

3. “首都新闻出版”媒体矩阵推广服务

3.1 对于采购人策划的与政务媒体相关的推广活动，需要在“首都新闻出版”媒体矩阵上进行信息制作和发布推广工作。

3.2 每年举办至少 3 次线上或线下的推广活动。通过互动活动，吸引网友关注“首都新闻出版”媒体矩阵，活动内容要新颖有特色，要从首都新闻出版自身业务出发，服务好行业用户和广大群众，不断提升公众号自身的影响力和品牌认知度。

4. 延续服务要求

此项目为延续性项目，为保证工作连续性，本次招标合同到期后，中标单位在新的服务单位确认前应继续提供服务，待新服务单位确认后，由新服务方按新的费用标准和实际服务时间支付费用。本次中标单位需按本次中标金额的日平均价，以及原服务单位延续服务时间，向其支付相关费用。

5. 配合采购人开展上级交办的其他相关工作。

6. **服务期限：**合同签订之日起之至 2027 年 2 月 28 日。

7. **服务地点：**采购人指定地点。

8. 人员要求

本服务项目应成立专门项目团队，团队应至少包括项目负责人1名、内容审核人员1名、编辑2名、以及设计人员、技术人员和视频制作人员等类型成员，以确保项目的平稳运营和开展。项目总负责人或项目内容审核人员需具有副高及以上职称，编辑人员需持有经国家新闻出版管理机构核发的新闻记者证证书。