第四章　采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

事业单位综合管理系统运行维护服务

2. 项目概述

2.1 项目背景

北京市人力资源和社会保局事业单位综合管理系统主要是依托我市电子政务信息资源优势，围绕事业单位人事综合管理业务全过程，向单位提供“外网申报、内网审核、外网反馈”的服务模式，承担着北京市市属事业单位、区属事业单位人事综合管理业务，为北京市事业单位人事管理工作提供有效的系统及数据支撑。

为保障事业单位综合管理系统的稳定、可靠运行，使运维工作更加规范，充分发挥事业单位人事综合管理系统在机关、事业单位工作人员中的效能，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行采购，以满足北京市人力资源和社会保障局2026年度事业单位综合管理业务运维服务要求。

2.2 系统现状

北京市事业单位人事综合管理系统升级改造项目2021年10月上线，涉及数千家事业单位，数十万事业单位人员进、管、出全业务流程管理，系统24小时无间断运行，至今运行情况良好，有力地支撑了北京市事业单位人事综合管理业务的开展。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：本项目服务期限为12个月，以最终签订合同为准。

服务地点：采购人指定的服务地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见磋商文件第五章《合同草案条款》。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 运维服务需求

事业单位综合管理系统涉及数千家事业单位，数十万事业单位人员进、管、出全业务流程管理，系统 24 小时无间断运行，至今运行情况良好，有力地支撑了北京市事业单位人事综合管理业务的开展。业务功能共包含五大类，服务类、管理类、综合分析类、信息共享类、系统管理类，主要实现对事业单位人事综合管理类业务的管理，统计分析及系统管理等。

1.1.1 应用系统运维服务

应用系统运维服务需提供现场服务、技术支持服务、实时运行状态监控、版本升级验证服务、故障诊断及处置服务、配置与日志备份服务、应用系统巡检服务、应急保障服务、应用系统培训、热线咨询服务等 10 项服务内容。

1.1.2 应用环境运维服务

系统类别	设备名称	设备说明	单位	数量
主机系统	x86 平台云主机	4CPU，16G 内存，200G 本地存储。	台	36
	x86 物理服务器	配置 2 路 10 核 2.0Ghz，128G 内存 ，2*600GB SAS 硬盘。	台	2
存储系统	普通存储	普通性能存储（技术指标：IOPS 1000-3000）。	GB	13000
操作系统	开源操作系统	linux 开源操作系统。	套	38
应用支撑系统	Oracle 数据库系统软件	Oracle Rac 数据库配套的授权及集群系统软件、性能诊断诊断工具包、性能调优工具包。	套	1
	开源应用中间件	开源中间件（2CPU）。	套	79
备份系统	集中备份	每晚逻辑备份全量。	GB	3000

面向应用环境运维提供包括但不限于供现场服务、技术支持服务、实时运行状态监控、应用环境巡检服务（38 台服务器，114 个服务，70 套中间件，38 个

操作系统）、数据库巡检服务、应用环境部署服务、应用环境补丁服务、应用环境测试服务、故障诊断及应急服务、性能优化服务、节假日及业务高峰期保障服务等 11 项服务内容。

1.1.3 业务数据运维

根据业务处室提出的申请，提供 5*8 小时服务业务数据运维服务，主要包括：业务数据服务、数据备份服务。其中业务数据服务包括但不限于数据专项统计、数据脱敏、交换数据处理，入库，比对、数据汇聚；主要涉及的数据类型有 txt/excel/csv/dbf/oracle 专有类型等；总体数据量 1.47 亿余条，约 1TB。

1.1.4 统计报表工具运维服务

提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括：监控和日志分析、性能优化、日常业务维护更新、故障排查和恢复等服务。

1.1.5 重点时期技术支持

春节、清明、五一、十一、全国两会期间、临时性重点保障等特殊时期提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括：监控和日志分析、性能优化、日常业务维护更新、故障排查和恢复等服务。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1）相关法律、法规

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国个人信息保护法》

《关键信息基础设施安全保护条例》

《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国保守国家秘密法》

《中华人民共和国密码法》

2）标准规范

《质量管理体系 要求》（ISO9001:2015）

《质量管理-组织的质量-实现持续成功的指南》（ISO9004:2018）

《管理体系审核指南》（ISO19011:2018）

《信息技术服务管理第 1 部分:服务管理体系要求》（ISO/IEC 20000-1:2011）

《信息技术服务管理第 2 部分：服务管理系统应用指南》（ISO/IEC 20000-2:2012）

《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》（GB/T 22080-2025）

《社会保障信息系统指标体系代码与数据结构》

2. 运维服务管理要求

2.1 运维服务要求

1）供应商提供工作日 5*8 小时，重点时段 7*24 小时电话响应服务。

2）提供远程支持服务以及互联网支持服务。

3）当系统发生故障，运维服务商及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告。平均故障修复时间不超过 2 小时。

4）按照采购人的要求完成特殊的应急服务工作。

5）供应商需每周进行一次系统文件的备份。

6）供应商应根据采购人实际需求，配合等级保护测评、安全检测、攻防演练、重点保障时期的安全保障等工作。

7）以上维护工作，供应商须提交各类运维工作交付物，包含但不限于应该系统巡检记录、数据库存巡检记录、业务处理单、新需求处理单、月报、故障报告、季度维护工作报告等。

8）供应商负责系统运维实施方案的制定，并根据应急保障预案及相应运维管理制度，保证系统安全稳定运行。

2.2 运维管理要求

为确保项目运维的质量，供应商需按照采购人提出的需求完成项目运维工作，且供应商需接受采购人的监督。在项目初期，供应商需对项目质量管理、人员管理、变更管理、文档管理等作出详细说明。另外，供应商应满足以下要求：

2.2.1 人员管理

1）项目服务期间，供应商应安排具有专业技术水平的人员参与本项目运维，并提交项目团队人员名单，供应商应提供项目团队人员近 6 个月中任意一个月的社保证明复印件及人员资质证明材料，并加盖供应商公章。其中，项目经理应具有丰富的类似项目运维经验及信息系统项目管理师证书。

序号	岗位名称	人员数量	职能要求	主要职责

1	项目经理	1	具备 10 年以上电子政务领域应用系统管理经验，具备信息系统项目管理师证书。	负责系统运维日常工作的组织实施，及相关方的沟通、协调与管理。
2	运维工程师	2	具备 3 年以上应用系统运维经验，熟悉 linux 操作系统和数据库常用指令。	负责系统日常巡检，技术支持服务，故障排查，应急保障等工作。
3	数据库工程师	1	具备 3 年以上数据库管理维护经验。	负责系统数据库巡检、数据备份和恢复等工作。
4	软件工程师	5	具备 3 年以上电子政务领域应用开发，熟悉 java 开发技术。	负责系统 bug 修改完善开发，故障排查等工作。
5	质量工程师	1	具备 3 年以上信息系统质量管理经验。	负责项目运维管理制度编制，运维文档管理等工作。

2）供应商应保证，在本项目服务期间，保持持续稳定的人力投入。供应商实际所派项目团队的组成和人员，必须与响应文件中所报人员一致，且不得随意更换项目人员。若因人员离职等原因更换团队成员，供应商应提前报知采购人并经采购人同意，更换的人员需同等或高于供应商原项目团队人员资质。经采购人审核通过后，进行人员变更。

3）供应商指定一名项目经理建立与采购人的对口联系。项目经理在项目服务期间，电话要保持 7*24 小时通畅，如遇到特殊情况需提前通知采购人相关人员。

4）项目团队人员要严格遵循采购人拟定的相关管理制度，签订保密协议。

2.2.2 权限管理

1）供应商在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2）在权限开通、撤销、变更时，供应商应严格核查相关申请单据签字是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

3）供应商应阶段性移交权限管理单据，汇报权限管理情况。

2.2.3 日志管理

1）供应商在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2）日志至少留存十二个月。

3）供应商需做好相关日志留存、审查等工作，定期核查相关日志是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

4）供应商应阶段性移交总结、汇报日志管理情况，项目验收前需完成全部文档移交，并根据采购人要求，不断完善日志管理工作。

2.2.4 绩效考核管理

1）合同签订 1 周内，应当编制、提交实施/运维服务方案，并同步提交采购人审查、存档。

2）项目实施过程中，供应商需接受采购人的监督，并按照竞争性磋商文件、响应文件及合同约定的服务内容开展运维工作，采购人对供应商的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

2.2.5 文档管理

1）供应商应配备档案管理人员，在服务期限内，定期进行材料自检并提交《项目材料自检报告》，自检完成后，移交项目材料。

2）供应商需按照竞争性磋商文件、响应文件、合同、运维服务方案向采购人提交规定的电子文档，包括在运维工作过程中产生的所有代码，交付形式为计算机光盘（所有文档扫描件应为最终签字盖章版本）。纸质文档应装订成册并妥善保存。

3）供应商应在本项目服务期结束后 15 日内，向采购人提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人提出验收申请。

4）项目验收后，供应商应按照采购人要求，完成项目电子文档移交。

2.3 服务承诺

1）供应商对采购人提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经采购人书面批准不得提供给第三方。供应商必须遵守与采购人签订的安全保密协议。

2）供应商需承诺成交后与原运维商平稳交接。

3）合同执行结束后确保运维工作平稳地移交下一个运维商，供应商需承诺在合同结束至新的运维商到位期间，继续提供原合同规定的运维服务工作。

4）供应商需承诺投入的人员为本公司正式聘用人员。

2.4 为落实政府采购政策需满足的要求

详见“第一章投标邀请”中“二、申请人的资格要求（须同时满足）2.落实政府采购政策需满足的资格要求”。

3. 验收方案

3.1 履约验收主体

采购人。

3.2 履约验收时间

合同到期后。

3.3 履约验收方式

召开验收会。

3.4 履约验收程序

成交供应商应在本项目服务期结束后 15 日内，向采购人提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人提出验收申请，由采购人组织开展项目验收工作。

3.5 履约验收内容

合同约定的服务内容。

3.6 验收标准

主要对项目年度任务和业务需求的落实情况、系统运维工作成果进行考察、评价。包括：

1）是否按照合同及采购人要求完成了年度任务。

2）是否按照合同约定提交了项目过程文档。

3）审查项目技术文件的正确性、完整性、统一性。整体资料等是否齐全、合理。

4. 其他要求

无。