

一、采购标的

1. 采购标的

办公自动化维护服务

2. 项目概述

按照中共中央办公厅、国务院办公厅相关要求，北京市人力资源和社会保障局于 2020 年开展电子公文系统适配改造工作，期间建设了终端、基础软硬件等基础设施，建设办公自动化系统，满足我局内部办公、审批等工作。到 2021 年北京市人力资源和社会保障局办公信息设备完成适配改造工作。到 2022 年将纳入替代范围的办公设备全面替换为具有高度信赖和稳定性能的应用产品。

北京市人力资源和社会保障局从实际办公需要出发，立足当前，着眼发展，遵照系统工程科学原理、规范及技术要求，替换现有终端、适配改造软硬件环境，稳步实现新旧系统之间的无缝转换和数据迁移。2022 年顺利完成了电子公文系统对标改造、办公终端（PC 及外设）的全面替换等工作，办公自动化系统投入正式使用，各基础设施进入运行维护阶段。

随着办公自动化系统的使用，北京市人力资源和社会保障局对办公自动化系统的可用性，以及系统运行依托的信息技术环境的可用性要求日益提高，系统运行保障和维护管理就成为确保系统安全稳定可靠运行的最有力的手段。

系统运行保障和维护管理服务主要是为北京市人力资源和社会保障局提供以人员为导向的系统支持服务，为北京市人力资源和社会保障局提供一套符合办公系统和计算机管理发展的支持服务，帮助北京市人力资源和社会保障局实现信创资源管理和设备环境的改善，使软件系统运行更有效、更可靠，从而提高北京市人力资源和社会保障局办公自动化系统的运行效率，增加系统的工作时间；掌握系统运行的关键技术环节和重要业务需求，提高整个系统运行的可靠性和可维护性，使其更符合使用部门的实际需求。

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。

服务地点：采购人指定的服务地点。

2. 付款条件（进度和方式）

双方签署合同后，采购人收到供应商正式服务发票及履约保函后，于30日内一次性支付供应商合同款总额。

本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响采购人支付的情况不视为采购人违约，供应商应予以理解并保证合同履行。本项目最终合同款总额以财政资金实际情况为准。

3. 售后服务（质保期）

所有软件提供1年以上维护服务。

对系统相关的基础软件进行为期一年的授权延保服务。

保修期内，远程无法解决的问题需要上门服务进行解决，由此产生的费用均不再收取。

4. 保险

本项目所涉及的运输、施工、安装、集成、测评、测试、调试、验收、培训、备品和工具、保险、售后服务、税款、质检、行政许可及相关证书等费用均包含在报价中。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

（一）为办公自动化系统相关的基础软件提供延保服务

延保产品清单如下：

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
一	安全审计与杀毒			
(一)	安全审计			
1	360防病毒系统（专用计算平台网络版）v10.0	39	套	一年授权
2	天桥打印刻录安全监控与审计系统（专用计算平台版）V5.0	39	套	一年授权
(二)	杀毒软件			
1	360防病毒系统（专用计算平台网络版）v10.0（控制中心）	1	套	一年授权

2	360 防病毒系统（专用计算平台网络版）v10.0 （服务器端）	16	套	一年授权
3	360 防病毒系统（专用计算平台网络版）v10.0 （客户端授权）	530	套	一年授权
(三)	桌面			
1	金山 WPS-Office V11	39	套	一年授权
2	福昕版式办公套件 V8.0	39	套	一年授权
3	银河麒麟桌面操作系统软件	39	套	一年授权

（二）采购阅读中台相关的产品

提供云阅读中台集成服务。云阅读中台采购产品清单如下：

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
1	数据库软件	1	套	采购
2	中间件	2	套	采购
3	服务器操作系统	3	套	采购
4	服务器杀毒系统	3	套	采购
5	云阅读中台	2	套	采购
6	集成费/联调/测试/跨网/开发服务			

（三）办公自动化系统运维服务

提供至少 3 人的运维团队，为北京市人力资源和社会保障局办公自动化系统运维提供驻场服务（服务期内工作日 5×10 小时）的驻场服务。

其中：

（1）驻场需求调研人员 1 人：负责处室内需求变更、需求微调、人员沟通对接。

（2）驻场运维人员 1 人：负责数据库、中间件、桌面 OA 运维、系统测试。

（3）驻场热线客服人员 1 人：负责接电话、记录、文档、外联等。

运维团队需负责运维服务的组织级质量保证，关注质量管理运行的效果与绩效。

运维服务名称如下：

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
----	---------	----	----	----

三	办公自动化系统运维服务			
1	驻场需求调研：处室内需求变更、需求微调、人员沟通对接。	1	人年	
2	驻场运维：数据库、中间件、桌面 OA 运维、系统测试。	1	人年	
3	热线客服：接电话、记录、文档、外联等。	1	人年	

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
 GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求
 GB/T 28827.2-2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范
 GB/T 28827.3-2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范
 SJ/T 11564.4-2015 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心规范
 SJ/T 11564.5-2017 信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范

ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

ISO/IEC 20000-1:2005 信息技术—服务管理—第1部分：规范

ISO/IEC 20000-2:2005 信息技术—服务管理—第2部分：实施指南

ISO/IEC 27001:2005 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术—服务管理—第1部分：规范

ISO/IEC 20000-2:2018 信息技术—服务管理—第2部分：实施指南

ISO/IEC 27001:2018 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求

2.1.1 运维需求

（一）日常运维服务

办公自动化系统日常维护服务主要包括如下内容：

负责办公自动化系统日常运行服务，包括电话支持、现场支持、运行环境监控等。

需求沟通，文档确认。负责模块日常维护。

负责北京市人力资源和社会保障局内部处室需求整合和软件版本把控。

负责线上所有国产化台式机监控病毒库更新病毒。

负责日常办公自动化系统云服务器的监控与维护。

（二）运维工单管理服务

对办公自动化系统的运维需求统一管理，初步区分为电话处理需求、故障处理需求或系统迭代需求等，对工单执行情况进行分级与反馈，对已完成的工单进行归档总结，以便后续管理人员查看。

记录服务工单执行情况与反馈跟踪处理情况。

对已完成的工单进行服务总结，按照办公自动化系统、基础软件、网络三类进行划分归档，以便后续使用。

（三）运维管理服务-系统巡检

根据系统运行现状及出现的问题，定期组织与采购人的技术交流，并依据交流成果及实际需求有针对性的提出合理化咨询建议方案。

提供系统的定期技术巡检服务，提供巡检报告。

（四）办公自动化系统及数据库备份服务

根据实际要求制定备份计划、制定备份工作实施方案，为办公自动化系统定期提供备份服务，频度为每周备份一次，每月存档；数据库定期备份服务，频度为每周备份一次，服务器日志定期备份与优化服务，频度为每周备份一次，并按照要求优化日志数据，在月度总结报告中体现。

（五）系统故障排查及修复服务

每月对办公自动化系统故障隐患进行排查与分析，做好突发系统故障处理服务及故障报告服务，做好办公自动化系统故障排查及修复、阅读总结报告服务。

在日常运维过程中发现的系统故障，由运维技术人员负责排查故障问题，并通过现场的方式解决。每月开展一次系统故障隐患排查与分析服务。

采购人日常使用过程中发现的问题，都须进行记录并安排运维人员进行故障排查与处理。

针对该月出现的故障情况，将问题及解决办法进行记录，并将处理结果进行汇报，在月度总结报告中体现。

（六）应急保障服务

编制重大活动保障应急处理预案,明确在此期间发生设备或系统故障时的处理流程以及具体的处理措施,以及后续的总结完善工作。

(七) 特殊时期系统运行保障服务

对于在特殊时期(如元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等)以及重大活动时期,按照市人社局对活动保障工作的具体要求,针对该次保障工作编写具体详细的工作方案,并根据采购人要求安排值守人员,做到发现问题能够及时处理,并随时汇报工作开展情况,保障工作结束后,编写保障工作总结,为今后的活动保障工作积累经验提供技术参考。

在特殊时期和北京市人力资源和社会保障局制定的重大活动时期,若应用系统出现突发情况无法正常使用,要求供应商 15 分钟内进行响应,1 小时内排除。

2.1.2 延保需求

为确保办公自动化系统在未来一年内的稳定运行与持续高效性能,对系统相关的基础软件进行为期一年的授权延保服务。

延保服务由供应商代为支付,具体运维工作由原厂负责。

2.1.3 采购需求

(一) 数据库规格需求

用于数据安全存储和管理的数据库产品。主要功能包括:数据存储、访问控制、身份鉴别、安全审计和数据备份恢复等功能。产品部署在涉密专用服务器,以后台服务形式运行,数据库管理员及用户在管理主机上通过图形化管理工具或命令行工具,可实现对数据库对象(表、视图、约束、索引、触发器、存储过程等)的配置管理;开发人员可通过标准化数据库访问接口开发基于安全数据库的应用系统和软件产品。

(二) 中间件规格需求

用于为上层应用软件提供运行环境、实现对上层应用的部署和动态管理,主要功能包括 web 容器、EJB 容器、数据源服务、集群管理等。

产品部署在涉密专用服务器,以后台服务形式运行。用户通过管理控制台或者命令行工具完成上层应用的部署、启动、停止等操作。

(三) 服务器操作系统规格需求

具备文件管理、设备管理、用户管理、日志管理、服务管理、进程和监控管

理、网络管理、资源管理、软件包管理、磁盘管理、安全中心等基本功能，提供语言支持工具、文件共享服务、集成开发平台、更新管理器、备份还原等常用工具，支持 KVM、Docker 虚拟化技术，并提供本地和远程批量部署。符合 GB/T 25645-2010《中文 Linux 服务器操作系统技术要求》、GB/T25646-2010《中文 Linux 用户界面规范》。

(四) 服务器杀毒系统规格需求

用于计算机恶意代码防范、病毒入侵防范。

(五) 阅读中台要求

参数分类	参数描述
全局	支持在 X86 服务器和国产服务器（支持鲲鹏、飞腾、麒麟、UOS 等）环境部署。
	支持在 Windows、Linux、MAC、ios、Android 等系统访问；支持浏览器直接访问，不依赖任何控件。
	支持自定义配置企业专属 Logo&文案，如文档加载 Loading 页支持企业专属 Logo&文案配置。
安全管控	支持防盗链，接口调用签名支持国密算法加密，防止非法集成调用、确保数据安全。
	须支持文档缓存数据加密，防止通过缓存数据获取文档内容。
平台架构	支持集群模式部署，部署时支持设置 HTTP/HTTPS 协议访问、多 IP、多域名等配置项。支持平台资源弹性伸缩能力。
在线预览	支持业务系统进行流式文件（doc、wps、xls、et、ppt、pptx）、版式文件（PDF、OFD）的在线预览；支持对图片（jpeg, gif, svg, psd）、压缩包文件（tar, zip, 7z, jar, rar）、专用文件格式（cdr, vsd, vsdx）进行预览；支持对压缩软件生成的加密压缩包预览，支持压缩包在线解压。
	支持提供 3 种以上预览模式，不同预览模式须根据不同办公场景进行切换。
	支持文档在线预览时限制用户数，支持限制打开文件的大小，须

	支持 2G 大小的 word、excel、ppt、pdf 文件在线预览。
	支持文字、演示文件在只读状态下添加评论。
在线编辑	支持在业务系统中进行多种文件格式（doc、docx、wps、xls、xlsx、et、ppt、pptx、dpt）的多人协同编辑，同时支持在 PDF 文件上批注。
	支持在在只读模式下的文字组件添加评论、打印动态水印，支持通过内容控件对文字组件内容限制区域编辑。
	支持在文字组件中勾选框插入和显示，支持插入 LaTeX 公式。
	在表格模块中支持使用数据透视表、可自定义开启/关闭表格模块中的多人同步筛选。
	支持在表格模块中保护区域内的单元格，不允许随意修改。
	在表格组件中支持图片插入，支持浮动图片和单元格图片两种插入方式，支持文档瘦身。
	支持在演示组中插入本地音视频并在线播放，须支持的音频及视频格式如下：'mp3'，'m4a'，'aac'，'wav'，'wma'，'mp4'，'wmv'，'avi'。
	在 PDF 文件里支持 3+种背景模式，同时支持 PDF 文件在只读状态下对文件添加评论。
接口调用	支持第三方应用调用接口实现套用套红、文档清稿、添加水印等能力。
	支持为第三方应用系统提供文件合并能力。支持对流式（doc，docx，wps、xls，xlsx、ppt，pptx）、版式（pdf，ofd）同类型文档进行合并，须支持 10 个同类型文档合并。
	支持为第三方应用系统提供文件拆分能力。支持对多种格式文档（doc，docx，wps，ppt，pptx，xls，xlsx，pdf）进行按比例或者按范围拆分。
	支持为第三方应用提供图片操作能力，如旋转、翻转、清晰度和图片水印能力。须支持的图片格式如下：jpeg，jpg，png，bmp。
	支持为第三方应用提供在线解压能力，须支持在线解压的格式

	有：tar, zip, 7z, gz, rar, jar。
--	-------------------------------

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

（一）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委托的监理单位的监督。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：

（1）人员管理

提供至少 3 人的运维团队，为市人社局办公自动化系统运维提供驻场服务（服务期内工作日 5×10 小时）的驻场服务。其中：

项目经理：统筹整个项目实施过程，建立与采购人的沟通渠道、管理项目团队，协调项目资源，策划实施方案，确保项目交付。

驻场需求调研人员：负责处室内需求变更、需求微调、人员沟通对接。

驻场运维人员：负责数据库、中间件、桌面 OA 运维、系统测试。

热线客服人员：负责接电话、记录、文档、外联等。

运维团队需负责运维服务的组织级质量保证，关注质量管理运行的效果与绩效。

①项目运维期间，供应商应安排具有专业技术水平的人员参与本项目运维，鉴于本项目的实际需求，需要供应商组建不少于 3 人的工程技术及后备技术保障团队，其中：驻场需求调研人员不少于 1 人，负责驻场运维人员不少于 1 人，负责热线客服人员不少于 1 人。项目运维初期，需提交项目团队人员名单及人员资质证明材料。其中，项目经理应具有丰富的类似项目运维经验。

序号	岗位名称	职能要求	主要职责
1	项目经理	具备 10 年以上信息系统集成项目管理经验，具备大型人力资源市场信息系统建设、实施、运维及管理经验。	统筹整个项目的实施过程，建立与采购人沟通的渠道、管理项目团队，协调项目资源，策划实施方案，确保项目交付。
2	驻场需求	具备 5 年以上信息系统	负责处室内需求变更、需

	调研人员	集成项目管理经验，具备人力资源市场相关信息系统实施经验，熟悉项目管理体系（ISO/CMMI），精通需求分析、数据库设计，具备较强的技术方案编制能力。	求微调、人员沟通对接。
3	驻场运维人员	具备5年及以上大型政务系统服务经验，了解办公自动化业务，熟练掌握系统相关的运维工作，提供应用系统运维、数据服务，客户服务等技能。	负责数据库、中间件、桌面OA运维、系统测试。
4	热线客服人员	具有亲和力，有较好的语言沟通技巧能力，有良好的服务意识，工作耐心细致，了解办公自动化系统相关业务。	负责接电话、记录、文档、外联等。

②供应商应保证，在本项目运维期间，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原服务人员资质。经监理单位及采购人审核通过后，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。项目经理在项目运维期间，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。

⑤供应商应保证，如成交，按照采购人要求，尽快熟悉项目文档（提供承诺

函并加盖单位公章)。

(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要求供应商阶段性移交权限管理单据，汇报权限管理情况。

(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日志要求至少留存十二个月。

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要求供应商阶段性移交总结、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。

(4) 绩效考核管理

①要求供应商提供详细的报价清单。

②合同签订1周内，应当编制、提交实施/运维服务方案，并同步提交采购人及监理单位审查、存档。

③项目实施过程中，供应商需接受采购人委托的监理单位的监督，配合监理单位对竞争性磋商文件、响应文件及合同约定的服务内容进行任务梳理分解，形成《运维工作核查表》等，监理单位对供应商的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

(5) 文档管理

①要求配备档案管理人员，在运维期限内，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及监理单位提交规定的文档，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）和装订成册的纸介质形式。

③供应商应在本项目服务期结束后15日内，向采购人及监理单位提交验收

材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请。

④项目验收后，供应商应按照采购人要求，完成项目档案移交。

（二）服务承诺

（1）云阅读中台

质保期为合同签订且验收合格之日起1年，质保期内提供场地正版使用授权、承诺原厂质保及升级维护服务。

承诺实时推送软件升级信息，为采购人搭建内网升级平台进行产品升级，且支持将字体通过私有化部署放置产品中，支持将购买有版权的字体配置至安装包。

（2）合同执行结束后确保运维工作平稳定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。

（3）供应商需按照采购人要求，与原供应商做好交接工作。

（三）质量与服务标准

云阅读中台

（1）在测试工具质保期间，无偿提供工具的维护及质量检测服务。

（2）可以通过访问网页接入的方式获得最新的产品技术信息以及其他资料。

（3）如果需要，派遣技术支持工程师到现场指导、配合工作。

（4）负责对系统管理人员进行培训，包括安装、调试、系统日常维护、操作等，保证系统管理人员能够熟练使用该系统，对于初级、简单的系统故障能独立排除，并具备一定的系统应急处理能力。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求

扶持中小企业政策：对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求

无。

3. 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。