

采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为1个包进行招标。供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，成交供应商应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

2.1 项目背景

青岛市的知识产权行业近年来蓬勃发展，取得的成绩在全国地方知识产权工作中居于龙头地位，在质押融资领域开创的“青岛模式”享誉全国。

青岛市专利代办处作为社会公众提供知识产权服务的窗口部门，承担着大量具体工作。为了提供更加优质、高效、便捷的服务，代办处近年来不断加大信息化的投入，在机房及平台建设方面采取了一系列举措，取得了良好的效果。随着信息化建设的日益发展，代办处对于机房和平台日常的运维工作也提出了专业化的要求。

2.2 项目任务

★提供至少2人的驻场服务(因涉及国家知识产权局E系统问题，有经验者优先)，做好日常机房、网络设备、办公设备、业务系统及其他软硬件的运维保障工作，为代办处的各项工作提供信息化支撑。

2.3 各项目服务需求

2.3.1 机房运行维护服务

2.3.1.1 服务范围

机房运维管理对象包括机房供配电系统、空气调节系统、消防系统、机房监控与安全防范系统和机房场地环境等机房基础设施。

供配电系统包括UPS系统、配电系统等。

空气调节系统包括精密空调系统等。

消防系统包括消防探测系统、消防控制系统、消防灭火系统等。

机房监控与安全防范系统包括出入口控制系统、视频安防监控系统等。

机房场地环境包括照明、综合管线、服务器机柜、网络机柜以及温湿度、防尘、防水、防静电等物理环境。

本项目具体涉及设备设施如下：

机房总面积约为56m²。本地机房服务器、政务云虚拟服务器、存储、网络设备、网络安全设备等，艾默生精密机房空调1台，UPS 1台，机房动环监控系统、视频监控、门禁系统以及代办处日常工作中涉及的软硬件类设备等管理运行维护。

本项目具体涉及系统包括如下：

国家知识产权运营公共服务平台青岛分平台、青岛市知识产权公共服务平台数字平台、12330知识产权维权援助举报投诉热线系统、专利数据库应用系统、青岛蓝色经济专利专题数据库、青岛市轮胎外观知识产权运营系统、中小企业知识产权托管服务平台、专利权质押保险贷款服务平台、专利信息统计系统、智能公共服务管理系统、专利专项系统、专利代办部门E系统和收费系统等系统管理运行维护。

本项目除代办处办公地点实体机房的系统还有政务云虚拟服务器上部署的云端服务器维护。

2.3.1.2服务内容

2.3.1.2.1驻场服务

★全年7×24小时机房值班运维服务（5×8工作日现场值班巡检服务，其余时间网络远程巡检）。

具体要求如下：

运维公司派遣至少两名驻场运维工程师，制定合理可行的运维值班管理方案，保证机房、软件系统巡检工作，包括晚上、周末和节假日。

2.3.1.2.2监控响应

对集中监控发现的隐患及故障及时响应、处理，消除隐患及故障。

2.3.1.2.3日常巡检

（1）正常工作日进行机房、应用系统现场巡检、运维管理，夜间、周末及节假日远程巡检。

(2) 按机房管理要求开展机房设备及应用系统的日常巡检工作，包括机房类基础设施运行监控、例行维护、健康检查、故障管理和事务管理等工作，特别注意机房内设备报警、温湿度变化、空调运行情况、UPS供配电变化、消防报警、漏水报警等情况，按照规划的维护内容和检查周期如实填写机房巡检记录检查表。记录表包括但不限于以下内容：

《机房供配电系统健康每月检查表》

《机房环境运行每月监控表》

《消防系统健康每月检查表》

《机房监控与安全防范系统健康检查表》

《网络安全设备巡检表》

《服务器设备巡检表》

《存储系统设备巡检表》

《值班情况表》

(3) 整理月度、季度机房运行记录，总结机房类基础设施运维情况，开展运维分析，提出优化建议，编制机房运维报告：《机房运行监控月报》、《机房季度运行分析报告》，另根据工作需要，还需不定期编制《机房网络安全事件分析报告》。

(4) 辅助参与对设备的维修工作及机房其它辅助性工作。

(5) 参与机房各项相关管理制度、应急预案的修改编写工作，熟悉相关工作内容。

(6) 负责当班期间机房的告警处理，做好机房故障第一时间应急处理；重大故障第一时间报告机房负责人，同时按照应急预案对设备故障进行紧急处理，防止事态扩大化。

(7) 负责检查机房外来人员的《人员出入机房申请表》，填写《人员出入机房登记表》；外来人员进入机房值班人员要全程陪同。

(8) 完成值班运维工作后，如实填写《值班情况表》，并整理好运维档案。

(9) 其它机房临时安排工作事项。

2.3.1.2.4故障处理

按招标人要求对核心系统的厂商进行监管，指导并督促厂商的日常维护服务。

2.3.1.2.5系统维护

按招标人要求对进行日常系统维护，包括参数调整、文件目录清理、系统下线清理、数据备份、数据恢复、备件验货等。

2.3.1.2.6信息安全管理

根据招标人的业务需求来确定信息安全要求（包括安全管理策略、适当的安全控制、访问权限控制、安全事件调查/监控以及改进），确保在所有核心系统的应用运维服务活动中有效管理信息安全。

2.3.1.2.7维护配合

配合招标人实施重大项目，如系统切换，系统升级等，给予现场技术支持。

在系统迁移、升级、维护过程中配合进行相关的数据迁移工作。

配合招标人实施项目的方案审核、评估，提交项目实施对现有系统的影响分析报告。

配合招标人做好信息安全的评估。

运维关联关系梳理的管理,管理合同范围内的服务器关联关系梳理表。

2.3.2PC机\笔记本桌面系统维护服务

2.3.2.1服务范围

青岛市专利代办处办公范围内所有PC机\笔记本桌面系统。

2.3.2.2服务内容

(1) 对当前或新购的终端设备及其附属设备进行安装，调试。

(2) 对终端设备的操作系统、安全防护软件、办公应用软件及招标方其他标准软件进行标准化安装配置，并对以上软件进行日常安装、维护，确保操作系统及各软件使用正常且与基础环节标准化配置一致。

(3) 标准办公应用软件及业务软件发布重大补丁影响用户正常使用时，对厂商发布的补丁进行及时检测与更新升级，确保用户正常使用。

(4) 当用户安全防护软件无法正常使用时对终端设备的安全防护软件补丁进行及时更新升级，操作排查系统文件病毒与木马，确保终端设备的正常运行与用户正常使用。

(5) 对因硬件故障无法正常使用或无法启动的终端设备进行硬件故障判断，联络相关硬件厂商人员进行维修或更换。

2.3.3 通讯及网络维护服务

2.3.3.1 服务范围

青岛市专利代办处办公范围内的网络和通讯设备。

2.3.3.2 服务内容

- (1) 有效保证办公区域内的网络的正常运行和定期对网络设备进行巡检。
- (2) 有效保证办公区域内的电话畅通，发生问题第一次时间现场解决。
- (3) 针对办公区域内网络存在的安全问题进行规范处理并协助相关人员做好网络安全的整体规划。
- (4) 为解决网络和通讯问题的相关部门人员提供技术支持服务。

2.3.4 相关咨询服务

信息化系统建设、网络安全规划咨询服务。

★2.3.5 数据异地灾备服务

提供数据异地灾备服务并做好数据丢失后的恢复工作，并签订保密协议。

2.4 行为规范及责任

2.4.1 运维公司须在合同中明确驻场人员数量及职责。提供所有相关技术服务和维修的设备、工具，按约定时间常驻招标人指定地点办公。

2.4.2 运维公司应保持人员稳定性，服务期内原则上不允许更换服务人员。如有人员变化，需提前一个月提出申请，经招标人同意后方可变更，并同时保证运维工作的连续性和可靠性。

2.4.3 运维公司和运维人员必须遵守招标人安全保密及运维管理方面的相关规章制度，并签署保密协议。

2.4.4 运维服务期间，运维人员必须严格做好相关设备、数据信息相关的保密工作，未经授权不得进行任何越权操作，更不得进行对安全有威胁的任何操作，如出现违反安全制度的情况，如有泄密情况发生，需追究提供运维公司和当事人的责任。

2.4.5 进驻现场的运维人员必须严格遵守招标人机房相关管理制度，严格按照操作规程执行工作任务。

2.4.6 运维服务期间所发生的值班运维人员安全事故，事故判定为运维人员操作不当的原因，责任由运维公司方承担。其他事故经判定责任后由双方协商解

决。

2.4.7 运维公司须对提供的运维人员出勤、行为规范、报修流程管理及服务方案等做详细阐述。

2.5 服务考核办法

中标人承诺服务质量考核得分90分/月以上。

招标人付给中标人的最终费用按服务质量考核得分进行核算，核算方法如下：

2.5.1 当中标人的服务质量考核得分高于或等于90分时，招标人按合同额的100%付费；

2.5.2 当中标人的服务质量考核得分低于80分或出现一次性否定驻场工程师时，招标人有权要求中标人更换驻场服务人员。

2.5.3 如因人为原因对招标人造成损失的，中标人须赔偿相应损失，赔偿额度不超过合同额的100%。如造成重大损失或出现重大事故，合同终止，并由中标人承担相应的法律责任。

2.5.4 具体考核办法见附表：考核项及权重。

附：考核项及权重

编号	项目名称	项目分值	考核办法	考核部门	周期
1	考勤制度 服务态度	10	驻场工程师现场维护；工作时间参照招标人工作时间安排；驻场维护人员要有足够的责任心和服务意识，工作态度端正，要具备较高的职业素养。每发生一次因责任心不够造成的工作失误扣5分，每发生一次因工作能力不足引起的系统故障扣5分。	招标人 相应技术 管理部门	季度
2	服务报告	20	按照招标人要求的工作内容和频次，对机房类基础设施运行监控、例行维护、健康检查、故障管理和事务管理等工作，出具相应巡检记录表和分析报告。每缺少一份巡检记录表扣2分；每缺少一份监控月报扣5分，每缺少一份季度分析报告扣10分。	招标人 相应技术 管理部门	季度
3	工作流程	20	必须严格按照招标人的工作流程、维护规程进行工作，特别是对设备的任何参数规则的调整操作，需提前向招标人技术管理部门提出建议及请示，如因个人自作主张造成设备故障，但未影响业务运行，每出现一次扣10分；如因个人自作主张进行违规操作，造成非常严重后果的，将严肃处理或一次性否定	招标人 相应技术 管理部门	季度

			该驻场工程师，并追究中标人相关责任。		
4	紧急故障 响应情况	20	按次考核，响应不及时，每次超出应急预案时限扣当月5分，每超出一个时限周期加扣5分；响应有重大失误造成严重损失的，一次性扣满20分或一次性否定该驻场工程师。	招标人 相应技 术管理 部门	季 度
5	一般故障 响应情况	15	按次考核，故障发现不及时，或响应延误，每次超出时限扣3分，每超出一个时限周期加扣2分。驻场运维人员技术水平低劣，不具备一般性故障解决处理能力的，一次性扣满15分或一次性否定该驻场工程师。	招标人 相应技 术管理 部门	季 度
6	日常运维 服务	15	按次考核，没有按时保质完成招标人交办的日常运维管理工作的，扣2分，直至扣完本项分值为止。	招标人 相应技 术管理 部门	季 度