

第三章 技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

3.1.采购内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：350,000.00

采购包最高限价（元）：350,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及 核心产品	是否涉及 采购进口 产品	是否涉及 强制采购 节能产品	是否涉 及优先 采购节 能产品	是否涉 及优先 采购环 境标志 产品
1	C16070 300 软件 运维服务	2025年 州本级数 据库核心 设备维护 保养服务 项目	1.00 (项)	350,000. 00	软件和信 息技术服 务业	否	否	否	否	否

报价要求

采购包1：

序号	报价内容	数量(计量单 位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	2025年州本级数据库 核心设备维护保养服务 项目	1.00 (项)	350,000.00	总价	无

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：2025年州本级数据库核心设备维护保养服务项目

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标						
			序号	设备类别	品牌型号	序列号	数量	服务级别	应用场景
具体运维服务对象如下：									
			1	应用服务器	曙光A840-G10	980005 460038 0650	1	7*24	阿坝州卡务一卡通测试服务器
			2	数据存储	联想vnx5100		1	7*24	回流库存储

1

★

服务范围

3	数据库服务器	联想 RQ940		1	7*24	回流数据库
4	应用服务器	联想 RQ940		1	7*24	接口程序
5	应用服务器	联想 RQ940		1	7*24	一卡通知识库、应用包应用服务器
6	数据库服务器	IBM S824	680344 X	1	7*24	一卡通正式库 RAC
7	数据存储	IBM V7000	782445 P	1	7*24	一卡通存储
8	数据库服务器	IBM S824	680343 X	1	7*24	一卡通正式库 RAC
9	数据存储	众智合达VTL2000		1	7*24	备份存储
10	数据库服务器	曙光 A620r-G	980004 110030 8656	1	7*24	一卡通测试库
11	备份服务器	浪潮 NF5280M4	816540 608	1	7*24	备份服务器
12	应用服务器	浪潮 NF5280M4	816540 616	1	7*24	一卡通核心应用服务器
13	应用服务器	浪潮 NF5280M4	816540 615	1	7*24	一卡通核心应用服务器
14	应用服务器	浪潮 NF5240M3		1	7*24	一卡通核心应用服务器
15	应用服务器	浪潮 NF5240M3	217200 412	1	7*24	基金监督应用服务器
16	应用服务器	浪潮 NF5240M3	217200 411	1	7*24	一卡通核心应用服务器
17	数据库服务器	浪潮 NF5280M5	24A640 397	1	7*24	基金监督数据库服务器
18	安全设备	天融信 TopAudit system version 3.1.002_1809-29	Q21115 01525	1	7*24	漏扫
19	安全设备	天融信 TA-223 28-NET	Q21115 01530	1	7*24	综合审计系统 (网审+数审模块)

20	安全设备	天融信 TopSAG(NSAG-A3106)	Q2109347404	1	7*24	堡垒机
21	安全设备	天融信 TopWAF(TWF-A3106)	Q1912404719	1	7*24	天融信web应用安全防护系统(主)
22	安全设备	天融信 TopWAF(TWF-A3106)	Q2011753028	1	7*24	天融信web应用安全防护系统(备)
23	安全设备	天融信 NGFW4000-UF(NG-51028)	Q2111501523	1	7*24	天融信防火墙系统(备)
24	安全设备	天融信 NGFW4000-UF(NG-51028)	Q2111501524	1	7*24	天融信防火墙系统(主)
25	安全设备	天融信 TopFilter8000(TF-32814-Virus)	Q2111501529	1	7*24	天融信防病毒网关系统(主)
26	安全设备	天融信 TopFilter8000(TF-32814-Virus)	Q2111501528	1	7*24	天融信防病毒网关系统(备)
27	安全设备	天融信 TopIDP3000(A)(千兆)	Q2111501527	1	7*24	天融信入侵防御系统(主)
28	安全设备	天融信 TopIDP3000(A)(千兆)	Q2111501526	1	7*24	天融信入侵防御系统(主)
29	安全设备	天融信 TopAudit(TA-L-HSE-50)	Q2111525673	1	7*24	天融信日志信息收集与分析系统
30	安全设备	天融信 TopSASASE-81030)	Q2112895167	1	7*24	态势分析与安全运营系统

(1) 巡检服务: 对进行维保的硬件设备定期进行现场巡检(一年四次, 每季度一次), 根据巡检设备的系统运行状况提出书面建议意见并提交具体服务内容报告, 巡检报告需交由采购方审核并开会讨论并签字盖章方为有效。包括如下:

①评估分析服务: 收集设备、系统运行阶段的关键指标、性能参数等数据, 并结合设备、系统的策略定义和配置信息进行深入分析, 达到准确评估设备、系统运行现状和预测未来运行变化趋势(可靠性趋势、性能趋势)的目的。并依据分析结果提出防范风

险、配置调整 and 性能优化的具体实施方案。

②**监控服务**：提供相应的主机监控系统软件对设备、系统的资源开销、策略定义、告警提示、链路连通性、安全事件、变更操作、稳定性及可靠性等方面进行实时的监控，以达到准确了解设备、系统运行状态的目的。

③**性能检查服务**：收集设备、系统的各项资源（CPU使用率、内存使用率、存储使用率、读写速率、传输时延、吞吐率、错误率、缓冲区信息）的使用率数据，以了解设备、系统的运行状况及系统瓶颈所在。依据收集的数据和性能分析结果，提供优化设备、系统性能的可行性方案。

④**安全检查服务**：检查设备、系统的冗余度配置、备份机制、安全防护、防病毒、操作系统补丁和微码升级等安全环节，及时了解设备、系统的安全状况及修复存在的安全漏洞，并针对可能存在的安全隐患提供可行的修复方案。

⑤**常规维护服务**：包括设备、系统的功能性和连通性日常检查、各类日志维护和配置信息的维护与清理、修复和优化方案实施等服务。

(2) 故障（事件）处理服务：对设备、系统在运行中出现的设备硬件故障、系统程序故障及数据和配置错误等故障，能够迅速、准确定位问题，并提出相应的应急和修复措施并对其可能带来的风险做出评估。对应急和修复操作或者脚本进行必要的测试之后，经同意之后立即实施。具体服务如下：

①在维护期内，设备或软件出现故障时，能及时赶到现场并对故障原因作出判断及采取可行的解决措施排除故障。

②因硬件故障需更换备件，在判明设备故障后，及时进行备件更换，必须保证更换零部件是原厂正品，并确保其能正常工作。

(3) 应急服务要求：服务范围包括《维修保养设备信息情况表》里的所有设备，并根据问题情况划分为三种现场处理级别：

1级：系统宕机，业务停止。

处理方式：半小时响应，10小时内前往设备使用现场，到达现场后2小时内解决故障。硬件设备出现故障时，应进行紧急备件更换，保证设备及业务的正常运行。

2级：系统能够工作，但部分功能失效。性能下降，但不至中断业务。

处理方式：1小时响应，12小时内前往现场，在24小时内解决故障。

3级：系统可以运行，但出现系统报错或出现问题。

处理方式：2小时响应，2个工作日内解决故障。

(4) 安全管理要求：

①在维护过程中应不接触及不泄露的任何资料和信息。

②所更换备件如涉及数据安全问题，维护方不能将原故障件带走，并将故障件交还给被维护方保管。

③需提交的设计文本（如涉及）、配套产品及数量（如涉及）。

(5) 主要服务规范及质量要求、后期服务要求：

①提供年度服务支持计划，对巡检、例会和培训等工作作出安排。

②提供技术服务项目小组成员名单。

③时间要求：

序号	服务类别	服务要求
----	------	------

1	服务响应	供应商需在采购方首次电话通知后 10 分钟内进行技术响应。
2	到场时限要求	需要现场服务的到场时间：一般故障的到场时间不超过 12 小时，紧急故障的到场时间不超过 10 小时，时间从采购方发出通知后计算（非人为不可抗拒的自然因素除外）
3	非故障原因支持服务	采购方因非本项目故障原因需要供应商支持的，在采购方发出通知后最迟 48 小时内到场；
4	一般故障处理服务时限	一般故障的解决时限不超过 20 小时，包含配件运抵时间，时间从采购方发出通知后开始计算。一般故障是指设备、系统、软件有报警但不影响设备系统正常运行和性能的故障。
5	紧急故障处理服务时限	紧急故障的解决时限不超过 14 小时，包含配件运抵时间，时间从采购方发出通知后开始计算。紧急故障是指宕机或严重影响系统运行的故障。
6	故障处理结束标志	以采购方系统运行正常，数据完整，承载的软件及相关系统恢复正常运行是故障处理结束标志。

④质量标准

供应商提供服务应满足以下质量标准要求：

供应商提供的服务应符合招标文件和合同的要求；

供应商提供的服务符合相关技术标准和规范；

供应商按招标文件和合同的要求提交了相关服务文档，应当包括但不限于以下内容；

供应商为采购方建立统一的系统设备运行档案数据库，保存采购方设备配置、运行信息。应包括系统设备的生产厂家、型号、配置、数量、序列号S/N等；

按照ISO9001的国际质量认证标准制定了一套文件化的质量管理规范，每次向采购方提供技术支持、技术服务、产品修复以及产品（或部件）更换，均填写相应的技术服务文档，并经双方签字认可后，采购方与供应商分别存档，以便日后提供更好的技术服务。主要服务文档应包括如下内容：

年度服务计划、巡检服务报告和年度服务报告，故障维修和更换的服务报告，性能优化升级服务报告，工作例会记录，培训记录和培训手册，与采购方及供应商之间往来的重要传真、电话及书面资料的备忘录。

⑤如果检测出设备损坏需更换的，供应商应及时更换。

⑥供应商需设立本地备件库及常驻技术团队，备件库中需常备本项目清单设备所需的整机及备品备件，覆盖率需达到**100%**。采购方有权根据现场设备运行情况及现场备件消耗情况，要求供应商在**24**小时内提供维保所需备品备件或同型号配置的整机到用户现场。

⑦由于本项目涉及用户的备份系统，服务商需具备Commvault备份软件的运维技术服务能力。需要配合采购方对Commvault备份软件的日常故障处理、根据实际情况优化备份策略，对CommVault备份中涉及到的数据库进行恢复演练，定期通过Commvault清理虚拟带库数据，保障业务数据正常备份。

		<p>⑧供应商需根据采购方要求，安排有技术能力的工程师到现场进行重大事件值守服务：按需提供重大节假日（如：春节、劳动节、国庆节等其它国家法定节假日）或重大事件（如：两会期间、系统停机维护、设备搬迁、数据迁移、数据集中及用户认为必须的重要时段）的现场保障服务，派遣技术专家到现场进行业务支撑，并提供关键备件到现场，且每次保障完成后均需出具专业服务报告。</p>
--	--	---

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
无			

3.3.2.商务要求

采购包1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起3年，合同一年一签
2	★	服务地点	采购人指定地点(马尔康市内)
3	★	验收、交付标准和方法	按照财政部《关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求与合同条款进行验收
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、合同签订后15个工作日内，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的90.00% 2、当年维护期结束甲方签署验收报告后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的10.00%
6	★	违约责任与解决争议的方法	1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方或第三方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。3、甲方逾期付款，每延迟一日，按合同总金额的0.3%/日向甲方支付迟延履行违约金；若延迟达到5日，甲方有权解除本合同，乙方应按照本合同总金额的10%承担违约金，甲方不再支付服务费。4、乙方逾期完成本合同服务（包括提交成果给专家评审或提交最终成果）项目的，每延迟一日，按合同总金额的0.3%/日向甲方支付迟延履行违约金；若延迟达到5日，甲方有权解除本合同，乙方应按照本合同总金额的10%承担违约金，甲方不再支付服务费。5、甲乙双方的违约金总和不超过合同总额的10%。

3.4.其他要求

采购包1:

★1.本项目总预算为35万元/年，服务期限自合同签订之日起3年，合同一年一签。2.投标人针对本项目应提供项目实施方案、技术支持与服务保障方案。（详见评分细则及标准）3.投标人应拟派符合本项目需求的人员。（详见评分细则及标准

） 4.投标人应具有类似项目业绩。