**采购需求**

**第一包**

**一、采购标的**：

# （一）项目情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 采购包预算金额（万元） | 数量 |
| 1 | 北京市应急指挥保障中心2025-2026年度信息系统政务云租用项目（第一包） | 179. 5331 | 1 |

# （二）项目背景或概况

为贯彻落实北京市经济和信息化局关于印发《北京市市级政务云管理办法的通知》（京经信委函（2019）150号）文件的要求，北京市应急指挥保障中心业务系统已迁移部署至市级政务云平台。

**二、商务要求**

## （一）服务地点

采购人指定地点。

## （二）服务期限

12个月。

## （三）验收服务标准

中标人所提供资源应满足招标文件及相关合同规定的要求。保证合同期内系统安全稳定运行，不因硬件故障导致服务中断12小时。服务期满后30个工作日开始对合同项目进行验收。投标人应当在采购人指定的验收日前向采购人提交验收报告。验收报告的内容包括但不限于，合同规定的各项服务清单，各系统设备运行情况。

## （四）服务费用及支付方式

1、本合同服务费用共计人民币小写： 元，大写：人民币 ，本合同服务费已经包含中标人完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，采购人不再支付其他任何费用。

2、采购人应于本合同签订且财政经费下达后15个工作日内，向中标人支付合同服务费的60%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

3、采购人应于本合同服务期满10个月且财政经费下达后15个工作日内，向中标人支付合同服务费的30%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

4、合同服务到期后，通过项目验收且财政经费下达后15个工作日内，采购人向中标人支付合同服务费的10%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

5、中标人在采购人付款前需向采购人提供等额的法定正规发票，如中标人未向采购人提供合格发票，采购人有权延迟付款，且不承担违约责任。

**三、技术要求**

## （一）政务云基础服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务子类** | **服务项** | **计价单位** | **报价单位** | **数量** | **期限（月）** |
| 计算服务 | x86平台云主机服务 | vCPU（主频不低于2.4GHz） | 1 CPU | 元/月 | 1080 | 12 |
| x86平台云主机服务 | 内存 | 1 GB | 元/月 | 2496 | 12 |
| 存储服务 | 普通存储 | 普通存储(单盘技术指标:单盘IOPS 2000-5000)） | 1 GB | 元/月 | 41666 | 12 |
| 高性能存储 | 高性能存储(单盘技术指标：单盘IOPS 10000-25000) | 1 GB | 元/月 | 22894 | 12 |
| 静态存储 | 大容量、高可靠的数据存储服务，具备PB级线性扩展能力 | 1 TB | 元/月 | 4.648 | 12 |
| 其它服务 | 本地主机备份服务 | 本地备份服务 | 1 GB | 元/月 | 4648 | 12 |
| 网络服务 | 互联网链路带宽 | 互联网链路带宽 | 1 Mb | 元/月 | 200 | 12 |
| 互联网IP地址租用服务、并提供备案服务 | 互联网IP地址租用服务、并提供备案服务 | 1 IP | 元/月 | 3 | 12 |
| 主机负载均衡服务 | 主机负载均衡服务 | 1 IP（内网） | 元/月 | 2 | 12 |
| 远程接入服务 | 每个账号结合身份验证通过VPN远程接入堡垒机进行维护 | 1套 | 元/月 | 8 | 12 |
| WAF防护 | 在网站前端架设WAF防护服务，保证用户网站对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，可起到前端防护作用。 | 1 IP（互联网） | 元/月 | 2 | 12 |

## 1、云计算技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **招标要求** |
| 基本需求 | 云主机资源支持弹性调整，可弹提供性扩展CPU、内存及数据盘磁盘，实例可用性达99.99% |
| 支持虚拟机的跨物理服务器的在线迁移 |
| 虚拟机支持秒级启动功能 |
| 支持用户自主制作镜像功能 |
| 支持用户自主访问、操作自服务平台 |
| 支持实时监控功能 |
| 支持windows server 2008 Datacenter x32 英文、windows server 2008 R2 Datacenter x64中文/英文、windows server 2012 R2 Datacenter x64中文/英文、centos x64、debian 8.2 x64、Fedora 20 x64、ubuntu server x64等主流操作系统 |
| #支持云主机深度监控能力，结合深度监控服务提供云主机CPU、内存、磁盘、网络相关资源使用率分析，能够清晰判别资源使用率数值及变化情况，如1天内变化；并支持自动巡检能力，可快速获取巡检时刻资源使用率。提供演示系统链接及管理工具截图证明文件。 |
| #通过《云计算服务安全要求 第1部分:通用安全要求》检验，达到增强级能力要求。（提供通过相关检验的证明材料复印件，证明材料持有人与投标人必须完全一致。） |

## 2、云存储技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **招标要求** |
| 基本要求 | 提供块存储服务：普通性能存储，读写IOPS：1000-3000 |
| 提供块存储服务：高性能存储，读写IOPS： 3000-20000 |
| 提供对象存储服务：静态存储，读写IOPS：1000-3000 |
| #投标人支持对象存储技术，采用基于服务器本地硬盘提供对象存储资源池，云平台支持通过Web界面对对象存储文件夹进行增删改查（提供所投产品此项要求的系统截图或其他有效证明文件） |
| 本地数据零丢失，提供备份数据内容 |
| 支持NFS，CIFS，SAMBA等协议，可进行跨平台文件共享 |
| 支持存储快照，对系统盘、磁盘数据生成备份，快速恢复数据 |
| 支持云磁盘的创建、删除、挂载到一个特定的虚拟机，作为用户的数据盘使用，支持逻辑卷快照及恢复，支持逻辑卷按需扩容 |
| #块存储通过《云计算服务客户信任体系能力要求 第5部分:块存储服务》检验（提供相关证明材料复印件，证明材料持有人与投标人必须完全一致。） |
| #对象存储服务通过《云计算服务客户信任体系能为要求 第2部分:对象存储服务》检验（提供相关证明材料复印，证明材料持有人与投标人必须完全一致。） |

## 3、云平台技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **招标要求** |
| 基本要求 | 云平台应具备不低于99.99%可用性标准，可支持用户自主配置主机、存储、网络、安全等资源，支持定制化开发 |
| 支持数据中心资源动态调度，可根据业务压力随时调整虚拟机数量，停机时间可控制在秒级 |
| 支持对虚拟机CPU、内存、存储、带宽进行实时监控，并支持自定义告警规则 |
| 支持用户自定义虚拟主机专用网络或VLAN，并支持7层和4层的软件负载均衡 |
| 支持虚拟机的跨物理服务器的在线迁移 |
| 支持用户自主进行虚拟资源的新建、添加、删除、启动、停止、资源释放和回收 |
| 支持多种虚拟机调度模式，松散调度、紧凑调度、高可用调度等调度策略。其中高可用调度策略开放给云的租户 |
| 支持云平台租户自行指定云主机的网卡IP |
| #通过中国信息通信研究院云服务IPv6支持能力检测。（提供通过相关检验的证明材料复印件，证明材料持有人与投标人必须完全一致。） |
| #通过《云平台网络能力评估方法 第4部分：云组网》检验。（提供通过相关检验的证明材料复印件，证明材料持有人与投标人必须完全一致。） |

## 4、备份服务技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **招标要求** |
| 基本要求 | 采用B/S架构；支持生产端主流操作系统LINUX/Windows 平台；支持多种数据库类型包括Oracle、MS SQL Server、Mysql等，并且支持这些数据库的所有版本； |
| 基于服务器操作系统层，旁路监测被保护数据每次磁盘I/O的变化。实时监测每一笔磁盘写I/O操作，并以事件日志的方式记录。恢复时基于事件日志可以做任意时刻数据恢复； |
| 生产端到灾备端数据传输时要基于字节级实时数据传输而非存储块级； |
| 支持实时、定时两种备份方式；支持一对一、一对多、多对一、级联、双向等部署方式，且在多对一复制时备份端只需配置一套备份端软件； |
| 服务器主机层做应用/数据库高可用，不依赖于某个具体的硬件平台； |
| 支持主机/备机之间实时数据同步，基于主机被保护数据每一笔磁盘I/O操作，以字节的方式高效的传输到备机进行数据同步； |
| 支持缓存和断点续传机制。当备份端硬件故障或网络传输异常中断时，自动缓存生产端数据库的新增数据，系统或网络故障恢复后自动实现断点续传； |
| 图形化管理方式，无需命令行操作； |

## 5、其他技术需求

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **招标要求** |
| 政务云技术架构要求 | 投标人所使用云平台需采用基于OpenStack主流版本且经过厂商深度定制的云平台软件，资源虚拟化通过KVM技术实现。(提供所投产品此项要求的系统截图或其他有效证明文件) |
| 政务云存储技术要求 | 投标人所使用云平台支持基于通用X86服务器本地硬盘的计算存储融合架构部署分布式存储资源池，底层支持三副本数据冗余（提供所投产品此项要求的系统截图、三方证明或其他有效证明文件，并加盖投标人公章。） |
| 政务云资源及服务管理要求 | #云服务商提供采购人可自服务的云资源可视化管理能力，实现：云主机数量、vCPU数、内存数、磁盘数统计，云资源分配量趋势分析，云资源分布分析（互联网及政务外网分布情况、操作系统类型分布情况、云主机状态分布等），提供演示系统链接及管理工具截图证明文件，并加盖投标人公章。 |
| #云服务商提供采购人可自服务的云资源可视化管理能力，支持按资源分布进行业务资源用量分析并支持排序；支持按云主机数量进行业务系统分析并支持排序；提供演示系统链接及管理工具截图证明文件，并加盖投标人公章。 |
| #云服务商提供采购人可自服务的云资源可视化管理能力，支持业务探活能力，能够根据业务系统服务IP地址、服务链接进行业务健康状态探测，展示系统运行状态，如正常、异常等，提供演示系统链接及管理工具截图证明，并加盖投标人公章。 |
| #云服务商提供采购人可自服务的云资源可视化管理能力，支持云效率分析展示能力，能够清晰展示云效率总值以及云效率变化轨迹图，时刻掌握系统云资源使用情况，并能够清晰展示不同系统云效率情况。提供演示系统链接及管理工具截图证明，并加盖投标人公章。 |

# （二）采购目标

本项目的总体目标是通过租用政务云平台基础服务，对市应急管理局信息化系统的运行环境进行持续优化，提供可靠、稳定、安全的政务云基础服务，具体包括：

1、提供政务云基础服务，包括计算服务、存储服务和网络服务等基础环境日常维护、应急响应等工作。

2、提供7\*24 运维保障，做好重大活动和节假日应急值守保障服务，确保各系统在政务云环境中可靠稳定运行。

3、服务期内，投标人须完成信息系统的日常运维和安全运维服务工作（包括但不限于：云平台服务、日常技术支持、系统日常维护、服务规范、安全及保密要求、响应的及时性），确保入云系统安全、稳定的运行。

# （三）服务内容

## 1、计算服务

投标人需根据采购需求，提供x86平台云主机服务、x86物理服务器租用服务和图形图像计算服务。按照采购人要求对vCPU及内存进行动态调整，自接到工单至完成调整时间不超过4小时。

## 2、存储服务

投标人需根据采购需求，提供普通性能存储、高性能存储、静态存储和本地备份服务。

投标人需根据采购需求，提供单盘IOPS1000-3000的普通性能存储服务，按照采购人要求对存储空间和配置进行动态调整。

投标人需根据采购需求，提供单盘IOPS 3000-20000的高性能存储服务，按照采购人要求对存储空间和配置进行动态调整。

投标人需根据采购需求，提供静态存储服务，具备PB级线性扩展能力。

投标人需根据采购需求，提供本地备份服务，通过备份策略实现文件、操作系统、数据库的本地备份。

## 3、网络服务

投标人需根据采购需求，提供链路带宽服务及互联网IP地址租用服务，并提供相应的网络域名备案服务，按照管理部门要求,配合系统应用厂商提供网络策略配置服务；

投标人需根据采购需求，提供应用负载均衡服务，实现主机应用集群的负载均衡；

投标人需根据采购需求，提供远程接入服务，每个账号结合身份验证通过VPN远程接入堡垒机维护应用系统；

投标人需根据采购需求，提供WAF防护服务，通过在前端架设WAF防护服务，保证用户对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，起到前端防护作用；

## 4、运维服务

投标人提供的政务云环境应在安全等保三级基础上，按各业务系统具体安全需求，开展相应等保评估、检查、整改等工作。

### （1）服务规范

投标人须严格按照《北京市市级政务云管理办法》以及采购人制定的管理办法及流程等相关制度，开展标准化运维工作。

### （2）服务方式

投标人需利用监控系统或人工对机房环境、硬件设备及应用系统的运行情况进行7\*24小时的不间断巡检监控，及时发现安全隐患，通知相关人员及时处理，并形成监控报告。

投标人负责设立技术支持热线，并安排专人值守，为运维工作提供7\*24小时热线支持服务。投标人针对采购人要求的云平台运维服务相关内容，需指定专业技术能力较强的工程师，根据采购人要求配合开展相关维护服务。

### （3）安全及保密要求

投标人须严格遵守采购人的相关信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利将采购人数据及其他信息进行擅自修改或透漏给第三方。

### （4）响应的及时性

投标人应当提供高效的系统维护服务，有效防范系统风险，系统对应负责人7\*24小时电话畅通，能够在系统发生除宕机外的其他故障问题时，能够协调人力资源在1小时内到达运维现场提供服务。系统发生宕机问题时，供应商应在30分钟内响应，在4个小时之内使系统恢复正常，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

### （5）重点保障要求

投标人应具备完善的系统服务保障体系，配备足够的技术人员，在重大节假日、重大活动及业务高峰期内加大运维保障力度，保证期间系统平稳运行。

## 5.迁移服务

由于目前业务系统属于生产系统，保障业务系统连续性是关键。如涉及跨云平台迁移，需在不中断业务的前提下，自合同生效之日起7个工作日内完成全部系统迁移。供应商需具备类似项目经验，可根据业务特点制定应用系统迁移部署方案，配合用户完成系统迁移部署、运行和安全保障，最终保证现有业务系统可平滑迁移至中标单位云平台。具体要求如下：

根据采购人需求，完成应用系统的迁移部署，迁移过程中保证应用系统不中断。

自合同生效之日起7日内，根据用户需求完成系统迁移工作，并且不能改变和影响原有系统的功能、技术状态以及用户的使用习惯。未按时完成系统迁移工作的，采购人有权解除合同并有权要求供应商按合同首付款双倍支付违约金。

针对已经运行在政务云平台上的应用系统，为确保迁移过程中数据不丢失、系统业务不中断，本次中标人负责与原政务云平台的服务商进行主动对接，系统迁移涉及的所有费用（包括但不限于成交人迁移测试阶段的云资源费用，系统开发商对业务系统的部署、调试费用，原服务商配合迁出系统的服务费用等）由本次成交人负责解决。

# (四）运维团队要求

# 投标人须设立专职项目经理，技术负责人以及相应运维团队。

项目经理，须具有10年及以上信息系统项目管理工作经验，并具有信息系统项目管理师（高级）证书；

技术负责人，须从事基础设施、云计算平台运维工作10年及以上，并具有CISP证书或中级及以上技术职业资格证书；

项目组成员，应配备5人以上（不含5人）成员，缺职责分工明确；团队中至少4人具备CISP证书或中级及以上技术职业资格证书；

投标人须利用监控系统或人工对硬件设备及应用系统的运行情况进行7\*24小时的不间断巡检监控，及时发现安全隐患，通知相关人员及时处理，并形成监控报告。

投标人负责设立技术支持热线，并安排专人值守，提供7\*24小时热线支持服务。投标人针对采购人要求的云平台运维服务相关内容，需指定专业技术能力较强的工程师，根据采购人要求配合开展相关维护服务。

# （五）保密要求

1、中标人因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或采购人信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为采购人的保密信息，中标人应按照采购人关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。中标人须严格遵守信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利对采购人数据及其他信息擅自修改或透漏给第三方。

2、中标人应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合 同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息,中标人应至少采取适用于对自己商业秘密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、中标人保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内,对中标人非从事该项目的人员一律严格保密。

4、中标人应保证在向其工作人员披露采购人的保密信息前，认真做好员工 的保密教育工作，明确告知其将知悉的为采购人的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经采购人提出要求，中标人应按照采购人指示在收到采购人书面通知后 5 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还采购人，且不得擅自复制留存。

6、非经采购人特别授权，采购人向中标人提供的任何保密信息并不包括授予中标人该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

**第二包**

**一、采购标的：**

# （一）项目情况：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 采购包预算金额（万元） | 数量 |
| 2 | 北京市应急指挥保障中心2025-2026年度信息系统政务云租用项目 （第二包） | 987.7547 | 1 |

# （二）项目背景或概况

为贯彻落实北京市经济和信息化局关于印发《北京市市级政务云管理办法的通知》（京经信委函（2019）150号）文件的要求，北京市应急指挥保障中心业务系统已迁移部署至市级政务云平台。

1. **商务要求**

## （一）服务地点

采购人指定地点。

## （二）服务期限

12个月。

## （三）验收服务标准

中标人所提供资源应满足招标文件及相关合同规定的要求。保证合同期内系统安全稳定运行，不因硬件故障导致服务中断12小时。服务期满后30个工作日开始对合同项目进行验收。中标人应当在采购人指定的验收日前向采购人提交验收报告。验收报告的内容包括但不限于，合同规定的各项服务清单，各系统设备运行情况。

## （四）服务费用及支付方式

1、本合同服务费用共计人民币小写： 元，大写：人民币 ，本合同服务费已经包含中标人完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，采购人不再支付其他任何费用。

2、采购人应于本合同签订且财政经费下达后15个工作日内，向中标人支付合同服务费的60%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

3、采购人应于本合同服务期满10个月且财政经费下达后15个工作日内，向中标人支付合同服务费的30%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

4、合同服务到期后，通过项目验收且财政经费下达后15个工作日内，采购人向中标人支付合同服务费的10%，金额为人民币小写： 元，大写：人民币 ，

5、中标人在采购人付款前需向采购人提供等额的法定正规发票，如中标人未向采购人提供合格发票，采购人有权延迟付款，且不承担违约责任。

**三、技术要求**

## （一）政务云基础服务

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务子类** | **服务项** | **计价单位** | **报价单位** | **数量** | **期限（月）** |
| **计算服务** | x86平台云主机服务 | vCPU（主频不低于2.4GHz） | 1 CPU | 元/月 | 3528 | 12 |
| x86平台云主机服务 | 内存 | 1 GB | 元/月 | 11158 | 12 |
| x86物理服务器租用服务 | x86物理服务器配置1：2路10核2.0Ghz，64G内存，2块600G SAS硬盘,2个HBA卡，2个万兆端口 | 1 台 | 元/月 | 2 | 12 |
| x86物理服务器租用服务 | x86物理服务器配置2：4路10核2.0Ghz，128G内存，2块600G SAS硬盘，2个HBA卡，2个万兆端口 | 1 台 | 元/月 | 10 | 12 |
| 图形图像计算服务 | GPU显存不低于16G，最大单精度浮点计算能力不低于7TFLOPS，最大双精度浮点计算能力0.2TFLOPS | 1GPU | 元/月 | 54 | 12 |
| **存储服务** | 普通性能存储 | 普通存储（单盘技术指标: 单盘IOPS 1000-3000 ） | 1 GB | 元/月 | 109109 | 12 |
| 高性能存储 | 高性能存储（单盘技术指标：单盘IOPS 3000-20000 ） | 1 GB | 元/月 | 337074 | 12 |
| 静态存储 | 大容量、高可靠的数据存储服务，具备PB级线性扩展能力，提供静态数据存储 | 1 TB | 元/月 | 31 | 12 |
| 本地备份服务 | 通过备份策略实现文件、操作系统、数据库的本地备份（不包含备份存储空间费用） | 1GB | 元/月 | 81165 | 12 |
| **网络服务** | 互联网链路服务 | 互联网链路带宽 | 1 Mb | 元/月 | 940 | 12 |
| 互联网链路服务 | 互联网IP地址租用服务、并提供备案服务 | 1 IP | 元/月 | 51 | 12 |
| 主机负载均衡服务 | 主机负载均衡服务 | 1 IP（内网） | 元/月 | 41 | 12 |
| 远程接入服务 | 每个账号结合身份验证通过VPN远程接入堡垒机进行维护 | 1账号 | 元/月 | 86 | 12 |
| WAF防护 | 在网站前端架设WAF防护服务，保证用户网站对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，可起到前端防护作用。 | 1 IP（互联网） | 元/月 | 1 | 12 |

# （二）采购目标

本项目的总体目标是通过租用政务云平台基础服务，对市应急管理局信息化系统的运行环境进行持续优化，提供可靠、稳定、安全的政务云基础服务，具体包括：

1、提供政务云基础服务，包括计算服务、存储服务和网络服务等基础环境日常维护、应急响应等工作。

2、提供7\*24 运维保障，做好重大活动和节假日应急值守保障服务，确保各系统在政务云环境中可靠稳定运行。

3、服务期内，投标人须完成信息系统的日常运维和安全运维服务工作（包括但不限于：云平台服务、日常技术支持、系统日常维护、服务规范、安全及保密要求、响应的及时性），确保入云系统安全、稳定的运行。

# (三）服务内容

## 1、计算服务

投标人需根据采购需求，提供x86平台云主机服务、x86物理服务器租用服务和图形图像计算服务。按照采购人要求对vCPU及内存进行动态调整，自接到工单至完成调整时间不超过4小时。

## 2、存储服务

投标人需根据采购需求，提供普通性能存储、高性能存储、静态存储和本地备份服务。

投标人需根据采购需求，提供单盘IOPS1000-3000的普通性能存储服务，按照采购人要求对存储空间和配置进行动态调整。

投标人需根据采购需求，提供单盘IOPS 3000-20000的高性能存储服务，按照采购人要求对存储空间和配置进行动态调整。

投标人需根据采购需求，提供静态存储服务，具备PB级线性扩展能力。

投标人需根据采购需求，提供本地备份服务，通过备份策略实现文件、操作系统、数据库的本地备份。

## 3、网络服务

投标人需根据采购需求，提供链路带宽服务及互联网IP地址租用服务，并提供相应的网络域名备案服务，按照管理部门要求,配合系统应用厂商提供网络策略配置服务；

投标人需根据采购需求，提供应用负载均衡服务，实现主机应用集群的负载均衡；

投标人需根据采购需求，提供远程接入服务，每个账号结合身份验证通过VPN远程接入堡垒机维护应用系统；

投标人需根据采购需求，提供WAF防护服务，通过在前端架设WAF防护服务，保证用户对已知安全隐患进行防护，实时升级漏洞补丁，配置防护策略，起到前端防护作用；

## 4、运维服务

投标人提供的政务云环境应在安全等保三级基础上，按各业务系统具体安全需求，开展相应等保评估、检查、整改等工作。

### （1）服务规范

投标人须严格按照《北京市市级政务云管理办法》以及采购人制定的管理办法及流程等相关制度，开展标准化运维工作。

### （2）服务方式

投标人需利用监控系统或人工对机房环境、硬件设备及应用系统的运行情况进行7\*24小时的不间断巡检监控，及时发现安全隐患，通知相关人员及时处理，并形成监控报告。

投标人负责设立技术支持热线，并安排专人值守，为运维工作提供7\*24小时热线支持服务。投标人针对采购人要求的云平台运维服务相关内容，需指定专业技术能力较强的工程师，根据采购人要求配合开展相关维护服务。

### （3）安全及保密要求

投标人须严格遵守采购人的相关信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利将采购人数据及其他信息进行擅自修改或透漏给第三方。

### （4）响应的及时性

投标人应当提供高效的系统维护服务，有效防范系统风险，系统对应负责人7\*24小时电话畅通，能够在系统发生除宕机外的其他故障问题时，能够协调人力资源在1小时内到达运维现场提供服务。系统发生宕机问题时，供应商应在30分钟内响应，在4个小时之内使系统恢复正常，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

### （5）重点保障要求

投标人应具备完善的系统服务保障体系，配备足够的技术人员，在重大节假日、重大活动及业务高峰期内加大运维保障力度，保证期间系统平稳运行。

## 5.迁移服务

由于目前业务系统属于生产系统，保障业务系统连续性是关键。如涉及跨云平台迁移，需在不中断业务的前提下，自合同生效之日起7个工作日内完成全部系统迁移。供应商需具备类似项目经验，可根据业务特点制定应用系统迁移部署方案，配合用户完成系统迁移部署、运行和安全保障，最终保证现有业务系统可平滑迁移至中标单位云平台。具体要求如下：

根据采购人需求，完成应用系统的迁移部署，迁移过程中保证应用系统不中断。

自合同生效之日起7日内，根据用户需求完成系统迁移工作，并且不能改变和影响原有系统的功能、技术状态以及用户的使用习惯。未按时完成系统迁移工作的，采购人有权解除合同并有权要求供应商按合同首付款双倍支付违约金。

针对已经运行在政务云平台上的应用系统，为确保迁移过程中数据不丢失、系统业务不中断，本次成交人负责与原政务云平台的服务商进行主动对接，系统迁移涉及的所有费用（包括但不限于成交人迁移测试阶段的云资源费用，系统开发商对业务系统的部署、调试费用，原服务商配合迁出系统的服务费用等）由本次成交人负责解决。

# (四）运维团队要求

服务期内，投标人须设有7×24小时电话响应服务、具备运维团队，提供售后服务保障。团队成员应明确职责，架构清晰，岗位设置合理，且具备与本项相关的项目经验。

投标人须提供1名项目经理及若干名项目团队专职人员，为本项目提供服务。项目经理需按照采购人要求，承担云资源服务保障具体工作，技术支持人员要求如下：

项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书；

技术负责人具有CISP证书；

团队成员（除项目经理和技术负责人之外）具有CISP等证书。

# （五）保密要求

1、中标人因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或采购人信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为采购人的保密信息，中标人应按照采购人关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。中标人须严格遵守信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利对采购人数据及其他信息擅自修改或透漏给第三方。

2、中标人应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合 同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息,中标人应至少采取适用于对自己商业秘密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、中标人保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内,对中标人非从事该项目的人员一律严格保密。

4、中标人应保证在向其工作人员披露采购人的保密信息前，认真做好员工 的保密教育工作，明确告知其将知悉的为采购人的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经采购人提出要求，中标人应按照采购人指示在收到采购人书面通知后 5 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还采购人，且不得擅自复制留存。、

6、非经采购人特别授权，采购人向中标人提供的任何保密信息并不包括授予中标人该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。