**第五章 采购需求**

一、项目背景

依据《北京市市级政务云管理办法》《北京市市级政务云服务指南》等政策文件要求，现北京市12345热线服务平台依托北京市政务云平台构建，每年通过采购政务云服务模式，实现北京市12345市民热线服务平台稳定运行和安全防护保障。上年度所采购的政务云服务即将到期，需要继续购买政务云服务，支撑北京市12345市民热线服务平台的高效、安全、稳定运行。

二、项目目标

依据《北京市市级政务云管理办法》《北京市市级政务云服务指南》等政策文件要求，通过采购北京市政务云服务，为12345市民热线服务平台提供运行环境及安全保障等能力，确保12345市民热线服务平台持续平稳运行，确保12345市民热线服务平台及数据安全，确保政务云平台具备提供算力支撑能力，加速人工智能大模型在12345市民热线服务场景的应用，确保12345市民热线服务平台入云后符合国家、北京市相关政策要求，提供安全稳定持久的服务能力。

三、项目现状

12345热线服务系统上线以来，已成为市民诉求表达和反馈的重要渠道，也成为市领导和相关部门直接获取市民心声的重要渠道。随着数据的增加以及对业务服务能力提升的要求，12345热线服务系统于2019年迁入北京市政务云平台。北京市政务云平台为12345热线系统打造了安全稳固的运行环境，并提供包括安全防护、深度运维等在内的多样化云服务，确保系统安全稳定运行，支持接诉即办工作正常开展。

上一年度相关资源使用，共部署130台云主机，共分配1650颗vCPU，6012GB内存，普通性能存储129670GB，高性能存储202170GB；x86物理服务器6台，图形图像计算4颗GPU；互联网链路带宽200Mb，互联网IP地址20个等云基础资源服务，云主机深度监控等，在安全防护方面，为主机、数据库、网站提供包括主机杀毒、主机防护、主机加固、主机漏洞扫描、主机日志分析、数据库审计、网站安全防护等安全防护服务，保证北京市12345市民热线服务平台的安全运行。

四、政务云服务需求

（一）计算存储需求

依据当前北京市12345市民热线服务平台部署和运行情况，北京市12345市民热线服务平台稳定运行所需计算存储资源为：共部署云主机126台，共分配1598颗vCPU，6136GB内存，普通性能存储101580GB，高性能存储380222GB；x86物理服务器13台，图形图像计算4颗GPU；本地备份87960GB、异地备份30000GB。

具体计算存储资源服务配置清单如下：

| **序号** | **服务类别** | **服务子类** | **服务项** | **计价单位** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **计算服务** | x86平台云主机服务 | vCPU（主频不低于2.4GHz） | 1CPU | 1598 |
| 2 | 内存 | 1GB | 6136 |
| 3 | **计算服务** | x86物理服务器租用服务 | x86物理服务器配置：8路16核主频≧2.0GHz，256G内存，2块600G SAS硬盘，2个HBA卡，2个万兆端口 | 1台 | 13 |
| 4 | 图形图像计算服务 | GPU显存16G，最大单精度浮点计算能力7TFLOPS，最大双精度浮点计算能力0.2TFLOPS | 1GPU | 4 |
| 5 | **存储服务** | 普通性能存储 | 普通存储（单盘技术指标：单盘IOPS 2000-5000） | 1GB | 101580 |
| 6 | 高性能存储 | 高性能存储（单盘技术指标：单盘IOPS 10000-25000） | 1GB | 380222 |
| 7 | 本地备份服务 | 本地备份服务 | GB | 87960 |
| 8 | 异地备份服务 | 异地备份服务 | GB | 30000 |

（二）网络资源需求

北京市12345市民热线服务平台需要提供互联网访问服务，依据业务应用系统需要，需提供互联网链路带宽服务200Mb，互联网IP地址租用并提供备案服务20个；用于内网主机负载均衡服务4IP（内网）；用于远程接入堡垒机进行维护、补丁升级等操作的账号23个；用于SSLVPN 接入服务23套，用于Web应用防护的WAF服务20IP（互联网）。具体如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类别** | **服务子类** | **服务项** | **计价单位** | **数量** |
| 1 | **网络服务** | 互联网链路服务 | 互联网链路带宽 | 1Mb | 200 |
| 2 | 互联网IP地址租用服务、并提供备案服务 | 1IP | 20 |
| 3 | 主机负载均衡服务 | 主机负载均衡服务 | 1IP（内网） | 4 |
| 4 | 远程接入服务 | 远程接入服务 | 1账号 | 23 |
| 5 | VPN服务 | SSL VPN 接入 | 1套 | 23 |
| 6 | WAF防护 | web应用防火墙服务 | 1IP（互联网） | 20 |

（三）深度监控需求

北京市12345市民热线服务平台需要对于核心关键的57台云主机、13台物理服务器提供深度监控及运维保障服务（7\*24小时值守），确保及时发现访问异常或资源瓶颈等情况，保障系统安全稳定运行。具体如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别 | 服务子类 | 服务项 | 计价单位 | 数量 |
| 1 | 云主机深度监控服务 | 特定云主机深度监控及运维保障服务（7\*24小时值守） | 7\*24小时深度监测云主机资源、硬件设备监控、云平台层应急处置等内容 | 1主机 | 70 |

（四）基础软件需求

根据云平台现有使用规模，升级改造后云主机126台，物理机13台，共需提供139套开源操作系统。

（五）安全服务需求

北京市12345市民热线服务平台为第三级等保系统，政务云平台需通过等保三级评测，并提供主机杀毒、主机防护、主机加固、主机漏洞扫描、主机日志分析、数据库审计服务、网站安全防护服务，满足三级等保系统安全防护要求和系统整体的安全性。安全服务需求具体如下：

| **序号** | **服务类别** | **服务子类** | **服务项** | **计价单位** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **安全服务** | 主机杀毒服务 | 主机杀毒服务 | 1台 | 139 |
| 2 | 主机防护 | 主机防护 | 1台 | 139 |
| 3 | 主机安全加固 | 主机安全加固 | 1次 | 139 |
| 4 | **安全监测、审计服务** | 主机漏洞扫描 | 主机漏洞扫描 | 1次 | 262 |
| 5 | 主机日志分析 | 主机日志分析 | 1次 | 139 |
| 6 | 数据库审计服务 | 数据库审计服务 | 1套 | 8 |
| 7 | **其他服务** | 网站安全防护 | 提供网站安全防护及IPv6访问服务 | 1套 | 1 |

（六）性能需求

1.系统性能指标要求

除不可抗力或计划内维护作业造成的政务云服务中断外，政务云实行24小时不间断运行。云平台基础软件、硬件环境可达到365天7\*24小时不间断运行的要求，云平台整体可用性不低于99.99%，数据可靠性不低于99.9999%。

2.用户权限控制要求

政务云平台需对开发运维等用户的访问账号进行维护管理，开通访问政务云平台维护管理系统账号需由市民热线服务中心统一授权，非授权人不得登录政务云平台管理市民热线服务中心政务云资源。对系统开发商的权限进行细粒度划分，每个开发商只能管理本单位负责运维的系统资源，各开发商之间进行权限隔离。

五、安全管理能力要求

投标人所投云平台应具备完备的安全防护体系和安全防护设备，应保证各业务应用系统的支撑环境，包括但不限于服务器、网络、存储以及相关物理环境，应能满足不低于网络安全等级保护（GB/T 22239-2019）第三级要求，并积极配合采购人根据各业务系统具体等保需求，开展相应等保评估、检查、整改等工作；积极配合采购人开展各项安全服务保障工作。投标人管辖范围内的硬件、软件及支撑环境资源，至少达到业务系统的最高安全等级要求。投标人所投云平台应具备商用密码服务能力，并通过商用密码应用安全性评估，提供相关证明并加盖投标人公章。

六、业务系统部署要求

本项目涉及的业务系统目前已运行在北京市政务云平台，已面向社会公众提供服务。

一是本项目如涉及系统迁移，为确保迁移过程中数据不丢失、系统业务不中断，投标人负责与原政务云平台的服务商进行主动对接，投标人需承诺针对本次招标涉及的相关系统进行迁移所涉及的所有费用（包括但不限于中标人迁移测试阶段的云资源费用，第三方对业务系统的部署、调试费用等）由投标人承担。

二是本项目如涉及系统迁移，投标人在业务系统部署方案中还需提供确实可行的迁移部署服务方案。投标人以迁移时间窗口与进度要求为总约束，合理规划，科学组织。迁移部署服务方案应包括（但不限于）政务云资源配置、应用迁移、数据迁移、测试验证、业务割接、风险评估、迁移期间安全保障、迁移期间应急保障、迁移期间运维保障等内容。迁移部署服务子方案应明确需要采购人配合的具体工作内容及时长（如迁移窗口规划、业务系统及数据完整性验证等），针对系统迁移过程中容易造成业务系统中断的环节，包含但不限于互联网及政务外网IP变更割接、业务数据同步及切换上线、功能业务验证及回退等，进行风险评估，提出详细解决方案，并承诺自合同生效之日起1个工作日内完成全部系统迁移部署工作，保证现有业务系统在不中断业务的情况下平滑迁移至中标人云平台，并且不能改变和影响采购人原有系统的功能、技术状态以及用户的使用习惯。

七、运维保障服务要求

（一）运维要求

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。

（二）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对采购人数据及其他信息擅自修改或透露给第三方。

（三）响应的及时性要求

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，投标人应在5分钟内响应，在30分钟之内开始处理故障，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，投标人应在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。

（四）重点保障要求

为保障五一、十一、春节、两会等重要时期以及业务高峰期内系统平稳运行，缓解系统高峰期内因业务发生量增大而带来系统压力风险，要求投标人根据业务周期性特点，加大运维保障力度，保证在业务高峰期内系统平稳运行。

（五）应急保障和风险防控措施

云平台应具备相应的应急预案与风险防控措施,在云平台运行维护期间，出现应急情况和风险状况时，按照预案处置,快速解决问题。

八、服务团队要求

投标人须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目工作，提供不少于10人的服务团队，须确保项目实施队伍的稳定，提供本地化服务。投标人需提供项目团队组织架构、成员名单、成员职责，保证担任重要岗位的人员具备相应专业资质。

1. 项目经理1名，需具有5年（含）以上项目管理工作经验（提供个人简历、项目经历并加盖投标人公章），须具备有效期内的信息系统项目管理师（高级）证书、信息安全保障人员认证证书（安全运维专业级或以上）、信息安全保障人员认证证书（应急服务专业级或以上）等。

2. 安全技术负责人员1名（不能与项目经理为同一人），需具有5年（含）以上工作经验，需具有在有效期内的信息安全保障人员认证证书（安全集成专业级或以上）、信息安全保障人员认证证书（应急服务专业级或以上）、具有注册信息安全专业人员认证证书（CISP）。

3.其他技术服务人员不少于7名（不包含项目经理和安全技术负责人），人员至少包括以下不同的技术人员：系统架构设计师1名、系统规划与管理师1名、系统分析师1名，高级信息系统项目管理师证书1名；注册信息安全专业人员认证证书（CISP）1名；网络规划设计师证书1名、数据库系统工程师证书1名。

九、服务期限

本项目租用服务期：2025年8月21日至2026年8月20日。

交货或服务地点：采购人指定。

十、验收服务要求

1.中标人为采购人提供的服务质量应符合国家或相关行业，以及《北京市市级政务云管理办法》的标准。

2.中标人在按合同要求提供各项服务并形成服务报告文档后，在系统运行正常的前提下，由采购人进行验收。中标人需提供最终签署的合同中约定的相关文档并配合采购人验收工作。

十一、付款方式及金额

1.本合同服务费用共计￥ 元（含税），大写： 。上述费用为本合同项下乙方提供服务所产生的一切费用，除本合同另有约定外，乙方无权要求甲方另行支付任何费用。

2.甲方于本合同签署后30个工作日内通过转账支付乙方第一笔合同款（付款比例不低于中标金额的30%），即￥ 元，大写： 。

3. 合同到期且完成项目验收合格签署最终验收报告后，甲方向乙方支付本项目剩余合同款。