**采购需求**

**一、为落实政府采购政策需满足的要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **政策名称** | **内容** |
| 1 | 政府采购促进中小企业发展 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件” |
| 2 | 政府采购支持监狱企业发展 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件” |
| 3 | 政府采购促进残疾人就业 | 提供材料详见招标文件第六章“报价文件” |
| 4 | 政府强制采购节能产品 | 不适用 |
| 5 | 政府优先采购节能、环保产品 | 不适用 |
| 6 | 政府采购进口产品 | 不适用 |

1. **采购资金的支付方式、时间、条件：**

**1.履约保证金：**合同签订后7个工作日内，中标人向采购人提交合同金额5%的履约保证金（提交方式：支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式），合同期满后无质量问题和维护问题退还（不计息）。

**2.付款方式：**合同签订后，中标人在7个工作日内安排工程师到采购人指定的场所开展合同中规定的各项工作，经采购人确认同意，向中标人全额支付合同价款。

**三、服务要求：**

**1.需实现的功能或者目标：**

1.1 “中国杭州”门户网站及市民邮箱建设目标

“中国杭州”门户网站及市民邮箱，是杭州市政府在互联网对外宣传的一个平台、也是与民互动的一个平台，总体建设目标：秉承“方便、实用、为民”的办站宗旨，在展示形象、发布信息、受理事务、提供服务等方面发挥积极作用，“中国杭州”政府门户网站新特色：精编政务信息、突出互动交流、整合网上办事、拓展公共服务、展现门户特性、美化网站界面。本期项目工作内容：完成运维管理建设，本期项目建设主要涉及维护方案计划及相关管理制度制定以及运维技术服务。

1.2 网站平台整合的建设目标

作为推进党政机关信息化资源整合工作的重要平台部分，统一网站平台的建设具有明显的特殊性：涉及的系统多样、稳定性要求高、信息发布手段多样、内容更新页面微调需求较多、整体安全性要求相对较高、特殊事件或时段网站的并发访问量高。针对这些情况，本期项目建设目标：为“中国杭州”政府网站统一整合平台服务项目中的一个平台，子站提供维保服务工作。

1.3 维护期：1年。

**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：**有强制性标准的执行国家强制性标准，无的统一执行最新相关标准、规范；

**3.需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

**3.1 服务内容**

1）“中国杭州”门户网站维护服务

1.1）提供7\*24小时的服务支持；

1.2）提供相关培训，保证采购人系统在意外情况发生的第一时间服务；

1.3）提供2名专职驻场工程师提供系统维护服务；

1.4）“中国杭州”政府门户网站的顶级域名及其下属二级域名的解析及配置管理，顶级域名共两个：hangzhou.gov.cn、hz.gov.cn；

1.5）“中国杭州”政府门户网站前台页面模版与集约化后台的技术维护服务。

2）“中国杭州”政府网站统一整合平台维护服务

2.1）针对本项目建立服务保障体系

2.1.1）针对本项目建立专门的技术支持服务小组，由经验丰富的工程师担任组长和项目经理；

2.1.2）服务期内，向采购人提供统一的维护电话号码（固定电话），提供7\*24小时的有关系统平台等问题的电话咨询和故障报修服务，接受采购人E－MAIL咨询，并在2小时内提供回复；

2.1.3）当本项目所列系统平台出现故障时，中标人在获得通知后即时响应，1小时以内到达现场，为采购人查找和确认故障原因。对于网站故障，在获得通知起4小时内排除故障并恢复系统正常运行，对于系统平台故障，获得通知指令起8小时内排除故障并恢复系统正常运行。中标人在故障解决后向采购人提交详细的故障报告，对故障原因进行分析、说明处理过程，并提出类似故障的防范措施并实施；

2.1.4）中标人在本项目实施过程中做详细的工作台账，并根据采购人要求作分类、汇总及统计。

2.2）向采购人提供平台（系统）软件更新、升级、维护、检测、排障

2.2.1）提供升级维护版的软件以排除隐患故障；

2.2.2）提供升级具备新功能的新版系统软件以提高性能和功能；

2.2.3）负责检测、排除设备（系统）软件故障，恢复设备（系统）运行。

3）市民邮箱软件支持服务

3.1）电话支持服务：7\*24小时电话支持服务，由中标人经验丰富的客服专员接听来电，提供专业的技术支持服务；

3.2）电子邮件支持服务：在确认邮件系统的问题后，中标人可采用电子邮件的方式向采购人回复问题的解决方案。电子邮件支持服务将做为电话支持服务的补充，不建议单纯使用电子邮件提交问题；

3.3）远程登录支持服务：在必须的情况下，中标人的技术支持工程师获得采购人同意后，为采购人提供远程登录支持服务，查看系统状况或解决问题，提供安全登录途径及所需环境。

3.4）协助系统扩容：采购人需要进行系统扩容时，中标人需协助进行扩容计划的审核，并在扩容实施过程中提供电话、电子邮件等方式的指导，远程提供操作支持以帮助解决扩容过程中出现的问题。

3.5）系统测评及建议：由资深工程师为采购人进行每年两次的系统远程测评，同时提交测评、邮件系统运营和配置优化建议报告；

3.6）程序补丁和文档更新：在必须的情况下，中标人为采购人提供软件程序补丁以协助解决问题；

3.7)中标人需针对本项目建立服务保障体系

3.7.1）针对本项目建立专门的技术支持服务小组，由经验丰富的工程师担任组长和项目经理；

3.7.2）服务期内，向采购人提供统一的维护电话号码（手机电话），提供7\*24小时的有关设备（系统）问题的电话咨询和故障报修服务，接受采购人E－MAIL咨询，并在2小时内提供回复；

3.7.3）当邮件系统出现故障时，中标人在获得通知后即时响应，经双方确认无法通过远程解决问题的，中标人需要提供现场服务，2小时以内到达现场，为采购人查找和确认故障原因并进行处理解决。在故障解决后需向采购人提交详细的故障报告，对故障原因进行分析、说明处理过程，并提出类似故障的防范措施并实施；

3.7.4）结合巡检和其他服务，为采购人设备（系统）建立档案。

**3.2 维护清单**

1）“中国杭州”市政府门户网站

中标人派驻2名合格工程师在采购人指定场所驻点工作，负责部分门户网站和市民邮箱系统的日常维护工作；

建立全年7\*24小时专职工程师技术支持服务，提供专线电话，负责接待、技术交流、接受故障申告、投诉、处理及反馈，提交各类报表等工作，并接受采购人的监督；

“中国杭州”政府门户网站的顶级域名及其下属二级域名的解析及配置管理，顶级域名共两个：hangzhou.gov.cn、hz.gov.cn。

2）“中国杭州”政府网站统一整合平台

“中国杭州”政府网站统一整合平台包含一个统一的站群内容管理平台、一个统一的数据资源平台、一套统一的安全系统。单位子站融合于统一平台下，接受平台统一管控的单位子站点。

|  |  |
| --- | --- |
| **单位名称** | **网站域名** |
| 杭州人大 | www.hzrd.gov.cn |
| 杭州投促局 | Tzcj.hz.gov.cn |
| 杭州民进 | www.hz.zjmj.org |
| 西泠印社 | xlys.hangzhou.gov.cn |

1. 中国杭州政府门户网站“市民邮箱”技术维护

中国杭州政府门户网站“市民邮箱”技术维护、检测、排障服务；

A.日常监管：对系统运行情况进行日常监管，并对监管日志进行分析处理。

B.病毒与非法入侵监管：对系统运行过程中出现被病毒或非法侵入运行程序的情况进行排查及处理。

C.热线支持：指应标人服务人员通过电话向采购人提供技术问题解答的过程以及实际操作使用的具体指导工作。

D.现场维护：指根据产品问题及客户实际需求情况，派遣专业技术人员到采购人现场处理解决问题的过程。

E.细节调整：对运行的软件平台进行细节完善性调整修改。

1. 中国杭州”统一整合平台及“市民邮箱”维护相关设备

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **主要配置** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | DELL服务器R710 | X5550\*2，8G，3\*146G，导轨，R5，冗余电源，DVD光驱，Red Hat Linux Enterprise Server 5，2块FC卡。 | 2 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 2 | DELL服务器R710 | X5550\*2，8G，DVD，3\*146G，导轨，R5，冗余电源，win2003标准版。 | 2 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 3 | DELL服务器R710 | X5550\*2，8G，DVD，3\*146G，导轨，R5，冗余电源，win2003标准版，2块FC卡。 | 2 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 4 | DELL服务器R610 | E5504，4G，DVD，3\*146G，导轨，R5，冗余电源，win2003标准版。 | 1 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 5 | DELL服务器R610 | E5504，4G，DVD，3\*146G，导轨，R5，冗余电源，Red Hat Linux Enterprise Server 5。 | 3 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 6 | 光纤存储IBM DS4700 | IBM DS4700双控制器，2GB缓存，10块300GB 15000转硬盘，8个Storage Partitions，链路冗余软件。 | 1 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 7 | 交换机 Cisco | WS-C3560G-24TS-S | 2 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 8 | 负载均衡 Radware | AppDirector ODS 1008 | 2 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 9 | 内网防火墙 天融信 | NGFW4000-UF- (TG-5014) | 1 | 台 | 第三方7×24服务 |
| 10 | 系统软件平台 | 网站群系统平台1年维护，4个网站系统的维护工作。 | 1 | 套 | 原厂7×24服务 |
| 11 | 市民邮箱 | Coremail 邮箱软件系统维护 | 1 | 年 | 原厂7×24服务 |

**3.3 项目的工作内容及维护文档（覆盖以下内容）**

1）工作台帐及分类、汇总、统计

2）故障处理报告

3）故障统计分析报告

4）系统运行报告

5）平台优化及支持服务建议及咨询方案

6）平台安全及运维服务建议及咨询方案

电子文档是成果不可分割的部分