第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1 采购项目概况

西安科技大市场网络平台（以下简称“网络平台”）统筹整合了包括专利数据、研发服务、资讯、仪器、政策、科技成果、科技组织、行业专家在内的大量科技资源，为西安大市场服务中心（以下简称“大市场”）的业务发展提供了全面的科技信息服务。网络平台形成了以大数据分析、专利申请前评估系统、研发公共服务、专家系统、门户站群、客户信息管理系统、仪器共享子系统、政策匹配推送系统、技术转移服务系统、创新创业服务系统、秦创原系列应用系统等各类公共服务系统构成的区域性综合科技服务平台。本项目旨在通过专业的运维服务和管理，为西安科技大市场网络平台的安全与稳定运行提供技术支撑和保障。保障机房基础设施安全稳定运行，不因基础设施故障导致设备出现宕机等事故。如出现不可抗拒因素导致的紧急事故，在第一时间启动应急预案，将损失降为最低；协助相关管理部门制定运维流程、操作规范和管理制度，例如机房管理规定和应急处置预案等；完成大市场管理部门交办的其他工作。

3.2 服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1：

采购包预算金额（元）：29.9237.00

采购包最高限价（元）：29.9237.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	大市场运维服务	1.00	29.9237.00	年	其他未列明行业	否	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1：

标的名称：大市场运维服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
1		技术参数与性能指标

服务商要通过专业规范的运维服务和管理办法，为网络平台的安全与稳定运行提供技术支撑和保障，保障机房基础设施安全稳定运行。协助相关管理部门制定运维流程、操作规范和管理制度，例如机房管理规定和应急处置预案等；完成大市场管理部门交办的相关协助工作，服从大市场统一管理，遵守大市场各项驻场管理规定。网络平台包括：机房基础设施、办公信息网络、大市场展厅、门户站群系统、技术转移公共服务系统、设备共享公共服务系统、知识产权公共服务系统、科技政策公共服务系统、人才创业服务系统、网络存储系统、大数据平台、数据库系统、秦创原系列应用系统等，主要设施如下：

西安科技大市场网络平台主要设施清单

类型	品牌型号	数量	备注
机房基础设施	大市场自建	1 套	机房基础设施
运营商互联网接入	大市场自建	3 套	互联网接入
大市场展厅	大市场自建	1 套	综合应用系统
门户站群系统	FusionPortal	1 套	应用系统
技术转移公共服务	XaTrmCentOS	1 套	应用系统
仪器设备共享公共服务	XaTrmCentOS	1 套	应用系统
知识产权公共服务	XaTrmCentOS	1 套	应用系统
科技政策公共服务	XaTrmCentOS	1 套	应用系统
人才创业服务	XaTrmCentOS	1 套	应用系统
大数据平台	Mongodb	3 个	集群分布式
大数据平台	Hadoop	2 个	集群分布式
大数据检索	ElaticSearch	10 个	集群分布式
网络存储系统	DELL7020	1 个	网络存储系统
数据库系统	Oracle11G	2 个	应用支撑平台
数据库系统	Mysql5.7	2 个	应用支撑平台
代理 web 服务器	Nginx	2 个	应用支撑平台
专利检索系统	XaTrmCentOS	1 个	应用系统
研发公共服务	XaTrmCentOS	1 个	应用系统
专家系统	XaTrmCentOS	1 个	应用系统
内部办公系统	XaTrmRedhat	1 个	应用系统
门户站群	XaTrmRedhat	1 个	应用系统
客户信息管理	XaTrmRedhat	1 个	应用系统
资料管理系统	XaTrmRedhat	1 个	应用系统
创新创业服务	XaTrmRedhat	1 个	应用系统
服务器	IBM3650M3	12 台	应用服务器
	Lenovo	2 台	应用服务器

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>曙光 A620</td><td>12 台</td><td>应用服务器</td></tr>
<tr><td>精密空调</td><td>爱默生.英特迪</td><td>2 台</td><td>精密空调</td></tr>
<tr><td>台式电脑</td><td>联想</td><td>16 台</td><td>办公电脑</td></tr>
<tr><td rowspan="2">笔记本电脑</td><td>IBM</td><td>1 台</td><td>办公电脑</td></tr>
<tr><td>联想</td><td>10 台</td><td>办公电脑</td></tr>
<tr><td rowspan="2">打印机</td><td>京瓷</td><td>1 台</td><td>办公设备</td></tr>
<tr><td>惠普</td><td>5 台</td><td>办公设备</td></tr>
<tr><td>投影机</td><td>索诺克 NP6500</td><td>3 台</td><td>办公设备</td></tr>
<tr><td>电话</td><td>侨兴/TCL/高科</td><td>20 台</td><td>办公设备</td></tr>
<tr><td rowspan="2">安全设备</td><td rowspan="2">华为、启明星辰</td><td rowspan="2">6 台</td><td>网络安全设备</td></tr>
<tr><td>网络安全设备</td></tr>
<tr><td>交换机</td><td>华为</td><td>6 台</td><td>网络安全设备</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>2</td><td></td><td>确保网络平台主要硬件设备、现有应用平台、全部域名：www.xatrm.cn 、www.xatrm.com、w ww.xatrm.net、www.xatrm.org、www.xatrm.com.cn、等域名的正常运行和证书安装；</td></tr>
<tr><td>3</td><td></td><td>1.信息安全服务：提供平台整体的安全运维方案，从物理安全、网络通信安全、数据备份、防病毒管理、补丁管理、密码管理等方面进行安全管理。为系统提供安全防护服务，包括对服务器系统、网络交换机、路由器以及安全系统的安全加固；对防火墙、入侵防御检测等安全设备硬件维保;对防火墙等安全设备系统进行升级，安全策略配置调整。提供网络安全保障，过滤不良信息及防止外部入侵。
每月对系统做安全漏洞扫描和渗透测试，对系统安全进行风险防扩和安全漏洞整改，针对 SQL 注入、XSS 跨站攻击、DoS 攻击、页面篡改等系统安全风险和漏洞提出解决方案和应急保障措施。对监测出的系统安全漏洞及时进行修复，确保平台安全稳定运行。定期提供安全漏洞扫描报告、渗透测试报告、安全运行处置报告等相关材料。密切关注国内外信息安全漏洞库、信息安全厂商、IT 交流社区等组织机构发布的网络安全漏洞，对发现的涉及所运维软硬件的安全漏洞，立即进行排查确认，于 1 个工作日内将漏洞信息（内容包括但不限于漏洞名称、漏洞编号、风险等级、涉及主机 IP 及端口号、漏洞描述、修复建议等）通过电话、邮件、微信等方式通知大市场，并在 5 个工作日内对漏洞进行修复，形成漏洞修复报告并提交大市场。
2. 系统配置优化：服务商针对网络平台各系统、硬件、网络等设施的现状和存在问题提出切实可行、有效的优化配置方案或方法，并向采购人提交相关材料，同时配合采购人完成优化升级等相关事项。问题提出切实可行、有效的优化配置方案或方法，并向采购人提交相关材料，同时配合采购人完成优化升级等相关事项。
3.网络维护服务：机房内所有网络设备以及线路保障。内容包括:日常维护、网络设备参数配置调整、事件处理、分析报告、性能监控、维修维保；内部网络和接入互联网设备等汇聚层以及接入层设备维护，内容包括:日常维护、网络设备参数配置调整、事件处理、分析报告、性能监控、维修维保等；对涉及网络相关系统的新建、扩容、升级等要求提供专业的技术建议、设计、指导以及实施等。
4.现场监控：由服务商安排专业技术人员驻场进行机房值守监控，通过监控工具实时对网站群服务端响应时间、网络延时、页面打开速度、页面报错统计追踪进行性能监控；</td></tr>
</table>

		对操作系统、数据库访问、页面访问等日志进行监控记录，建立统计报表并定期对日志进行分析审查；根据监控结果和实际情况，向大市场提交优化调整方案，对相关设备、系统等进行优化调整。及时发现隐患故障，上报重大事件并启动预案，确保故障和事件处置的有效性、及时性。 5.例行巡检和日常维护：驻场人员制定巡检计划，对所有业务系统、机房设备（服务器、网络安全设备、UPS、精密空调等）、展厅设备、会议室设备、网络线路及相关设备等进行定期检查，包括所有设备状态、业务系统运行情况、网络性能、存储空间、事件告警等。对于发现的故障隐患，立即上报给采购人，同时采取有效措施，保证设备的安全和系统稳定运行。并在日常工作中注重设备的维护保养和工作日志记录。 6.配合大市场开展等保测评或第三方安全测试的整改工作。 7.数据备份和恢复：服务商应调研分析提供网络平台各系统运行维护方法，包括数据备份和恢复以及迁移方案，并定期进行数据备份和恢复测试。投标方案要提供在系统和服务器出现宕机或服务器损坏无法启动时的解决方案，其中包括网络平台各系统的设备管理配置方案、操作系统安装恢复部署方案、数据库安装恢复部署方案和应用系统安装恢复部署方案。同时做好数据定期备份和恢复以及日志记录等相关工作。 8.应急保障：根据网络平台与信息安全突发事件的严重程度和影响范围，制定应 急事件分级标准和上报流程等，方案应调研分析编制网络平台各系统的信息安全事件应急预案，以应对攻击和病毒入侵、系统文件遭到破坏删除或数据库崩溃等情况。整理分析各系统的应急保障措施，并对保障措施提升改进提出安全可靠的可行性解决方案。服务期内，至少组织二次全区性的网络与信息安全应急演练，针对演练发现的问题修订完善应急预案。 故障受理和处置。建立故障受理服务台，通过服务台记录业务故障和用户请求，上报和分发处置任务，跟踪和回访处置结果，实现故障处置和服务结果的可追溯、可监督，全面再现所有事件的处置过程。 设备管理。对现有基础设施、网络设备、服务器、存储等 IT 设备进行分类管理，从库存、维修、折旧、报废等阶段进行全生命周期管理。建立相关设备清单，包括但不限于：设备信息、操作系统信息、软件基础平台信息、网络策略开通情况、杀毒软件安装更新情况、系统备份情况信息等。当清单发生较大变动时，应及时将变动信息告知。实时掌握资产的状态，便于升级和使用调配，有效落实管理责任。 展厅相关设备安装及调试、数据展示等，保证展厅的技术支持。备品备件。服务商应提供常用备品备件，如网线、电池、存储硬盘、路由器、普通交换机等；对服务器、存储硬盘、交换机、光纤模块等易损耗品提供备件备品保养、维修和更换服务，在配件故障时能及时更换恢复，减少对业务系统的影响。对备品备件的出库、入库、使用做好相应的日志记录。 培训服务。建立和完善运维流程规范、系统或设备操作手册、日常维护操作规程，并制定，培训计划对运维人员进行培训。服务商应调研分析整理编写网络平台各设施的管理配置手册和故障处理手册。 对大市场的数据、系统、用户信息、账号等信息进行严格保密，未经大市场允许，不得私自将有关信息告知他人。 以上日常管理维护内容均需有日志记录等相关材料。 对大市场网络平台主门户和各子平台（包括本地机房和政务云上运行的平台）进行日

<table>
<tr><td></td><td></td><td>常维护与功能优化；配合大市场进行业务系统迁移上云；配合大市场进行等保测评和整改、密码测评和整改等相关工作；对网络平台内容进行日常维护，包括栏目内容的发布转发、网站内容采编、数据及时更新维护、网站群系统监控维护、用户支持服务、用户使用培训模版开发服务等。每月为网络平台提供访问统计报告，包括整体访问情况、主站访问情况、用户来源分析、用户行为分析等；和网络平台系统维护相关的其他工作。</td></tr>
<tr><td>4</td><td></td><td>1.具有较为完善的驻场管理制度，组织结构合理。服务商运维团队要求至少 5 人且至少 2 人常驻现场。包括项目经理、技术支持人员、研发测试人员、UI 设计人员等。
2.项目执行期间项目经理不得更换，投标人需提供承诺函。
3.负责运维的团队要求具备丰富的网络安全运维工作经验和良好的沟通协调及文字表达能力。
4.每月 10 日前提交一份上月的月度运维报告，必须包含漏洞扫描报告，巡检报告，运维问题报告等内容；2027 年 1 月 20 日前提交一份 2026 年度运维总结报告，必须包含漏洞扫描报告，巡检报告，运维问题报告等内容。
5.投标人需提供项目组成员社保记录、简历和运维相关工作经验证明材料。
6.投标人需提供服务器、交换机等设备备品备件库，提供库房产权证明或房屋租赁合同</td></tr>
<tr><td>5</td><td></td><td>1.服务响应时间：响应时间为接到通知后 15 分钟以内；
2.驻场要求：全年驻场维护支持，安排专人常驻现场提供技术支持、研发测试、 UI 设计等服务。工作时间为上午 8:30-12:00，下午 13:00-17:30；非工作日安排专人值班，确保系统正常运行，如遇工作需要，应随时提供服务保障；
3.服务要求：提供 5*8 小时的故障即时诊断、7*24 小时电话服务或远程技术支持服务，并记录维护日志，通话录音；
4.投诉处理：投诉电话的接听和问题的记录、收集；反馈的咨询或投诉意见的处理；
5.故障解决时间：甲方出现重大系统故障，应在 4 小时内解决故障或恢复系统正常运行；解决问题后应出具书面总结报告反馈给甲方，若在 4 小时内，故障未能解决，可请第三方进行处理，费用由服务商承担；
6.定期回访用户单位，及时收集反馈意见；
7.确保客户现场人员和财产安全，上下班打卡进出，离开时确保办公设备电源关闭和门窗关闭。
8.遵守大市场相关制度。</td></tr>
<tr><td>6</td><td></td><td>
<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">2026 年西安科技大市场服务中心网络平台延续运维项目</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="3">西安市科学技术局</td></tr>
<tr><td rowspan="3">资金金额（万元）</td><td>实施期资金总额：</td><td>29.9237 万</td><td rowspan="3">执行率分值（10 分）</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款</td><td>29.9237 万</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0 万元</td></tr>
<tr><td>目 总
标 体</td><td>实施期
总目标</td><td colspan="2">年度总目标</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

			该项目负责西安科技大市场网络平台软硬件运维保障 ，保障平台安全稳定运行，高效响应用户诉求，及时处置平台使用问题。			
			度绩效指	二级指标	**三级指标**	指标值	**分值权重（90分）**
				经济成本	软件运维成本	≤16.8276	4
					硬件运维成本	≤4.9674	2
					安全运维成本	≤8.0271	3
					其他运维成本（万元）	≤0.1016	1
				数量指标	一年常见故障维护处理次数（次）	≥100	6
					一年内设备巡检的次数（次）	≥200	2
					一年内网络平台业务系统巡检的次（次）	≥200	2
					一年内数据备份的次数（次）	≥12	2
					运维驻场人员数量（人）	**≥2**	5
				质量指标	排除平台普通故障需要的时间（小时）	≤1	6
					排除平台较大故障，用户一级故障排除（小时）	≤2	6
					排除平台重大故障需要的时间（小时）	≤24	6
				时效指标	项目执行期（月）	12	5
				经济效益指标	平台故障引起的经济损失（元）	≤1000	5
					网络故障引起的经济损失（元）	≤1000	5
				社会效益指标	大市场网络安全整改（次）	≤3	10
				可持续影响指标	运转保障率（%）	≥99	10
				服务对象满意度指标	内部使用服务对象满意度（%）	≥99	5
					平台网络使用服务对象满意度（%）	≥99	5

3.2.3 人员配置要求

采购包 1：
根据采购文件要求及合同约定执行

3.2.4 设施设备要求

采购包 1：
根据采购文件要求及合同约定执行

3.2.5 其他要求

采购包 1：
根据采购文件要求及合同约定执行

3.3 商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1：
自签订合同日算起一年

3.3.2 服务地点

采购包 1：
指定的服务地点

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1：1.招标文件、投标文件、澄清表（函）。 2.本合同及附件文本。 3.合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。 4.中标服务商应向采购人提交项目实施过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

3.3.4 支付方式

采购包 1：
分期付款

3.3.5 支付约定

采购包 1：
1、进度款，合同签订并完成前期准备工作，达到付款条件起 5 个工作日内，支付合同总金额的 60.0%
2、进度款，年末终期验收完成，达到付款条件起 5 个工作日内，支付合同总金额的 40.0%

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1：
服务商原因导致项目未按照约定完成前期或中期交付的，视服务商违约，采购方延迟支付款项。服务商原因导致项目未按照约定完成终期交付的，第一次给予 7 个工作日宽限期，宽限期后扔未达到交付要求的，视服务商违约，采购方停止支付尾款，因违约期间造成的财产损失，由服务商承担。 争议解决途径：向西安仲裁委员会提请仲裁。

3.4 其他要求

1、为顺利推进政府采购电子化交易平台应用工作，供应商需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的投标文件，同时，线下提交纸质版投标文件（应从专用制作软件中直接打印，与电子投标文件保持一致），正本壹份、副本贰份、电子版壹份。若线上电子投标文件与纸质投标文件不一致的，以线上电子投标文件为准；若正本和副本不符，以正本为准。 线下递交文件时间：详见本项目磋商公告提交投标文件截止时间；线下递交文件地点：西安市高新路 2 号西部国际广场 1 幢 32 层会议室 1 。 2、线下递交文件须提供法定代表人授权委托书、被授权人身份证复印件及被授权人开标当月前三个月内任意一个月在本单位的社保缴纳证明。