

## 第四章 采购需求

### 一、采购标的

#### 1. 采购标的

办公自动化运维服务

#### 2. 项目概述

按照中共中央办公厅、国务院办公厅相关要求，北京市人力资源和社会保障局于 2020 年开展电子公文系统适配改造工作，期间建设了终端、基础软硬件等基础设施，建设办公自动化系统，满足我局内部办公、审批等工作。到 2021 年北京市人力资源和社会保障局办公信息设备完成适配改造工作。2022 年顺利完成了电子公文系统对标改造、办公终端（PC 及外设）的全面替换等工作，办公自动化系统投入正式使用，各基础设施进入运行维护阶段。

随着办公自动化系统的使用，北京市人力资源和社会保障局对办公自动化系统的可用性，以及系统运行依托的信息技术环境的可用性要求日益提高，系统运行保障和维护管理就成为确保系统安全稳定可靠运行的最有力的手段。该服务主要是为北京市人力资源和社会保障局提供以人员为导向的系统支持服务，为北京市人力资源和社会保障局提供一套符合办公系统和计算机管理发展的支持服务。可帮助北京市人力资源和社会保障局实现资源管理和设备环境的改善，使软件系统运行更有效、更可靠，从而提高北京市人力资源和社会保障局办公自动化系统的运行效率，增加系统的工作时间；掌握系统运行的关键技术环节和重要业务需求，提高整个系统运行的可靠性和可维护性，使其更符合使用部门的实际需求。

同时为丰富办公自动化系统功能，满足局领导实际业务需求，购买在线预览系统服务，文档中台服务，校队软件服务，支撑系统功能更好的运行。

### 二、商务要求

#### 1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：本项目服务期限为 12 个月。

服务地点：采购人指定的服务地点。

#### 2. 付款条件（进度和方式）

双方签署合同后，采购人收到成交供应商提供的正式服务发票及合同款总额 10% 的履约保函后，于 10 个工作日内一次性支付成交供应商合同款总额。

本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响采购人支付的情况不视为采购人违约，成交供应商应予以理解并保证合同履行。本项目最终合同款总额以财政资金实际情况为准。

### 3. 售后服务（质保期）

所有软件提供 1 年维护服务。

保修期内，远程无法解决的问题需要上门服务进行解决，由此产生的费用均不再收取。

### 4. 保险

本项目所涉及的运输、施工、安装、集成、测评、测试、调试、验收、培训、备品和工具、保险、售后服务、税款、质检、行政许可及相关证书等费用均包含在报价中。

## 三、技术要求

### 1. 基本要求

#### 1.1 采购标的需实现的功能或者目标

本次采购标的共包括办公自动化系统运维服务与配套软件服务两部分。

##### （一）办公自动化系统运维服务

运维服务包括局机关驻场运维及局外事业单位驻场运维。

其中局机关驻场运维包含驻场需求调研、驻场运维、热线客服及 PAD 技术支持。局外事业单位驻场运维包含公共人力资源服务中心驻场运维、就业促进中心驻场运维及劳动保障职业学院驻场运维。

##### （二）采购配套软件服务

本次软件采购的清单列表如下：

序号	软件服务名称	计量单位	数量
1	在线预览系统	项	1
2	文档中台	项	1
3	校对软件	项	1

#### 1.2 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

GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求  
GB/T 28827.2-2012 信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范  
GB/T 28827.3-2012 信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范  
SJ/T 11564.4-2015 信息技术服务 运行维护 第4部分：数据中心规范  
SJ/T 11564.5-2017 信息技术服务 运行维护 第5部分：桌面及外围设备规范

ITSS.1-2015 信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型

ISO/IEC 20000-1:2005 信息技术—服务管理—第1部分：规范

ISO/IEC 20000-2:2005 信息技术—服务管理—第2部分：实施指南

ISO/IEC 27001:2005 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术—服务管理—第1部分：规范

ISO/IEC 20000-2:2018 信息技术—服务管理—第2部分：实施指南

ISO/IEC 27001:2018 信息技术 安全技术 信息安全管理体系要求

## 2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求

### 2.1.1 运维需求

#### （一）日常运维服务

办公自动化系统日常维护服务主要包括如下内容：

负责办公自动化系统日常运行服务，包括电话支持、现场支持、运行环境监控等。

处室内需求变更、需求微调、人员沟通对接、文档确认，负责模块日常维护。

负责北京市人力资源和社会保障局内部处室需求整合和软件版本把控。

负责日常办公自动化系统云服务器的监控与维护。

#### （二）运维工单管理服务

对办公自动化系统的运维需求统一管理，初步区分为电话处理需求、故障处理需求或系统迭代需求等，对工单执行情况进行分级与反馈，对已完成的工单进行归档总结，以便后续管理人员查看。

记录服务工单执行情况与反馈跟踪处理情况。

对已完成的工单进行服务总结，按照办公自动化系统、基础软件、网络三类

进行划分归档，以便后续使用。

### （三）运维管理服务-系统巡检

根据系统运行现状及出现的问题，定期组织与采购人的技术交流，并依据交流成果及实际需求有针对性的提出合理化咨询建议方案。

提供系统的定期技术巡检服务，提供巡检报告。

### （四）办公自动化系统及数据库备份服务

根据实际要求制定备份计划、制定备份工作实施方案，为办公自动化系统定期提供备份服务，频度为每周备份一次，每月存档；数据库定期备份服务，频度为每周备份一次，服务器日志定期备份与优化服务，频度为每周备份一次，并按照要求优化日志数据，在月度总结报告中体现。

### （五）系统故障排查及修复服务

每月对办公自动化系统故障隐患进行排查与分析，做好突发系统故障处理服务及故障报告服务，做好办公自动化系统故障排查及修复、阅读总结报告服务。

在日常运维过程中发现的系统故障，由运维技术人员负责排查故障问题，并通过现场的方式解决。每月开展一次系统故障隐患排查与分析服务。

采购人日常使用过程中发现的问题，都须进行记录并安排运维人员进行故障排查与处理。

针对该月出现的故障情况，将问题及解决办法进行记录，并将处理结果进行汇报，在月度总结报告中体现。

### （六）应急保障服务

编制重大活动保障应急处理预案，明确在此期间发生设备或系统故障时的处理流程以及具体的处理措施，以及后续的总结完善工作。

### （七）特殊时期系统运行保障服务

对于在特殊时期（如元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、国庆等）以及重大活动时期，按照市人社局对活动保障工作的具体要求，针对该次保障工作编写具体详细的工作方案，并根据采购人要求安排值守人员，做到发现问题能够及时处理，并随时汇报工作开展情况，保障工作结束后，编写保障工作总结，为今后的活动保障工作积累经验提供技术参考。

在特殊时期和北京市人力资源和社会保障局制定的重大活动时期，若应用系

统出现突发情况无法正常使用，要求供应商 15 分钟内进行响应，1 小时内排除。

## 2.1.2 采购需求

### (一) 采购清单

为丰富办公自动化系统功能，满足局领导实际业务需求，根据实际需求进行购买在线预览系统服务，文档中台服务及校队软件服务。

具体清单及明细内容如下：

序号	软件服务名称	服务	服务明细内容	计量单位	数量
1	在线预览系统	在线预览系统	支持业务系统进行流式文件（doc、wps、xls、et、ppt、pptx）、版式文件（PDF、OFD）的在线预览；支持对图片（jpeg, gif, svg, psd）、压缩包文件（tar, zip, 7z, jar, rar）、专用文件格式（cdr, vsd, vsdx）进行预览。	项	1
2	文档中台	在线编辑	提供高效的文档协同编辑方式，深度兼容微软 Office 文档格式，并覆盖 WPS Office 客户端的常用编辑功能。支持全平台业务系统接入，无需任何插件，实现文档在线编辑和多人协同功能。用户可自定义编辑、复制、导出等权限，设置文档水印和强制留痕，以提升文档协作效率和安全性。	项	1
3		格式转换	包括文档转换、公文清稿、文档水印、书签套用、图片处理、文档拆分、文档合并等能力。	项	
4		协同编辑	支持多人同时编辑文字、表格、演示、PDF。	项	
5		正文格式处理	智能排版、文档合并、拆分、清稿、添加水印等。	项	

6		应用文档管理	文档中台开放了在线预览、在线编辑、格式处理、应用文档管理等协作办公所需的核心文档处理能力，方便企业集成到自身 IT 系统中。	项	
7	校对软件	校对软件	不限字数年授权，不含系统对接服务，每套 100 用户。	项	1

## 2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

### （一）运维管理要求

为确保项目运维的质量，供应商需按照采购人提出的需求完成项目运维工作，且供应商需接受采购人委托的监理单位的监督。在项目初期，供应商需对项目质量管理、人员管理、变更管理、文档管理等作出详细说明。另外，供应商应满足以下要求：

#### （1）人员管理

在项目服务期间，供应商应安排具有专业技术水平的人员参与本项目运维，鉴于本项目的实际需求，需供应商组建 7 人的工程技术及后备技术保障团队，其中：需求汇总人员 1 人，自动化系统维护人员 1 人，接线员 1 人，PAD 端技术支持人员 1 人，局外自动化系统维护二线技术支持人员 3 人，共计 7 人，为北京市人力资源和社会保障局办公自动化系统运维提供驻场服务（服务期限内工作日 5×10 小时）。

其中：

1 名需求汇总人员主要职责汇总各处室的需求进行汇总、提交、等任务。

1 名办公自动化系统维护人员，保障系统稳定的运行解决各个处室日常般出现的问题；协助系统迭代，测试、系统问题的修改等。

1 名热线客服人员接电话记录问题详情，统计故障类型，重大问题进行详细记录，客户回访派单完成度，详细记录呈现。

1 名 PAD 端技术支持人员主要职责提供软件更新、硬件维修维护等情况，转交软件和硬件供应商处理。

3 名局外事业单位驻场运维人员，负责各业务处室需求调研、桌面 OA 问题处理、系统权限调整、系统调试。

运维团队需负责运维服务的组织级质量保证，关注质量管理运行的效果与绩

效。

①项目运维初期, 供应商应提供项目团队人员近 3 个月中任意一个月的社保证明复印件及人员资质证明材料, 并加盖供应商公章。其中, 项目经理应具有丰富的类似项目运维经验。

序号	岗位名称	职能要求	主要职责
1	项目经理	具备 10 年以上信息系统集成项目管理经验, 具备大型信息系统建设、实施、运维及管理经验, 且具有信息系统项目管理师证书、信息安全工程师(高级)证书、IT 服务项目经理证书	统筹整个项目的实施过程, 建立与采购人沟通的渠道、管理项目团队, 协调项目资源, 策划实施方案, 确保项目交付。
2	需求汇总人员	具备 5 年以上信息系统集成项目管理经验, 具备人力资源市场相关信息系统实施经验, 熟悉项目管理体系 (ISO/CMMI), 精通需求分析、汇总、数据库设计, 具备较强的技术方案编制能力。	汇总各处室的需求进行汇总、提交、等任务
3	自动化系统维护人员	具备 5 年及以上大型政务系统服务经验, 了解办公自动化业务, 熟练掌握系统相关的运维工作, 提供应用系统运维、数据服务, 客户服务等技能。	负责日常运维问题; 系统迭代, 测试、系统问题处理。
4	PAD 端技术	具备 5 年及以上大型政务系统服务经验, 了解办公自	负责提供软件更新、硬件维

	支持人员	动化业务,熟练掌握系统相关的运维工作,提供应用系统运维、数据服务,客户服务等技能。	修维护。
5	热线客服	具有亲和力,有较好的语言沟通技巧能力,有良好的服务意识,工作耐心细致,了解办公自动化系统相关业务。	负责接电话、记录问题详情,统计故障类型。
6	局外事业单位驻场运维人员	具备5年及以上大型政务系统服务经验,了解办公自动化业务,熟练掌握系统相关的运维工作,提供应用系统运维、数据服务,客户服务等技能。	负责需求调研、桌面OA问题处理、系统权限调整、系统调试。

②供应商应保证,在本项目服务期间,保持持续稳定的人力投入。供应商实际所派项目团队的组成和人员,必须与响应文件中所报人员一致,且不得随意更换项目人员。若因人员离职等原因更换团队成员,供应商应提前报知采购人并经采购人同意,更换的人员需同等或高于供应商原项目团队人员资质。经监理单位及采购人审核通过后,进行人员变更。

③供应商指定一名项目经理建立与采购人的对口联系。项目经理在项目服务期间,电话要保持7\*24小时通畅,如遇到特殊情况需提前通知采购人相关人员。

④项目团队人员要严格遵循采购人拟定的相关管理制度,签订保密协议。

⑤供应商应保证,如成交,按照采购人要求,尽快熟悉项目文档(提供承诺函并加盖单位公章)。

## (2) 权限管理

①供应商在运维实施过程中,应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

②在权限开通、撤销、变更时,供应商应严格核查相关申请单据签字是否规

范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

③要求供应商阶段性移交权限管理单据，汇报权限管理情况。

### （3）日志管理

①供应商在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

②日志要求至少留存十二个月。

③供应商需做好相关日志留存、审查等工作，定期核查相关日志是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

④要求供应商阶段性移交总结、汇报日志管理情况，项目验收前需完成全部文档移交，并根据采购人要求，不断完善日志管理工作。

### （4）绩效考核管理

①要求供应商提供详细的报价清单。

②合同签订 1 周内，应当编制、提交实施/运维服务方案，并同步提交采购人及监理单位审查、存档。

③项目实施过程中，供应商需接受采购人委托的监理单位的监督，配合监理单位对竞争性磋商文件、响应文件及合同约定的服务内容进行任务梳理分解，形成《运维工作核查表》等，监理单位对供应商的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

### （5）文档管理

①要求配备档案管理人员，在服务期限内，定期进行材料自检并提交《项目材料自检报告》，自检完成后，移交项目材料。

②供应商需按照竞争性磋商文件、响应文件、合同、运维服务方案向采购人及监理单位提交规定的文档，包括在运维工作过程中产生的所有代码，交付形式为计算机光盘（所有文档扫描件应为最终签字盖章版本）和装订成册的纸介质形式。

③供应商应在本项目服务期结束后 15 日内，向采购人及监理单位提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请。

④项目验收后，供应商应按照采购人要求，完成项目档案移交。

## （二）服务承诺

（1）合同执行结束后确保运维工作平稳地移交下一个运维商，供应商需承

诺在合同结束至新的运维商到位期间，继续提供原合同规定的运维服务工作。

(2) 供应商需按照采购人要求，与原供应商做好交接工作。

(三) 质量与服务标准

(1) 在质保期间，无偿提供工具的维护及质量检测服务。

(2) 如果需要，派遣技术支持工程师到现场指导、配合工作。

(3) 负责对系统管理人员进行培训，包括安装、调试、系统日常维护、操作等，保证系统管理人员能够熟练使用该系统，对于初级、简单的系统故障能独立排除，并具备一定的系统应急处理能力。

2.3 为落实政府采购政策需满足的要求

扶持中小企业政策：对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，对小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求

无。

### 3. 验收方案

3.1 履约验收主体

采购人、监理单位、专家。

3.2 履约验收时间

合同到期后 60 日内。

3.3 履约验收方式

召开验收会。

3.4 履约验收程序

成交供应商应在本项目服务期结束后 15 日内，向采购人及监理单位提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请，由采购人组织开展项目验收工作。验收通过后，方可返还履约保函。

3.5 验收标准

主要对项目年度任务和业务需求的落实情况、系统运维工作成果进行考察、评价。包括：

1) 是否按照合同及采购人要求完成了年度任务。

2) 是否按照合同约定提交了项目过程文档。

3) 审查项目技术文件的正确性、完整性、统一性。整体资料等是否齐全、

合理。

#### 4. 其他要求

无。