A包：海南省图书馆2019年信息系统运行维护项目采购需求

一、项目概况

1.**项目名称：**海南省图书馆2019年信息系统运行维护项目（A包：海南省图书馆2019年信息系统运行维护项目）

2.**预算金额：**人民币￥30.384万元/年，超过预算金额为无效报价

二、运行维护服务基本内容及要求：

1. 项目清单：

序号	运维项目	项目内容	数量	单位
1	门户网站维护	图书馆官网	1	项
2	图书馆图书集群系统维护	业务系统	1	项
3	随书光盘管理软件维护	随书光盘管理软件	1	项
4	RFID智能图书馆系统设备维保	海南省图书馆RFID智能设备服务	1	项
5	自助复印机系统	其他终端设备	1	项
6	互联网宽带100兆租赁	互联网宽带租赁	1	条
7	监控设备维护	室内监控系统	1	项

2. 项目运维要求

2.1 海南省图书馆门户网站维护

服务性质：系统维护服务及技术支持。

服务范围：定期维护、检修及故障处理，确保整个系统的正常运行。

具体服务需求：

序号	项目/设备名称	服务内容	备注
1	图书馆门户网站系统	1、提供 5×8 小时技术支持（电话、现场）； 2、系统故障维护； 3、咨询服务； 4、产品标准版本升级； 5、应用系统性能调优、优化。	系统维护期间，任何请求需 1 小时内做出答复，如电话无法解决的问题，安排现场维护（2 小时内赶赴现场）
2	网站数据库服务	1、热线、远程技术支持 2、系统软件故障解决 3、推荐系统补丁更新 4、性能调优、优化	
3	网站应用服务器 tomcat 服务	1、热线、远程技术支持 2、系统软件故障解决 3、推荐系统补丁更新 4、性能调优、优化	
4	网站首页头图片设计	乙方设计更新 1 次重大节日的网站头图片，其他节日协助甲方更新	
5	巡检服务	1、提供 3 次上门巡检网站服务器； 2、提供操作系统检查和包括 CPU 负载情况、内存占用情况、磁盘占用情况、在线进程情况、系统日志情况等。 3、提供操作系统补丁更新。 4、提供巡检报告。	
6	备份服务	提供每年 2 次互联网网站系统数据备份和存储迁移服务（含应用软件程序和应用数据备份），备份介质由用户提供。	

2.2 interlib 图书集群系统维护

服务性质：系统维护服务及技术支持。

服务范围：定期维护、检修及故障处理，确保整个系统的正常运行。

具体服务需求：

序号	项目/设备名称	服务内容	备注

1	Interlib 系统	1、提供 5×8 小时技术支持（电话、现场）； 2、提供 7×24 小时远程支持； 3、系统故障维护； 4、咨询服务； 5、产品标准版本升级； 6、应用系统性能调优、优化。	系统维护期间，任何请求 1 小时内做出答复，如电话无法解决的问题，安排现场维护（48 小时内赶赴现场）
2	Interlib 数据库服务	1、热线、远程技术支持 2、系统软件故障解决 3、推荐系统补丁更新 4、性能调优、优化 5、提供 7×24 小时远程支持	
3	Interlib 应用服务器 tomcat 服务	每年提供两次 tomcat 检测，防范系统故障	
4	专项服务	专项服务：安排专职客服人员常年 1 对 1 服务。	
5	系统监测服务	1、系统性能优化，数据库备份和维护，建立系统运行档案。 2、提供系统检测和服务数据报告。	
6	上门巡检服务	1、一年提供 2 次上门巡检 Interlib 系统应用服务器、数据库服务器； 2、提供操作系统检查和包括 CPU 负载情况、内存占用情况、磁盘占用情况、在线进程情况、系统日志情况等。 3、提供操作系统补丁更新。 4、系统操作培训，系统管理培训 5、提供巡检报告	
7	备份服务	提供每年 2 次 Interlib 系统数据备份和存储迁移服务（含应用软件程序和应用数据备份），备份介质由用户提供。	
8	需求服务	对已经通过可行性分析的需求进行测试和对接	

2.3 随书光盘管理软件维护

服务性质：云服务系统维护服务及技术支持。

服务范围：数据更新、系统定期维护、检修及故障处理，确保整个系统的正常运行。

具体服务需求：

序号	项目/设备名称	服务内容	备注
1	随书光盘系统	1、提供 5×8 小时技术支持（电话、现场）； 2、系统故障维护； 3、咨询服务； 4、产品标准版本升级； 5、应用系统性能调优、优化。	系统维护期间，任何请求 1 小时内做出答复，如电话无法解决的问题，安排现场维护（48 小时内赶赴现场）
2	数据更新服务	维护期内提供 10000 张光盘资料更新。	
3	数据加工与服务	随时在馆内免费部署加速服务，数据库中未查到的光盘数据，可进行加工上传供读者下载。	
4	专项服务	安排专职客服人员提供数据服务。	
5	光盘资源版权要求	版权要求：提供的数据必须合法取得版权，妥善解决网络传播权；所有知识产权、网络传播权纠纷由供货方承担责任，采购方免责。	
6	读者服务要求	提供的云服务本馆读者均可使用，使用范围不限于本图书馆及其下属分馆物理建筑区域，本馆持证读者可在馆外免费使用及在局域网内向公众读者开放共享	
7	服务保障体系	保证平台系统正常运行；对于问题出现 1 小时内应有技术人员响应，并通过电话或邮件方式进行解决；对于电话或邮件方式无法解决的问题，应在当日内派技术人员到现场解决问题；系统正常稳定运行所需的系统平台更新、技术支持和免费版本升级以及免费维护。	

2.4 海南省图书馆 RFID 智能图书馆系统设备维保

服务性质：系统维护服务及技术支持。

服务范围：设备的定期维护、保养、检修及故障处理， 确保整个系统设备的正常运行。

具体服务需求：

服务类别	服务项目	说明
远程技术支持	Help Desk 7×24	周末不休息，昼夜两班倒
	远程问题处理　7×24	周末不休息，昼夜两班倒
	在线技术支持	周末不休息，昼夜两班倒
软件支持服务	软件更新授权	有
硬件支持服务	硬件返修　5×10×3CD	10 个工作小时接单，3 个工作日
	备件先行　7×10×3 days	3 天内配件到达
现场支持服务（状态修）	需更换硬件　7×10×5 days	报修到问题解决共 5 天
	无需硬件更换 7×10×3 days	报修到问题解决共 3 天
主动支持服务	设备健康检查（巡检）	4 次/年
	支持计划与报告	有

2.5 自助复印机系统

服务性质：自助系统、硬件维护服务及技术支持。

服务范围：设备的定期维护、保养、检修及故障处理， 确保整个系统设备的正常运行。

具体服务需求：

服务类别	服务项目	说明
打印机设备	针对 3 台自助复印机系统设备故障硬件进行更换维修，耗材碳粉不属于故障类型。	接到报修电话 2 小时响应，4 小时上门维修

软件系统	针对自助自助复印系统进行维护，备份。	接到报修电话 2 小时响应，4 小时上门维修
巡检服务	定期对设备以及软件进行巡检	每季度一次

2.6 互联网宽带 100 兆租赁

服务性质：宽带租赁服务。

服务范围：提供互联网租赁服务，提供专用设备的定期维护、保养及故障处理。

具体服务需求：

(1)需求描述：互联网专线，作为海南省图书馆互联网访问出口，要求有至少 15 个连续因特网 IP 地址；

(2) 技术要求：统一互联网出口上下行带宽对称，分别为带宽 100M（独享），传输媒介为光缆，配置同一网段因特网 IP 地址共计 15 个。

(3)网络质量要求:到国内主流门户网站忙时,平均丢包率≤1%。平均延时≤150ms。

(4)提供一套实施方案和报价：接入方式、施工费用、工程进度等相关内容

服务技术要求：

(1)互联网专线质量标准

①互联网专线通路可用率达到 99.99%。

②互联网专线验收指标为：比特率误码率小于 10_7。

（2）恢复时间小于 4 小时。

对于采购人网络线路故障，投标人在故障发生后应立即响应。需要现场处理的，在道路畅通无拥塞的情况下，投标人应在 1 小时内响应故障并到达故障现场，4 小时内恢复业务。

（3）互联网专线带宽测试标准：

通道测试:使用测试仪表对光纤通道进行测试,从上联设备对接口至用户端本地设备接收口中间全程光纤链路损耗衰减不得大于 12db（以 1310 光波长来计算）为达标水平。

2.7 监控设备维护

服务性质：监控系统、硬件维护服务及技术支持。

服务范围：设备的定期维护、保养、检修及故障处理， 确保整个系统设备的正常运行。

具体服务需求：

服务类别	服务内容
线路维护	视频信号线路、摄像机供电线路检测、故障排除、隐患排查
传输设备维护	交换机设备检查维护
前端摄像机维护	监控系统前端摄像机的维护、位置调整、设备维护及奉还、故障排除等
硬盘录像机设备及其附属设备维护	监控主机设备检测、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等；
中心管理设备维护	监控画面的切换、轮巡、录像存储等；监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等
定期除尘清理服务	设备的除尘、清理，清除设备显露的尘土和污渍，对摄像机、录像机、设备等关键部位要进行除尘，清除由于机器运转、静电等因素吸入的尘土，提高设备运行效率
故障响应服务	7×24 小时响应服务
定期巡检服务	每月壹次定期上门检修保养设备，工作完成后提交相关表格给相关负责人签字确认，保障设备正常运转

三、商务要求

1、服务期：本服务自合同签订之日起计算，一年期满自动终止服务合同。

2、项目交付或者实施的时间和地点：采购人指定地点。

3．需满足的服务标准、期限、效率等要求：满足采购要求。

4．项目售后服务及验收标准：由采购人根据招标文件要求自行组织验收。

5．其他技术、服务等要求：详见招标文件“项目运维要求”

6、其他要求：

1.项目实施要求：

1）提供详细的项目实施方案和计划进度说明书；

2）提供详细、全面的人员培训计划和实施方案；

3）项目实施完成后提供可靠的后期维护工作；

4）对于采购人的电话咨询和常规服务请求在30分钟内予以答复;

5）严格按照双方确定的计划进度保质保量完成工作；

6）规范项目实施过程中的文档管理；

7）项目实施中要引入风险管理、质量管理、成本管理。

7.项目实施团队要求：

投标人在投标文件中应提供完整的实施团队名单及职责分工，所有人员必须属于投标单位在册员工（以社保缴纳证明为认定依据）。实施团队名单中所列人员的社保缴纳证明复印件需在投标文件中提供，并加盖公章。

8、付款方式：根据双方合同约定支付合同金额。

B 包：省图书馆无线 WIFI 出口互联网项目采购需求

一、项目概况

1.**项目名称：**海南省图书馆 2019 年信息系统运行维护项目（B 包：省图书馆无线 WIFI 出口互联网项目）

2.**预算金额：**人民币￥45.00 万元，超过预算金额为无效报价

四、技术要求：

（一）互联网专线

1、需求描述：互联网专线，作为海南省图书馆互联网访问出口，要求有至少 15 个连续因特网 IP 地址；提供一台网络安全审计设备。

2、技术要求：统一互联网出口上下行带宽对称，分别为带宽 800M（独享），传输媒介为光缆，配置同一网段因特网 IP 地址共计 15 个。

3、网络质量要求：到国内主流门户网站忙时，平均丢包率≤1%。平均延时≤150ms。

4、提供一台网络安全审计设备供招标方使用。

（二）项目技术要求

1、互联网专线质量标准

（1）互联网专线通路可用率达到 99.99%。

（2）互联网专线验收指标为：比特率误码率小于 10_7。

2 恢复时间小于 4 小时。

对于采购人网络线路故障，投标人在故障发生后应立即响应。需要现场处理的，在道路畅通无拥塞的情况下，投标人应在 1 小时内响应故障并到达故障现场，4 小时内恢复业务。

3、互联网专线带宽测试标准：

通道测试:使用测试仪表对光纤通道进行测试,从上联设备对接口至用户端本地设备接收口中间全程光纤链路损耗衰减不得大于 12db（以 1310 光波长来计算）为达标水平。

4、业务开通

业务开通是指采购人、投标人双方商定的接口点外侧间的业务全程测通，并以最晚一端开通为准。投标人负责协助采购人用户端网络设备的调测。

5、7×24 小时不间断服务。

提供 7×24 小时的网络监控、维护和服务，保障用户网络的安全运行。

6、提供 7×24 小时客户响应电话。

投标人为采购人配备专门客户工程师（提供专门客户工程师名单），作为与采购人沟通的最直接途径，对采购人提供技术业务咨询服务，在采购人出现特大故障时，客户工程师可以用最快的速度调度好资源，最快地修复障碍。

7、配置一名客户经理，统一故障申告渠道。

8、投标人为采购人提供互联网专线运行服务月度、年度报告。

9、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在成交结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投货物的技术指标、相关证书资料等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，采购人有权取消其中标资格，没收投标保证金，并报政府采购主管部门严肃处理。

10、网络安全审计设备技术参数及资质要求

项目	指标	具体功能要求
物理性能	物理参数	6 个千兆电口，1 个 RJ45 串口，2 个 USB 接口；硬盘≥1T，标准 1U 上架式；
	性能要求	七层吞吐量≥300Mbps；用户规模≥2000 人；
部署方式	部署模式	支持网关模式、网桥、旁路部署；
	IPv6 协议	支持 IPv4、IPv6 以及 IPv4 与 IPv6 混合协议环境（须提供界面证明）
网关管理	管理界面	支持 SSL 加密 WEB 方式、SSH 命令行方式管理设备；
	权限管理	支持添加多个管理员，不同管理员可划分不同角色权限，管理员登录系统时只显示他所具有权限的页面； 支持在指定 IP 地址的计算机上才能登录管理端界面； ★持关联管理账号功能，多个管理账号关联之后必须依次输入账号密码才能登录；（提供截图证明）
	安全设计	支持管理员复杂密码策略； ★支持多次登陆失败锁定登陆，防暴力破解； 支持系统管理界面空闲超时自动登出，防止二次泄密； ★支持与小型 UPS 联动，实现断电保护功能；（提供截图证明）
	中心管理	★支持加入公安部网监部门指定厂商的集中管理平台集中管控； 支持多级集中管理中心，高级管理中心可以管理多个低级管理中心；（提供截图证明）
用户管理	本地认证	★支持本地 WEB 认证； 本地 WEB 认证支持用户采用手机号码加短信认证码的方式登录； 支持 AD、LDAP、Radius、POP3 等第三方认证； 支持与微信公众账号平台联动，用户通过关注微信公众账号获取认证链接完成认证；
	IP/MAC/账号绑定	支持帐号与 IP 地址的绑定、IP 地址与 MAC 地址绑定、IP/MAC/帐号三方同时绑定； 支持多个 IP 绑定一个 MAC 地址； 支持多个 MAC 绑定一个 IP 地址；
	透明识别	支持基于 IP、MAC 识别用户； 支持与 radius、pop3、城市热点、微软 AD 域联动，以上述系统的账号识别用户；
	组织架构管理	支持自定义组织名称； 支持 16 级以上组织架构；
应用控制	黑白名单	支持基于源 IP、MAC、目的 IP、网址、账号的黑白名单功能； 支持支持免审计 key，持 key 人员无论在哪台终端上都不做任何控制与审计；

	网页行为控制	支持基于站点分类库的控制封堵，内置不少于千万级的分类站点库，并支持用户自定义站点分类； 支持基于 URL，网页关键字的封堵控制； 支持基于搜索引擎关键字的封堵控制，支持用户自定义搜索引擎；
	文件行为控制	支持针对不同文件类型的下载控制； 支持基于邮件标题、正文、收发件人，附件内容进行封堵控制；
	其他应用控制	支持控制 P2P、博客微博、新闻评论、网络游戏、网上银行、远程控制、数据库等主流互联网应用；
	流量配额控制	支持基于每日、每周、每月上、下行的流量配额进行封堵控制；
	流量速率控制	支持基于 IP 的流量速率控制； 支持基于应用的流量速率控制；
终端管理	私接路由检测	★可对局域网中私接路由监测封堵
	桌面监控	★支持监控选定的终端计算机的桌面，支持同时监控多人，支持多画面实时监控显示；（提供截图证明）
	桌面录制	★对于重点关注对象，支持手动进行录制被监控计算机桌面，录制文件可以被常用播放器识别播放；（提供截图证明）
	任务管理器监控	支持查看计算机的 CPU、内存、进程列表，支持远程执行命令和强制结束进程；
	存储设备管控	★支持对 USB 存储设备（U 盘和移动硬盘）、光驱（含刻录机）、软驱提供禁止、启用和只读功能，此功能不影响 USB 键盘和鼠标的使用；（提供截图证明）
	设备端口管控	★支持对 PC 的 COM 口、红外、蓝牙、PCMCIA、MODEM、PCI、1394 外设的禁用和启用；（提供截图证明）
行为审计	单向审计	支持只针对上行数据进行审计
	应用识别	支持识别至少 1800 种主流网络协议；
	网站审计	支持网站访问地址，标题的全文审计； 支持网站关键字的审计及过滤；
	网页论坛	支持各种论坛发帖的审计还原；支持发帖关键字审计；
	Webmail	支持 webmail 读邮件的标题，正文，附件的完全审计及还原； ★支持 Webmail 超大附件审计记录（2G 以上）
	电子邮件	支持基于 smtp,pop3 协议的邮件的正文，标题，附件的完全审计及还原； 支持内容关键字，附件内容关键字的审计和还原；
	文件传输	支持 ftp 文件下载，上传审计；
	即时通讯	支持记录 MSN、飞信、雅虎通等明文聊天内容审计；
	P2P 下载	审计 P2P、流媒体、炒股、网络游戏、FTP、Telnent 等应用行为；
	数据库	★支持 SQL SERVER、Oracle、SYBASE、DB2、MYSQL、POSTGRESQL 等主流数据库的审计功能；（提供截图证明）
	特殊封装协议	支持 GRE(通用路由协议封装）、MPLS（Multi-Protocol Label Switching，多协议标签交换）、L2TP、PPPoE 等封装协议的网络数据审计还原；
	搜索引擎	支持对 google, baidu, sogou, soso 等常见搜索引擎的搜索关键字记录，并具备良好的扩展能力，支持用户自定义其它搜索引擎；
	POST	支持审计记录所有 POST 行为及内容（提供截图证明）
	编码支持	支持 UTF-8、Big5、Unicode 编码的审计与检索；
	特殊语种支持	★支持藏、维、日、韩、泰国语等特殊语种的审计；（提供截图证明）
数据中心	数据统计报表	可根据自定义时间，对所有协议的上网情况进行统计； 支持统计类型包括排名、趋势、应用结构、访问资源统计等； 支持生成列表、柱状图、饼图或圆环图等，以及各种上网情况的分布图； 支持统计条件包括时间类型、报表类型、开始时间、结束时间、名次等。工作时间自定义；
	报表订阅	支持对各种报表设置自动订阅，周期性报表自动发送到指定邮箱；
	日志查询	可以显示、查询所有用户的上网行为日志。查询条件包括源 IP/MAC、目的 IP、协议类型、开始时间、结束时间等，可以进行单个或多个组合查询，结果可以 Excel、HTML、TXT 等格式导出； 记录机器的上、下线操作，形成上下线日志供查询； 记录设备本身的所有操作，形成系统操作日志供查询； 记录设备发送邮件信息，形成系统邮件日志供查询；
	多条件组合查询	对于内容审计结日志和报警数据，可按源 IP/MAC、目的 IP、协议类型等进行单个或多个组合查询，分别显示查询结果；查询的时间段，用户能够自己选择

		和定义；支持上述多条件组合查询；
	全文检索	★支持全文检索功能，能够在指定日志摘要条件的同时对指定关键字进行内容查询； ★在硬盘空间足够大的情况下，允许在单台设备查询所有日志数据，不设置查询日志数据条数上限； ★支持多个内容关键字组成逻辑表达式（与或非）的查询；
	自动备份	支持将日志自动备份到服务器，备份频率可配置，支持最小粒度为 1 小时；
	手动备份	支持手动一次性备份日志；
	日志恢复	支持自由选择日志时间范围，将日志备份服务器上的日志恢复到审计设备；
异常告警	报警管理	能够对网络行为设置审计条件并根据所设置的审计条件进行报警；
	行为报警	支持基于网站地址、邮箱帐号（SMTP、POP3、WEBMAIL）、TELNET/FTP 帐号、即时通讯帐号、网络游戏帐号、音视频流媒体类型、P2P 下载类型、财经股票软件类型、源和目的 IP、端口等；
	内容报警	支持基于对 HTTP（GET/POST）、SMTP、POP3、TELNET、FTP、MSN、YahooMessenger、数据库（SQL SERVER、Oracle、SYBASE、DB2、MYSQL、POSTGRESQL）等常见协议或应用进行内容关键字告警；
	报警方式	支持页面报警，邮件报警，手机短信报警；
资质要求	产品资质	《互联网公共上网服务场所信息安全管理系统检测报告》

五、商务要求

2、服务期：合同签定之日起一年服务期。

2、项目交付或者实施的时间和地点：采购人指定地点。

3．需满足的服务标准、期限、效率等要求：满足采购要求。

4．项目售后服务及验收标准：由采购人根据招标文件要求自行组织验收。

5、开通日期以开通确认单日期为准。

6、其他要求：

项目实施要求：

1）提供详细的项目实施方案和计划进度说明书；

2）提供详细、全面的人员培训计划和实施方案；

3）项目实施完成后提供可靠的后期维护工作；

4）对于采购人的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复;

5）严格按照双方确定的计划进度保质保量完成工作；

6）规范项目实施过程中的文档管理；

7）项目实施中要引入风险管理、质量管理、成本管理。

2.项目实施团队要求：

投标人在投标文件中应提供完整的实施团队名单及职责分工，所有人员必须属于投标单位在册员工（以社保缴纳证明为认定依据）。实施团队名单中所列人员的社保缴纳证明复印件需在投标文件中提供，并加盖公章。

8、付款方式：根据双方合同约定支付合同金额。