

# 2024 年电子档案系统运维

## 项 目 采 购 文 件

福建省市场监督管理局行政服务中心

2024 年 7 月

## 第一章 项目说明

### 一、项目名称

2024 年电子档案系统运维项目

### 二、资格要求

#### 1. 法定条件

符合政府采购法第二十二条规定的条件。

#### 2. 特定条件

本项目属于专门面向中小企业采购，投标人应为中型或小型或微型企业。

(1) 投标人须提供《中小企业声明函》(工程、服务类)，并声明投标人为中型或小型或微型企业。本采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。若投标人提供的《中小企业声明函》中填写的所属行业与此不一致，投标无效。投标人应认真对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)规定的划分标准，准确划分企业类型。

(2) 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

#### 3. 本项目不接受下列供应商：

(1) 联合体形式的供应商。

(2) 供应商被“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、“中国政府采购网”([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

(3) 供应商存在其他失信情况的。

### 三、投标须知

1. 投标人填列价格以人民币为单位，须包括完成本项目所涉及的一切费用。

2. 本项目最高限价 38 万元。

3. 本项目按最低评标价法评定。

### 四、投标要求

供应商应仔细阅读本项目说明及要求的所有内容，按照要求提交响应文件。响应文件应对本项目的要求作出实质性响应，并对所提供的证明或佐证材料真实性负责，提供虚假材料谋取成交的其报价无效。响应文件应当包括但不限于以下内容：

1. 商务文件：

(1) 报价单。

(2) 单位授权书。

① 投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。

② 投标人为自然人的，可不提供本授权书。

(3) 营业执照等证明文件。

投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为

非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

(4) 提供财务状况报告(财务报告、或资信证明)。

投标人提供的财务报告复印件(成立年限按照投标截止时间推算)应符合下列规定:

a. 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。

b. 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

c. 无法按照以上 a、b 项规定提供财务报告复印件的投标人(包括但不限于: 成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人)，应选择提供资信证明复印件。

(5) 依法缴纳税收证明材料。

投标人提供的税收缴纳凭据复印件应符合下列规定:

a. 投标截止时间前(不含投标截止时间的当月)已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月(不含投标截止时间的当月)中任一月份的税收缴纳凭据复印件。

b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

c. 若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，

视同满足本项资格条件要求。

(6) 依法缴纳社会保障资金证明材料。

投标人提供的社会保障资金缴纳凭据复印件应符合下列规定：

a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保障资金缴纳凭据复印件。

b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

c. 若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

(7) 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函。

(8) 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明。

重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

(9) 信用记录查询结果。

①信用记录查询的截止时点：信用记录查询的截止时点为本项目投标截止当日。

②信用记录查询渠道：信用中国([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、

中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）。

（10）中小企业声明函。

①投标人为监狱企业的，可不填写本声明函，根据其提供的由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。

②投标人为残疾人福利性单位的，可不填写本声明函，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2. 技术文件：

（1）提交项目整体服务方案和项目实施计划，对本采购文件“第二章 项目内容和要求”进行回应。

（2）供应商认为应提交的其他文件。

## 第二章 项目内容和要求

### 一、项目概况

福建省市场监督管理局（原省工商局）企业档案电子化综合管理系统于 2008 年完成建设，2017 年完成升级改造，主要为福建省市场监管局以及各设区市、平潭综合实验区等基层单位的用户提供企业档案管理和企业档案查询等信息化支撑服务，为保证系统平稳、安全、可靠运行，现向社会公开采购 2024 年运维服务。

### 二、服务内容和要求

#### （一）服务内容

为福建省市场监管局以及 10 个设区市局（福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市、宁德市、平潭综合实验区）等基层单位提供企业档案电子化综合管理系统运维服务，主要包括系统运行维护、系统数据维护、网络安全保障和系统应用支持等内容。

#### 1. 系统运行维护

##### （1）系统日常维护

对系统进行改正性、适应性、完善性和预防性维护，并开展系统日常巡检，及时处置发现的问题和故障，保障系统整体平稳运行。

对系统现有软件接口功能提供纠正性维护与预防性维

护服务，包括与企业登记业务系统的电子文件归档接口、嵌入式图文一体化档案查询接口等。

### （2）性能优化和调试

对系统运行情况进行监控，确保系统资源占用情况得到合理控制，必要时进行性能调优，以提高系统的响应速度和吞吐量。

### （3）软件更新和维护

对操作系统、数据库、中间件等软件进行更新和维护工作，确保其处于最新或最适用的版本。其中：

数据库维护：每月对省局及 10 个设区市局进行 1 次例行数据库维护。维护内容包括对系统数据库的主要数据项进行检查和性能调优；对系统数据库的日志文件及垃圾数据进行安全清理，减少由于系统数据库的大小对查询速度造成的影响；对数据库完整性进行检查；对数据库的备份进行检查等。

## 2. 系统数据维护

### （1）数据迁入迁出服务

为省局及 10 个设区市局提供企业电子档案迁入、迁出服务，确保迁移数据的准确性和完整性，及时解决迁入和迁出数据方面的问题，避免出现重复数据，防止迁入企业的纸质档案被重复数字化处理。

### （2）数据同步服务



对企业电子档案数据提供同步维护，保障省局及 10 个设区市局日常新增的档案数据能够定期同步到省局，进行集中存储和管理，包括数据库索引记录和档案图像数据。

### （3）数据检错服务

每月对省局及 10 个设区市局进行一次例行数据检错，并针对各类检错结果进行具体问题分析和处理。检错的类别包括：已删企业、无开业卷企业、多卷开业企业、多卷注销企业、图像丢失的档案卷、图像冗余的档案卷、图像错误的档案卷、档案索引错误的档案卷、档案编号重复的档案卷、页级别错误的档案卷、档案页数不一致的档案卷、重复的企业、等待合并处理的企业、冗余数据检测等。

### （4）数据纠正服务

对企业电子档案异常错误数据进行纠正数据，如多表关联数据前后不一致、某个字段值出现过长数据、特殊字符等异常情况。

### （5）数据备份和恢复服务

制定备份策略，并按策略要求进行数据备份，同时不定期开展数据恢复测试。

## 3. 网络安全保障

做好系统日常网络安全保障，包括但不限于用户权限管理、访问控制、网络安全等方面。同时中标人须无条件配合采购人根据网络安全主管部门通报、等级保护测评以及日

常安全巡检等发现的安全漏洞对系统进行整改（包括但不限于应用、源代码、主机等各方面）。

#### 4. 系统应用支持

##### （1）日常应用支持

配备专人，通过电话、网络等多种方式，对省局及各地市、基层人员在系统应用过程中所碰到的系统使用问题进行处置和解答反馈，包括解答用户对应用软件功能的疑问、处理并回复用户对应用软件提出的问题等。

##### （2）专项任务支持

中标人须无条件配合采购人根据国家市场监管总局、福建省电子政务绩效考核等有关要求，完成系统技术支撑和保障任务。

##### （3）其他应用支持

根据工作要求，完成采购人交办的任务，包括软件功能故障诊断、控件安装和操作指导等；完成省局及各地市、基层部门的支持服务工作；为省局及各地市、基层部门用户提供使用培训、软件文档制作等服务；完成省局企业登记档案扫描加工，包括：企业登记、档案扫描、著录标引、图文校核、二维码粘贴等；完成省局及各地市、基层部门交办的关于企业档案电子化综合管理应用软件的其他工作任务。

提供应急预案和应急处置服务，以应对各种突发意外事件，例如系统软件瘫痪、硬件问题导致的系统突发故障等。

## （二）服务要求

### 1. 服务期

自合同签订之日起 365 日。

### 2. 中标人职责

在本项目中，中标人作为整体运维服务的提供方，承担运维服务的技术管理、实施和协调工作。中标人应当具备专业的支持服务管理机构，严密的管理流程、可靠的服务保障体系和完善的质量保证体系。同时，应该采用通用的规范化的项目管理方法，全面监控和管理项目实施过程，并确保项目进度得到有效控制。

其职责主要包括：

- （1）遵守采购人的管理制度要求，提供系统运维服务；
- （2）为本项目提供符合要求的技术人员，通过中标人的管理机制体系，保证项目的顺利实施；
- （3）提供完整的技术文档资料、完整的测试、调优、维护服务与建议；
- （4）在服务期内持续进行系统的优化和符合本项目要求的技术支持；
- （5）配合采购人进行本项目相关软件的安装、测试、升级和调优等工作；
- （6）在服务期内，若系统发生突发事件，及时恢复系统运行；

(7) 根据资源开销、性能下降等现象，对运行环境进行必要的风险评估，向采购人发起设备更新替代相关建议；

(8) 提供必要的知识管理，相关知识管理内容包括但不限于各类手册、巡检记录、故障处理记录等。

在提供服务过程中若出现需要原系统承建单位配合开展的事务，由中标人负责与原系统承建单位协调，且产生的费用全部由中标人承担。

### **3. 运维要求**

#### **(1) 计划方案**

在合同签订后 10 日内，中标人须向采购人书面提交实施计划和运维方案。实施计划和运维方案必须针对运维服务的重点难点进行分析，密切贴合系统日常维护需求，其中至少包括运维项目内容（含数据库表清单）、重点难点、详细指标、实施周期、服务团队人员等内容，并提供巡检记录、故障记录等相应配套的表单，否则视为无法履行本次合同，采购人有权单方面解除合同并要求中标人支付违约金及追究相应的法律责任。

#### **(2) 日常巡检**

中标人应按照运维方案要求，每日上下午各进行 1 次应用系统巡检，每月进行 1 次专业的定期巡检工作，包括应用程序、网络、服务器等方面，并填写巡检记录相关表单。巡检过程中发现问题和故障应及时报告并如实记录。其中：

应用程序巡检：对关键服务进行可用性、响应速度、稳定性等方面的巡检；对核心、重要业务功能进行巡检，验证其可用性。

服务器巡检：对涉及到的服务器的 CPU、内存、硬盘等使用情况进行日常巡检等。

### （3）故障处置

中标人的运维人员在处理故障后，应在 2 个工作日内提交故障处理报告。在必须进行系统重启等重大操作时，须经采购人相关负责人批准后方可实施。

### （4）响应时间

中标人须提供全年 7×24 小时服务。远程支持服务响应时间为 30 分钟内，对系统发生故障的维修、技术支援的时间不超过 4 小时；如需现场支持服务，则应在 2 小时内到达现场，在 24 小时内提供故障解决方案并解决故障。

故障紧急程度和响应恢复时间：

紧急：系统瘫痪，完全不能运转；报修后 30 分钟内响应，2 小时内恢复。

一般：系统部分出现故障，系统仍能运转；报修后 30 分钟内响应，4 小时内恢复。

轻微：初步诊断为系统问题，系统可运转但性能下降；报修后 30 分钟内响应，24 小时内恢复。

### （5）其他要求

中标人在进行相关系统软件补丁升级、版本升级或性能调优前，须进行相应的联调测试，并结合测试报告制定技术方案报采购人审批，确保系统运行和使用不受影响。

#### **4. 人员要求**

中标人须组建不少于 2 人的运维服务团队，并指定负责人，其中 1 名运维服务人员须提供 5×8 小时驻点服务。维护服务人员须为中标人正式工作人员或者是与中标人签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。维护服务人员须坚定不移守护政治安全，廉洁从业，要有良好的沟通能力和保密意识，在操作系统、网络通信、数据库管理、安全防护等方面具备丰富的专业知识和技能，同时应拥有省级及以上业务系统及协同办公类相关信息化系统运行维护的经验。

服务期内原则上不允许更换运维服务团队人员。确因客观原因需要调整人员的，应配备同资质人员，并取得采购人书面同意，签订离职离岗承诺书。

#### **5. 安全与保密要求**

中标人必须服从采购人对安全管理规定和要求，建立网络安全、信息安全、数据安全管理制度，严格落实安全责任和义务，全面保障本项目过程中的网络、信息和数据安全。此外，中标人还必须严格保密采购人的相关信息，包括但不限于本项目维护服务内容及因本项目而接触到的采购人

的各类技术类信息、管理类信息、知识产权类信息及其他不宜外泄的信息等，在合同履行期间，未经采购人书面同意，中标人不得留存、拷贝、使用、传递，不得用于其他任何项目及用途，不得以任何方式泄露、传播及对外公布。否则由此引起的一切后果由中标人承担。

## **6. 服务质量考核**

采购人按照系统运维服务情况考核表的要求对中标人进行服务质量考核，若出现月考核分数低于 90 分的，采购人有权不予支付当月服务金额（按合同总金额的 8%计）；若因中标人原因造成的网络安全、数据安全和保密事故的，采购人除不予支付当月服务金额（按合同总金额的 8%计）外，还将视情况要求中标人赔偿同等金额的违约金并追究相应的法律责任。

## 运维服务质量考核评分表

| 项目名称 |  |   |   |        |      |      |
|------|--|---|---|--------|------|------|
| 总体要求 | 每_____（月、季度等）考核一次。按照项目招投标文件及合同要求，对运维服务单位提供的运维服务质量情况进行考核。 |   |   |        |      |      |
| 考核时间 | _____年_____月至_____年_____月                                |   |   |        |      |      |
| 序号   | 考核指标   | 指标要求  | 评分标准  | 服务方自评分 | 中心评分 | 扣分说明 |
| 1    | 服务团队<br>(15分)  | <p>1. 根据信息化项目的特点组建服务团队，明确团队人员的岗位和职责分工，其中现场驻点负责人须经中心同意。</p> <p>2. 应保证服务团队人员稳定，原则上不得更换现场驻点负责人，确因员工离职等原因造成人员变动的，须配置同等能力人员并经中心书面同意，完成工作交接后方可更换。</p> <p>3. 现场驻点人员须严格遵守中心日常工作纪律，与中心工作时间保持一致，不得无故迟到、早退、旷工，现场驻点负责人请假须经中心同意。</p> | <p>1. 更换现场驻点负责人的，每次扣 5 分；更换服务团队其他现场驻点人员的，每人次扣 1 分；未取得中心书面同意或未配备同资质人员的，本项不得分。</p> <p>2. 现场驻点负责人请假未经中心批准的本项不得分；现场其他驻点人员未遵守中心日常工作纪律，旷工的，每人次扣 2 分；迟到、早退的，每人次扣 0.5 分。</p> <p>3. 运维人员因服务态度不佳被用户投诉的，每次扣 2 分；因此产生效能投诉的，本项不得分。</p> |        |      |      |



|   |               |   |  |  |  |  |
|---|---------------|---|--|--|--|--|
| 2 | 技术服务<br>(30分) | <p>1. 根据运维服务项目招标文件和合同等要求，制定实施方案，并按照实施方案完成全部服务项目。</p> <p>2. 按照约定周期做好信息化项目软、硬件和数据的日常监测巡检，如实记录结果，如发现异常情况，应及时向中心报告并采取相应处置措施。</p> <p>3. 接收到故障信息后，运维服务单位应根据故障等级的响应时间要求进行故障处理，一般故障的响应时间应小于 2 小时，重大故障的响应时间应小于 30 分钟。</p> <p>4. 按规范开展应用程序、数据库和服务器设备维护，不得在生产环境中擅自关停或重启应用程序、数据库和服务器设备等。对应用程序或数据库更新维护前，应做好相关备份，并在测试环境中进行充分测试后实施，且更新维护完成后在生产环境中再次检验。重大更新维护应将维护方案报中心同意后实施。</p> <p>5. 根据中心要求开展应急预案的培训和演练，并根据演练情况总结经验教训，提出改进措施。</p> | <p>1. 未按照约定周期开展日常监测巡检，每缺失 1 次巡检记录扣 2 分。</p> <p>2. 未按响应时间要求进行故障处理的，每次扣 2 分。</p> <p>3. 未按照规范进行应用程序、数据库和服务器设备更新维护的，每次扣 2 分。</p> <p>4. 未经中心批准在生产环境中擅自关停或重启应用程序、数据库和服务器设备的，本项不得分。</p> <p>5. 未按中心要求开展应急预案培训和演练的，本项不得分。</p> |  |  |  |
| 3 | 汇报文档<br>(25分) | <p>1. 定期向中心报告巡检、故障处置情况等运维工作情况。</p> <p>2. 做好各类会议的记录，并于会议结束后 2 个工作日内完成会议纪要编制，经中心同意后分发。</p> <p>3. 运维服务单位单独接收到的服务需求或与运维相关的信息，应做好书面记录并及时向中心报告，特别涉及数据修改、权限调整、系统功能改变等重要内容的，应立即向中心报告。</p>   | <p>1. 未按要求向中心报告巡检、故障处置情况等运维工作情况的，每次扣 1 分。</p> <p>2. 未及时向中心报告单独接收到的服务需求或与运维相关信息的，每次扣 2 分。</p> <p>3. 未按要求完成会议纪要编制和分发的，每次扣 1 分。</p>   |  |  |  |

|      |               |  |   |  |  |  |
|------|---------------|--|---|--|--|--|
|      |               | 4. 按照文档命名规则、更新、审核发布、存储等的要求开展运维项目文档管理，确保文档的准确性和时效性。   | 4. 未按要求交付文档资料的，每缺 1 份扣 1 分；存在文档造假的，本项不得分。   |  |  |  |
| 4    | 网络安全<br>(30分) | 1. 定期进行漏洞扫描等网络安全相关检测、测试和安全审计，发现异常网络活动和安全事件应及时向中心报告并采取相应处置措施。<br>2. 做好数据备份、重要数据加密以及信息系统、数据的访问权限控制和管理。<br>3. 根据网络安全主管部门的通报、等级保护测评结果、第三方网络安全服务机构巡检等信息，及时排查和处置网络与数据安全漏洞，并将结果书面盖章后报中心。<br>4. 做好账号、密码、数字证书等管理，及时撤销已离职或职责变更的服务人员权限，并回收相关账号、数字证书等。 | 1. 未定期开展漏洞扫描等网络安全相关检测、测试和安全审计的，每次扣 2 分。<br>2. 发现的网络与数据安全问题未及时向中心报告并采取相应处置措施的，每项扣 2 分。<br>3. 未按要求开展数据备份、重要数据加密的，每次扣 2 分。<br>4. 未及时撤销已离职或职责变更的服务人员权限，并回收相关账号、数字证书的，每次扣 2 分。<br>5. 未完成网络安全主管部门通报安全问题整改的，本项不得分。 |  |  |  |
| 5    | 一票否决项         | 因运维服务单位原因造成以下情形的，当期考核不得分：<br>1. 违反国家网络安全、数据安全和保密安全等有关法律、法规、规章、制度。<br>2. 发生网络与数据安全、保密安全事故被上级部门通报。<br>3. 未经规定程序审批，擅自篡改数据和用户权限。<br>4. 因运维措施不当造成数据错乱、丢失且无法恢复。  |   |  |  |  |
| 合 计  |               |  |   |  |  |  |
| 运维服务 |               |  | 行政服务  |  |  |  |

|          |     |          |     |
|----------|-----|----------|-----|
| 单位<br>意见 | 日期: | 中心<br>意见 | 日期: |
|----------|-----|----------|-----|

## (2) 商务要求

- 1、交付地点：福建省福州市鼓楼区华林路 147 号
- 2、交付时间：自合同签订之日起 365 日
- 3、交付条件：按招标文件和合同要求提供合格服务，验收合格交付采购人。
- 4、是否收取履约保证金：否
- 5、是否邀请投标人参与验收：否
- 6、验收方式数据表格

| 验收期次 | 验收期次说明               |
|------|----------------------|
| 1    | 按国家标准、招标文件要求及合同进行验收。 |

## 7、支付方式数据表格

| 支付期次 | 支付比例 (%) | 支付期次说明   |
|------|----------|--|
| 1    | 50       | 合同签订后, 达到付款条件起 30 日, 支付合同总金额的 50%。   |
| 2    | 根据实际情况   | 项目完成验收后, 达到付款条件起 30 日, 支付合同总金额的 50% (如有考核不达标的情况, 采购人根据服务质量考核情况向中标人支付剩余款项)。 |