

采购需求

说明：

- 1. 为落实政府采购政策需满足的要求，本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。
- 2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。
- 3. 采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代。
- 4. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，**否则将作无效响应处理**。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，**否则将视为无效技术支持资料**。
- 5. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。
- 6.所属行业：软件和信息技术服务业

项 号	服务名称	数量	单位	内容和要求
1	2026 年云平台 基础设施运维 服务项目（核心 区云平台设备 运维、软件运 维、数字证书系 统运维）	1	项	（一）数字证书系统运维需求 针对数字证书系统中涉及的硬件产品提供运维与技术支持服务。 1. 硬件保修服务 提供 1 年的软硬件保修维护服务。 2. 软件升级服务 提供免费升级和补丁更新服务，保证采购人能够及时获得相关服务和技术文档的更新。技术文档包括了操作手册、产品说明、系统架构、应急处理、规章制度等。定期对密码设备的系统微码、补丁、操作系统的版本进行检查，对于即将或已经到期的软硬件版本及时通知管理部门。 3. 技术支持服务 提供 7x24 小时远程或现场技术支持服务。服务范围应包括但不限于：技术咨询、配置指导、故障诊断、性能调优、应急响应等。 4. 接口开发与维护支持服务 提供与密码设备 API 接口相关的开发支持。包括：提供最新的 API 开发文档与技术规范、解答接口调用过程中的技术难题、协助排查因接口使用不当或版本变更导致的集成故障，并在业务系统或密码设备升级时，提供接口兼容性评估与适配指导。 ▲5. 原厂维修服务 当设备硬件（如密码卡、主板、电源、风扇等）发生故障时，供应商提供专业的原厂维修服务，使用经过原厂认证、测试的专用

			配件进行更换。 6. 备机替换服务 当设备发生重大软硬件故障，且无法在业务允许的时间窗口内修复时，供应商能够提供相同型号或兼容型号的备机进行紧急替换，以最短时间恢复业务运行。 7. 咨询服务 供应商提供技术咨询服务，针对业务量的发展情况，对系统制定改进计划。遇到生产系统出现问题，在查明原因给出分析报告的同时，制定解决方案和计划。 （二）核心业务区云平台设备运维需求 1. 服务器运维需求 针对核心业务区云平台中涉及的服务器硬件产品提供运维与技术支持服务。 （1）服务期限 提供 1 年的软硬件保修维护服务。 （2）提供原厂维修与配件供应 服务期间，提供原厂 7×24 小时技术服务，提供免费硬件原厂现场服务，如更换故障配件、设备未知故障排查修复、升级设备固件版本等 （3）提供故障处置服务 提供 7×24 小时故障报修热线电话，设备发生故障时段可拨打热线电话进行故障报修。热线电话需保持畅通，保证 7×24 小时的故障响应。发生硬件故障或出现故障告警时，致电服务热线报修后 30 分钟内响应，通过电话进行故障的初步诊断后，尽快到达现场进行维修或备件更换。如需更换备件，必须免费提供设备厂商合法原厂正品备件。 （4）▲提供主动技术支持服务 通过主动运维服务提前发现和解决问题，确保系统 7×24 小时运行，具体服务内容包括但不限于：系统故障定位和排错、操作系统安装与升级、操作系统补丁的更新、服务器微码升级、系统备份和系统恢复、数据备份和数据恢复、CPU 与内存升级扩容、替换故障硬盘、RAID 重建、更换电源与风扇等易损件、更换主板和其他故障板卡、更换服务器和磁盘阵列中的各类到期电池、系统参数的调整优化、系统日志的检查和清除、系统盘的镜像检查、双机软件的状态检测、系统目录空间状态使用的监测、系统运行状态的监测、安装新版本 Linux 系统、在新版本 Linux 系统上调试系统配置、对已安装的新版本 Linux 系统进行测、维保设备（软件）范围内其它软件的升级服务。 （5）▲提供服务器年度维护服务 提供每个季度一次定期上门设备巡检，提前发现故障隐患，减少故障造成的宕机时间。在服务期间，机器硬件的损坏由供应商提供免费更换，采购人不再支付任何其它费用。 2. 存储设备运维需求 针对云平台存储设备提供主动运维服务，提前发现和解决问题，确保系统 7×24 小时运行。具体服务内容包括但不限于： （1）设备故障定位和排错。 （2）设备软件版本升级。 （3）配置状态检测。 （4）更换电源与风扇等易损构件。 （5）系统使用状态检测。 （6）系统日志分析和监控。
--	--	--	--

				(7) 为信息中心的存储设备产品提供日常维修与维护服务。 (8) 应急保障方案，综合分析客户数据中心服务器的软硬件配置、应用情况，在第一次巡检后向招标方提供安全、可靠、切实可行的应急方案。 (9) 为客户的存储管理软件配置与备份策略审核等提供技术支持服务。 (10) 帮助客户对存储系统进行性能分析，包括磁盘读写性能、数据存储备份安全性、I/O 性能等。 (11) 根据客户信息系统发展需求规划新的存储备份系统与容灾系统。 (12) 为客户提供存储信息生命周期整体规划，保障用户数据的生命力。 3. 网络设备运维需求 (1) 网络巡检服务 在维护服务期间，与主机和存储紧密配合，每个季度一次现场巡检服务。 (2) 网络环境与设备物理状况巡检 1) 环境检查巡检。包括 UPS 电源、地线、空调、散热、物理安全性。 2) 物理状况巡检。包括设备机体、外观、风扇、风道及过滤器、状态指示灯、电源、VIP 模块、广域网端口、局域网端口等。 (3) 硬件部分巡检检查 1) 设备连接状况检查； 2) 设备物理安全（电源冗余、机房环境、线缆）； 3) 设备本身冗余性检查，包括引擎的冗余、电源的冗余； 4) 设备系统及板卡指示灯状态检查分析； 5) 端口描述，端口安全性，不使用的端口建议关闭，端口性能检查； 6) 电源稳定性和线路检查； 7) 设备有关的软件、硬件和 BUG 信息收集； 8) 系统运行状态、性能检查和优化，包括 CPU 利用率、Mem 使用率、Buffer 分配、Crash 分析； 9) 设备扩容服务检查分析与支持； 10) 设备物理检查（包括机体、风扇、风道及过滤器等）与清洁； 11) 检查如发现损坏的或有隐患的部件将及时更换； 12) 系统硬件运行情况综合分析。 (4) 软件部分巡检检查 1) 网络架构标准化、可扩展性、可用性、可靠性、高性能性、安全性及可管理性等检查； 2) 系统的使用管理支持及相关升级服务； 3) 检查系统日志分析报告（show Log）以及其他记录文件； 4) 安全性配置分析； 5) 管理性配置分析：设备上 SNMP、LOGGING 设置，NTP 配置； 6) 网络层：路由分发配置、静态路由配置； 7) 网络系统通讯状态检查； 8) 路由协议学习管理、质量服务（QOS）； 9) 检查网络流量、通讯流量控制、网络访问安全、通讯数据类型的转发、VLAN 划分等； 10) 当前系统配置采集及系统更改信息归档； 11) 将发现有隐患的系统问题及时排除；
--	--	--	--	---

			12) 重要事件现场支持服务(例如割接、设备搬迁、现网测试、组网方案等); 13) 结合系统软硬件运行状况,进行网络整体拓扑结构化分析。 (5) 网络设备维护服务 在系统维护期间,根据中心网络设备的情况与需求,与主机紧密结合,提供 7×24 小时技术维护服务,服务内容如下: 1) 7×24 小时远程或现场故障诊断和排除服务; 2) 系统在线连接信息咨询服务; 3) 系统微码的使用管理支持服务; 4) 软件补丁升级服务(操作系统); 5) 配置文档备份与恢复服务; 6) 7×24 热线服务; 7) 重要事件现场支持服务(例如割接、设备搬迁、现网测试、组网方案等); 8) 定期的预防性维护; 9) 现场备件更换服务; 10) 技术培训服务; 11) 协助网络结构优化方案设计服务; 12) 协助网络安全设计及优化系统服务; 13) 配合中心网络地址空间规划与优化设计服务; 14) 配合网络系统性能优化设计服务。 (三) 核心业务区云平台软件运维需求 ▲提供核心业务区云平台软件运维服务,运维人员 4 人。 1. 核心业务区云平台运维服务需求 提供云平台基础运维服务,包括资源运营、平台巡检、平台变更、应急响应、风险治理、权限管控、产品监控、缺陷修复、安全防护网和等保测评复评等。 (1) 资源运营 通过现场运维人员和远程技术专家提供云平台资源运营工作,充分利用云计算弹性和自动化技术能力,以资源精细化管理提升云资源利用率,有效支撑业务部署和开展。 (2) ▲平台巡检 通过现场运维人员实施和远程技术专家远程协助进行平台巡检工作,具体包括以下服务内容:基于每日常态化例行化巡检工作,主动发现隐患,预防故障发生,保障平台健康度;保障系统稳定运行、各项服务正常使用,解决系统运行中出现的问题、提供技术支持服务,定期对部署的系统理性巡检,检查日志是否有异常,若出现异常及时处理,检查定时任务是否正常,业务经办是否正常,接口使用是否正常等,确保系统在运行过程中无问题。该项服务工作通过及时识别异常事件,确保云平台产品和业务平稳运行,降低潜在业务风险。 (3) 平台变更 平台变更服务内容主要包括由现场运维人员编写适配现场环境的变更技术方案,远程技术专家审核变更方案和风险评估,申请采购人授权和提交变更流程。每一个非只读操作都需要通过变更完成,规范变更流程,确保云平台变更安全可控,零重大变更事故。 (4) ▲应急响应 应急事件发生后,现场运维人员快速响应并组织应急值班长、项目组关键干系人(项目服务经理、远程技术专家等)、后端技术支持和研发团队,依据应急流程启动应急响应,通过快速定位、隔
--	--	--	--

			离、事件解决，最小化业务影响。 （5）风险治理 现场运维人员通过例行主动风险点治理排查，避免已知风险影响业务，降低业务隐患，提升业务可靠性。经排查后，对属于不涉及风险项进行关闭，如涉及风险项，评估影响并排期组织修复，通过闭环管理已知风险，降低平台脆弱性。 （6）权限管控 权限管控操作由现场运维人员完成，针对云平台关键计算资源、数据库资源、存储资源、大数据资源、安全资源等十余款重点产品和运营控制台各类型账户进行权限管控，并经远程技术专家和研发团队确认，通过落实最小权限原则，防止越权操作与数据泄露。 （7）产品监控 对全平台进行从底层云产品组件、各类型云产品实例、到上层应用的监控，并且通过开发部署监控工具有效提升监控准确率和运维效率。该项服务工作实现从基础设施到业务指标的全栈可观测性。 （8）缺陷修复 针对云平台产品功能缺陷等内容，及时安排驻场运维跟进修复，提升产品可用性和监控告警准确率，消除已知缺陷引发的业务风险，保障云平台可用性。协助 ISV 定位各种应用异常或缺陷引发的业务异常，并推动修复，提升业务连续性。该项服务工作对已经上线的系统做好运维支撑服务，对使用过程中出现的缺陷性问题及时修复，确保云平台功能正常运行，确保用户业务能够正常办理。 （9）▲安全护网 针对国家和自治区组织的各类型安全护网，安全护网工作开始前提前制定云平台安全护网整体方案，对云平台产品安全能力进行梳理，对已知安全漏洞逐一安排加固修复，及时更新升级安全产品规则库等配置。同时对云平台租户侧应用进行安全评估，协助 ISV 进行安全加固工作。安全护网期间组织运维人员进行值班保障，进行云平台安全事件监控分析和应急处置。 （10）等保测评复核 运维团队协助等保测评方调研云平台，提供答疑和技术支持，配合编写测评报告，提供相关证明材料。针对测评复核结果进行评估，并对异常事项安排修复。该项服务工作确保平台持续满足等保三级要求。每年预计投入 4 人月工作量。 2. 核心业务区云平台业务保障服务需求 云平台业务保障服务是基于云平台，面向医保信息平台核心业务连续性和高可用性需求，提供主动式、专业化保障支撑，包括专项重保、咨询答疑、性能优化、中间件专项支持、数据库专项支持、备份策略制定与恢复演练以及故障演练。通过该服务，有效提升系统稳定性、响应效率与容灾能力，确保医保信息平台在重大活动、高峰访问或突发事件期间持续稳定运行，降低运营风险、保障服务质量，支撑医保业务高效、安全、合规开展。 （1）▲专项重保 现场运维人员联合二线技术专家、后端工单和产品研发团队提供专项保障服务，比如业务系统发版更新上线、重要时间节点（如两会、五一、国庆、年终结算、春节）等制定组织保障阵型、沟通机制、应急措施，并提供值班保障。 该项服务工作支撑重大政策上线、节假日、年终结算等关键时期稳定运行。在节假日、跨年度、重大活动等时间点对系统的业务规则、重要参数配置以及数据同步的执行情况进行重点检查，确保
--	--	--	--

			平台正常运行。 （2）咨询答疑 驻场运维团队和二线技术专家针对医保局和 ISV 在云平台产品功能、架构设计等方面提出的操作方法、疑难问题等日常咨询以及需求进行解答，并提供运维实践和产品使用优化。 （3）性能优化 驻场运维团队针对医保局和 ISV 在云平台产品选型、资源规格、容量评估、应用高可用架构设计、数据库性能优化等方面展开技术交流和业务验证。对平台及系统使用过程中存在响应时间长的模块，及时分析处理，确保平台使用及业务系统的高效流畅。该项服务工作在于持续提升系统响应速度与资源效率。 （4）中间件专项支持 驻场运维团队针对医保局和 ISV 在医保 HSAF 设计场景下的云平台中间件产品使用、EDAS 微服务改造实践、灰度发布、应用限流降级、ARMS 全链路监控、MQ 消费异常、CSB 性能提升等十多个场景里提供专家技术服务，配合业务测试验证等工作。及时排查由于系统环境（虚拟机、中间件）出现的问题，快速定位问题并协助对应的厂商解决问题。该项服务工作用于保障消息队列、edas、API 网关等中间件的稳定运行。 （5）数据库专项支持 在医保系统中，数据库是基金安全的“账本”，更是千万群众的“生命线”。我们以“零丢失、零中断、零泄露”为准则，构建覆盖“高可用 - 备份 - 性能 - 安全 - 合规”全维度的数据库治理体系，保医保核心数据库的高可用、高性能、高安全。 驻场运维团队针对医保业务重度使用数据库技术场景特点，提供分布式数据库架构设计，产品使用，分库分表、索引优化等方面提供支持。联合 ISV 共同提升数据库使用和治理能力。确保核心数据库的高可用、高性能、高安全。 （6）备份策略制定与恢复 根据云平台资源和业务使用情况，针对例如 ecs 快照、rds 备份、oss 备份策略、元数据库备份、云盾审计日志等内容定制合理的备份策略和备份任务优化，并定期进行备份恢复演练，确保数据安全，定期对备份系统和数据进行服务测试，确保主系统出现问题时，备份系统能够及时切换使用。该项服务工作确保数据可安全备份、可安全恢复，满足 PRO/RT0 要求。 （7）故障演练 故障演练服务由驻场运维团队基于全国医保云产品运维最佳实践，贴合医保业务实际场景，针对重点使用产品（例如数据库、中间件、大数据等）、重点业务系统开展常态化定期故障演练。包括产品和场景选择，方案制定、风险评估、演练实施等，并对演练结果进行总结分析，优化故障应急流程。该项服务工作实现提升运维服务能力和业务保障水平的目标，确保云平台功能的可用性，验证高可用与灾备能力，提升应急响应实战水平。 （三）成果要求 严格执行国家医保局和广西壮族自治区医保局印发的关于医保信息平台运维相关规范和指导文件，在不同时间周期（每月、每季度、每半年、每年）出具交付成果，制定成果文件质量保障措施，确保交付物符合实际需要，文字严谨，数据真实可靠，内容详实，工作成果物包含但不限于以下文件：
--	--	--	---

序号	类别	服务分类	服务内容	频次	工作交付物
1	服务成果	组织管理	运维实施方案	一次性	《系统运维实施方案》
2		组织管理	运维人员分工	一次性	《运维团队职责分工表》
3		运行测试	系统运行分析	每季度	《系统运行分析报告》
4		系统运维	日常巡检与监控	每周/次	《系统运维巡检报告》
5		质量保障	运维质量分析	季度/次	《运维质量分析报告》
6		故障处理报告	故障处理报告	月/次	《系统运维故障处理报告》
7		策略管理	策略配置方案	季度/次	《策略配置方案》

商务要求表	
（一）合同签订期限	自中标通知书发出之日起 25 个日历日内。
（二）报价要求	本服务项目报价为人民币含税价，总价包干，合同履行过程中，采购人不再支付任何费用。包括但不限于： 1. 服务的费用，包括技术支持、培训、运维服务、驻场服务（如有）、交通费、差旅费、住宿费、伙食费、通讯费等； 2. 必要的代理服务费、保险费用和各项税金； 3. 服务时所需的备品和备件的费用； 4. 根据合同规定，履行合同可能产生的其他费用。
（三）服务期限和地点	合同履约期限：至合同签订之日起一年。 地点：采购人指定地点。
（四）服务要求	1. 中标供应商须确保响应文件中的拟投入本项目实施人员信息真实、有效。中标供应商须按照本采购文件的要求，严格、高效、诚信地组织好此次服务项目，不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人，否则采购人有权即刻终止合同，所有经济损失和责任由供应商承担。 2. 未经采购人允许，中标供应商不得使用或者以其他方式给任何第三方提供本项目的相关信息数据。 3. 中标供应商须根据自身条件及能力参加本次采购活动，如供应商恶意低价中标后，无力承担本项目，或者不能按合同约定完成，导致采购人无法完成本次项目采购，造成的

	后果由中标供应商承担（包括但不限于处以与本项目预算同等金额罚金，登报申明消除影响等）。
（五）付款方式	1. 完成合同签订后，采购人自收到中标供应商提供的相应金额发票后 15 个工作日内，采购人向中标供应商支付合同总金额的 30%； 2. 服务期满 50%周期后，采购人自收到中标供应商提供的相应金额发票后 15 个工作日内，采购人向中标供应商支付合同总金额的 50%。 3. 完成项目验收后，采购人自收到中标供应商提供相应金额发票后 15 个工作日内，采购人向中标供应商支付合同总金额的 20%。
（六）其他	1、验收要求 （1）严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。 （2）其它按合同条款的约定。 （3）合同履行过程中，采购人根据中标供应商所提供的技术服务，对照采购文件要求及中标供应商响应文件承诺进行检验并记录，发现中标供应商在响应文件中有弄虚作假的行为，或在响应文件中针对技术、商务条款有虚假响应情况的，采购人将终止合同或不予验收，并追究中标供应商的责任，由此带来的一切损失由中标供应商自行承担。 2、知识产权 （1）采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 （2）保密要求：中标供应商在项目实施过程中，必须对本项目所有项目信息以及接触到的材料予以保密，未经采购人书面许可，中标供应商不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。 （3）供应商必须自行实施、维护本项目，不得转让或转包。

附件 1:

2 中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
	资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$

物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

3

4说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。