

招标文件

项目名称：数据库运维服务项目

项目编号：QDJTKJCG-2022007

采 购 人：青岛交通科技信息有限公司

日 期：二〇二二年九月二日

一、项目概况：

1. 项目名称：数据库运维服务项目

2. 项目内容：主要负责数据库日常运维及数据备份重点事项保障服务等相关工作。

3. 项目预算：人民币 290000 元。

4. 提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间、开标时间：2022-09-06 14:30（北京时间）

开标地点：青岛市崂山区崂山路 79 号

5. 供应商资格要求：

5.1 具有独立承担民事责任能力的法人，提供营业执照副本复印件且加盖公章。

5.2 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（www.creditsd.gov.cn）及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录等名单的，提供查询页面复印件且加盖供应商公章。

6. 响应文件份数要求：响应文件一正两副。

7. 联系方式：

采购人：青岛交通科技信息有限公司

联系人：王先生

地址：青岛市崂山区崂山路79号

电话：15863096795

二、项目需求：

（一）总体需求

服务供应商应符合国家法律法规及相关技术要求，企业各项管理规章制度完善，具备相应规模项目运维服务经验，制定详细的运维服务方案，能充足配备符合项目要求的运维服务岗位人员，按要求按时保质保量完成项目工作，按照采购方要求完成其他有关工作。

1. 安全责任事故零发生，严格落实疫情防控要求；
2. 各项运维服务协助工作响应率 100%；
3. 各项运维服务管理制度完善完备；
4. 信息化基础设施运维服务考核月平均合格率 \geq 95%；
5. 有理投诉为零；
6. 服从甲方管理，以确保甲方履职为原则，完成双方合同约定外难以提前预估的合理工作任务。

（二）基本需求

1. 供应商须接受采购人的监督和管理，严格按合同和采购人现有管理办法等要求提供运维服务。
2. 供应商要建立健全各种规章制度，符合国家法律法规、符合项目技术要求。
3. 供应商要具备相应规模项目 2 年以上的运维服务经验。
4. 供应商在签订合同后 15 个工作日内，要结合本项目实际编制详尽的服务方案，方案中应包括不限于服务内容、驻场运维人员名单、人员基本情况、工作职责、考核办法及其他事项。

（三）服务要求

中标单位要配合招标人做好交通运输信息化核心基础设施数据库的运维服务，重大活动现场保障。逐步建立运维管理体系。软硬件系统的日常巡检、故障维修、操作配置等工作。

①数据库运维服务

1 数据库运维服务

全年运维服务力量（OCP 及以上认证工程师）不少于 6 人月，其中实施服务不少于 1 人月，调优服务不少于 1 人月，备份恢复服务不少于 1 人月，故障应急服务应急不少于 12 人次（含数据恢复应急演练 1 次），定期巡检服务现场巡检不少于 4 次/年。

1.1 日常维护

1.1.1 完成数据库系统、数据库集群环境日常维护保障，完善数据库操作系统及数据库系统安全策略、管理策略，科学有效地管理与维护数据库系统，保证数据的安全性、完整性和有效性。

1.1.2 完成数据库补丁收集及维护服务，评估数据库安全状况，修复数据库安全漏洞。

1.1.3 完成部署在数据库服务器上的 Oracle Golden Gate 软件等中间件维护。

1.2 数据库健康检查服务

1.2.1 定期开展数据库健康巡检，对系统环境、数据库环境、日志记录、健康状况、权限管理等内容进行健康检测，分析数据库的运行状况。健康检查服务包括但不限于以下内容：

a. 日志分析

检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患，正常的日志分析

对于数据库来说至关重要。

b. 数据库性能分析

通过收集信息对数据库进行性能分析，得出数据库的运行状况报告，帮助招标人了解数据库的健康状况。

为用户的优化、扩容、升级等工作提供有力的支撑。

c. 空间检测

检查数据库空间的使用情况，提供空间使用报告，为用户合理规划空间使用、充分利用资源提供建议。

d. 其他内容

检查 Oracle 的数据库结构、初始化参数、主要配置文件。

检查系统和数据库判断是否需要应用最新的补丁集。

检查数据库备份的完整性等。

1.2.2 加强数据库监控，及时发现潜在的性能问题、访问故障等数据库异常情况。

1.2.3 根据定期巡检情况，提供数据库健康检查报告，评估数据库运行状况和优化建议。

1.3 数据库备份恢复服务

合同签订一个月内，根据招标人的具体环境，制定切实可行的数据库备份方案和应急恢复方案，并实施数据库备份策略，定期验证数据备份有效性，配合开展数据恢复应急演练。

1.4 故障应急服务

提供故障处理与紧急救援服务，当用户遇到突发事件导致数据库系统严重故障，在响应时间 2 小时内到达现场，提出问题解决方案并恢复系统可用。在故障恢复后，形成问题分析解决报告，提供给招标人。

1.5 其他要求（具体见服务质量要求）

系统初检服务：签订合同第一个月内完成

数据库备份方案：签订合同第一个月内完成

应急恢复预案：签订合同第一个月内完成

备份恢复服务：现场服务计入应急人天数

调优服务：现场服务计入应急人天数

实施服务：现场服务计入应急人天数

②数据库备份

对关键数据库系统进行备份服务。

2.1 日常维护

在服务期内，根据招标人要求，对数据库、文件等进行备份服务。

(1) 根据需要在主机操作系统上进行备份软件的安装及备份脚本的调整。

(2) 按照备份管理策略，进行备份策略配置及数据备份工作，对故障率较高的系统要调整备份策略和增加可用性的检测并做恢复测试。

(3) 管理备份相关存储介质。

(4) 配合备份数据恢复演练及日常工作必要的日志、数据的恢复操作等运维服务。

通过开展恢复演练，抽取重要的业务系统，以及一定数量的普通业务系统，包括数据库、文件等，进行恢复，确认备份数据可恢复性，并发现可能存在的恢复问题。需提供演练结果报告。

2.2 技术支持服务

2.2.1 通过备份日志检查、备份策略检查、备份数据检查、备份设备检查等巡检方式，对潜在问题及突发故障提供及时有效的技术支持，消除产生故障的薄弱环节，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，保证业务系统更加稳定、安全和高效。

2.2.2 优化备份恢复方案，根据业务需求规划合理的备份和恢复方式，并对已经出现的性能问题，或者潜在的性能问题，空间使用效率等问题，进行深入分析和调查，并进行优化，调整数据备份策略，提升备份系统效能。

2.3 应急恢复服务

中标单位需提供故障处理与应急恢复服务，当招标人遇到突发事件导致数据库系统严重故障，在 20 分钟内实现响应，提出问题解决方并恢复系统可用。在故障恢复后，形成问题分析解决报告，提供给招标人。

2.4 信息系统环境清单

详见附表 3-信息系统环境运维清单

信息系统运行基础软件				
(一) 数据库管理系统及 ETL				
序号	设备名称	设备参数	单位	数量
3.1.1	数据库管理系统	oracle Database 11g	套	2
3.1.2	数据库集群软件	Oracle Real Application Clusters	套	2
3.1.3	数据库管理系统	oracle Database 12c 企业版	套	1
3.1.4	数据整合 ELT 软件	Oracle GoldenGate	套	1
3.1.5	水运数据库管理系统	oracle Database 12c 企业版	套	1
3.1.6	甲骨文(oracle 数据库)	Oracle Database 12c Enterprise Edition Release 12.1.0.1.0 - 64bit Production	套	1

(四) 其他要求

1、中标单位应根据招标人要求，提供电话或远程技术服务、巡检服务、按需响应服务、应急响应服务、重要保障服务。

2 当中标单位技术能力不能满足招标人维保需要，并在承诺时间内无法修复故障时，招标人有权聘请任何第三方公司进行维保，由此产生的一切费用，由中标单位承担。

3 中标单位维保需更换的软件必须是现成、成熟、可用的，不能影响招标人现有业务应用管理系统的正常运行。

4 中标单位及所提供服务的工作人员必须对工作中所涉及各类系统技术信息及数据

信息资源保守秘密。由于中标单位工作人员的过失、不能履行有关维保服务工作或蓄意破坏,造成招标人数据资源丢失、业务不能有效开展或其他严重影响招标人利益的,中标单位必须承担全部经济 and 法律责任。

5 提供故障案例分析服务

6 文档管理和信息支持服务

7 中标人应根据招标人要求提供数据备份服务,做好关键业务数据存储及备份。

8 中标单位应配合招标人做好安全生产。

9 中标单位应根据招标人要求,提供信息系统应急演练服务,每年配合至少完成一次数据安全应急演练。

10 按照部、省、市有关要求,做好节假日、休息日、重大活动、重要会议、特殊事件等安全保障工作,做好信息化基础设施平台运行维护并开展安全检查,及时发现并整改安全隐患,服从工作安排,做好应急值班人员管理,保障期间按时进行“零事件”报告,形成每日值守日志,网络安全保障结束后形成总结报告。

11 中标单位应根据招标人要求,对市公安局等网络安全主管部门和第三方等级保护测评、风险评估、软件测评等发现的安全漏洞、风险隐患,能够按照时限要求完成整改,形成并交付整改报告。

12 运维服务单位技术服务人员必须与招标人签定“安全保密协议书”,不得将服务中产生的相关信息和资料提供给任何第三方查看或使用。除采购人同意外,中标人不能使用采购人的系统数据和信息,包括在其单位内部流通。

13 中标单位须承担本项目运维人员服务相应的通勤费、培训费、误餐费、差旅费、防疫物资等费用。

14 中标单位根据招标人要求,配合第三方做好调整服务。

15 为保障重大活动期间,中标单位应根据实际需要,提供现场或者远程技术服务,保障重大活动期间系统运行。

16 协助招标人完善信息化运维管理体系,探索建立信息化运维规范。

17 在服务期内,对招标人提出的系统问题,中标单位应于 20 分钟内响应,4 小时内解决问题。当系统出现紧急故障时,中标单位应实时响应,不能在规定时间内修好的要免费提供替代。

18 中标单位应承诺安排每年两人进行相关的技术培训,培训方式和内容由中标单位与招标人协商后确定,费用由中标单位承担。

19 中标单位应承诺,配合招标人做好服务期内除以上服务内容和要求以外的其他与运维相关工作,相关费用由中标单位承担。(投标单位需要做承诺函)

(五) 采购清单

序号	服务项目名称	服务内容	备注
1	(一) 信息化核心基础设施	1、数据库运维服务(含数据库中间件、数据可靠性保障、数据安全应急演练等服务) 2、数据库备份服务(含备份管理、备份验证恢复、备份容量包)	

(六) 交付资料

项目总体维护表格目录						
大类	类别	分类	序号	资料名称	统计	编号
1、项目人员管理 (人员管理) ZXYW-RYGL			1	保密协议	1	ZXYW-RYGL-002
			2	人员资料 (包护证书)	2	ZXYW-RYGL-006
2、服务管理 (服务管理) ZXYW-FWGL			1	维保服务电话	3	ZXYW-FWGL-001
			2	远程支持服务记录	4	ZXYW-FWGL-002
			3	服务整改意见及服务改进方案	5	ZXYW-FWGL-003
			4	值班表	6	ZXYW-FWGL-006
			5	设备维修协调会议记录	7	ZXYW-FWGL-007
3、维修管理 (维修管理) ZXYW-WXGL			1	派工单、回执单	8	ZXYW-WXGL-001
			2	故障记录清单、故障分析单	9	ZXYW-WXGL-002
4、数据库系统保障 (数据保障) ZXYW-SJBZ			1	数据库健康检测分析报告	10	ZXYW-SJBZ-002
			2	数据库性能优化	11	ZXYW-SJBZ-004
			3	数据库补丁修复、升级和安全加固	12	ZXYW-SJBZ-005
			4	数据库升级、扩容维护服务	13	ZXYW-SJBZ-006
			5	数据库系统安全隐患排查表	14	ZXYW-SJBZ-009
			6	本年度学习培训教案	15	ZXYW-SJBZ-010
			7	关键数据备份方案和应急恢复方案	16	ZXYW-SCBZ-001
5、关键数据及存储保障 (数存保障) ZXYW-SCBZ			1	应急数据恢复演练报告	17	ZXYW-SCBZ-002
			2	数据备份及数据保护措施	18	ZXYW-SCBZ-003
			3	应急恢复演练方案,	19	ZXYW-SCBZ-004
			4	应急演练口令脚本	20	ZXYW-SCBZ-005

6、技术支持 (技术支持) ZXYW-JSZC	1	远程技术支持情况分析	21	ZXYW-JSZC-001
	2	设备调整技术服务报告	22	ZXYW-JSZC-002
	3	与其他单位技术对接记录表	23	ZXYW-JSZC-003
	4	故障解决方案	24	ZXYW-JSZC-004
7、档案管理 (ZXYW-DAGL)	1	应急预案	25	ZXYW-DAGL-005
	2	技术培训方案	26	ZXYW-DAGL-006
	3	周、月、季维护总结报告书	27	ZXYW-DAGL-007
	4	年度验收总结报告以及年度验收 PPT	28	ZXYW-DAGL-008
	5	重大活动现场值守保障记录表	29	ZXYW-DAGL-009
8、重大活动保 障 ZXYW-ZDHD	1	关键系统和重要信息系统健康巡检、 检查测试表	30	ZXYW-ZDHD-003
	2	重大活动现场值守值班表	31	ZXYW-ZDHD-004
	3	重大活动期间系统健康巡检记录表 (记录巡检了哪些)	32	ZXYW-ZDHD-005
9、系统优化调 整服务 ZXYW-XTYH	1	系统优化、调整报告	33	ZXYW-XTYH-001
	2	系统优化实施方案	34	ZXYW-XTYH-002
	3	系统优化、调整重启设备记录表	35	ZXYW-XTYH-003
	4	系统优化调、整实施完工健康性检查 表	36	ZXYW-XTYH-004
	5	系统优化验收记录表	37	ZXYW-XTYH-005
10、技术培训 ZXYW-JSPX	1	培训计划(提交 备案)	38	ZXYW-JSPX-001
	2	技术培训资料	39	ZXYW-JSPX-004
11、 要的其他 资料 (其他资料) ZXYW-QTZL	1	资料	40	ZXYW-QTZL-001

编码规则： 运维-ZXYW
第二段：栏目首字母--其他资料--QTZL
第三段：编号从 001 开始

4 商务条件

4.1 服务期限

合同签订之日起一年。

4.2 服务地点

招标人指定地点。

4.3 付款方式

以合同约定为主。

4.4 服务成果验收

★招标人每季度对中标人进行考核，连续两次考核不达标，招标人有权提前终止合同并提出索赔要求。

服务期满或完成服务成果后，招标人应对服务的成果进行详细而全面的检验。招标人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由招标人组成的验收小组签署验收报告，作为最后一笔款项的付款凭据之一。

4.5 质量保证期

合同结束后 1 个月。

4.6 服务保障

4.6.1 中标人应提供及时周到的售后服务。

4.6.2 中标人在接招标人通知后，马上做出响应， 8 小时内维修完毕。

4.6.3 中标人免费为招标人提供中文操作手册并培训操作人员。

三、评审办法：最低评标价法

实行三轮报价法，第三轮报价为最终报价（其中第三轮报价需同时报出对应单价），第三轮报价最低的供应商为本项目中标人。参与谈判的承包商第一轮报价即为投标报价，在招标范围不变的情况下，以参与谈判的承包商第一轮报价中最低报价为谈判基准价，所有参与谈判的承包商第二轮报价不得高于该基准价，并且后一轮报价不得高于其前一轮报价，否则谈判小组有权据此确定为无效报价。若两家及以上承包商在第三轮报价中同为最低报价的，只给予同为最低报价的供应商追加报价机会（追加报价不受轮次限定，直至产生只有一家最低报价的供应商）。

响应文件

项目名称：

供应商：

日期：

目 录

商务部分

1. 报价函
2. 在经营活动中没有重大违法记录的书面声明
3. 采购诚信承诺书
4. 报价一览表
5. 法定代表人授权委托书
6. 响应情况
7. 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表
8. 其他需要提交的材料

技术部分

- 1、项目总体情况的理解；
- 2、服务响应表；
- 3、技术服务方案；
- 4、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；
- 5、采购文件要求或者供应商认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。
- 6、供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

商务部分

报价函

青岛交通科技信息有限公司：

（供应商）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我（企业法人）系（供应商）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的项目
（编号为_____）的报价，为此，我方就本次报价有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部采购文件，同意采购文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若中标，我方将按照采购文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
- 5、响应文件自开标日起有效期为90日历日。
6. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

供应商全称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期：_____

在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方在参加项目（编号为 _____）（在政府采购活动前3年内，我方被公开披露或查处的违法违规行为有：_____无_____，但在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

投 标 人：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____

（签字或盖章）

日 期：_____年__月__日

备注：供应商没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

采购诚信承诺书

青岛交通科技信息有限公司：

我公司_____（供应商名称）已详细阅读了（_____）项目（编号为_____）采购文件，自愿参加本次报价，现就有关事项做出郑重承诺如下：

一、诚信报价，材料真实。我公司保证所提供的全部材料、报价内容均真实、合法、有效，保证不出借或者借用其他企业资质，不以他人名义报价，不弄虚作假；

二、遵纪守法，公平竞争。不与其他供应商相互串通、哄抬价格，不排挤其他供应商，不损害采购人的合法权益；不向谈判小组、采购人提供利益以牟取中标。

三、若中标后，将按照规定及时与采购人签订政府采购合同，不与采购人订立有悖于采购结果的合同或协议；严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，或者拒绝履行合同义务；

若有违反以上承诺内容的行为，我公司自愿接受取消报价资格、记入信用档案、媒体通报、1-3年内禁止参与政府采购等处罚；如已中标的，自动放弃中标资格，并承担全部法律责任；给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

供应商名称(盖公章)：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

报价一览表

序号	服务内容	报价 (元)	备注 (取费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
总计：¥ 元（大写： ）			
5	提供服务起止时间		
6	相关承诺		

注：1、供应商的上述报价应包含了比选文件中规定的所有服务内容，未能在此列举的服务内容，采购人认为已包含在此报价中，投标人成交后应完成包括上述服务在内的所有工作；

2、采购人将对上表所列各项服务内容的总报价进行评比。如供应商认为上表中某些款项有隶属或涵盖关系，则在相应的空格之中写明已包括于**项中；

3、供应商报价应考虑全面、取费合理、计算准确，还应根据此表列出详尽分项费用、总费用清单和取费标准（格式可自行设计，作为本报价表的附表）。

供应商名称(盖公章)：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

响应情况

项目	采购文件要求	是否 响应	供应商的承诺或者说明

其他需要提交的材料

(至少包含营业执照及相关资质要求证书等)

技术部分

服务响应表

报价包：第包项目（包）名称：

序号	采购文件要求	响应文件响应	偏离情况

注：供应商应根据报价设备的性能指标、对照采购文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

供应商名称（盖公章）：

供应商法定代表人或者被授权代表：（签字或盖章）

日期：

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

报价包：第包项目（包）名称：

姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

注：在填写时，如本表格不适合报价单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

供应商名称（公章）：

法定代表人或者被授权代表：（签字或盖章）

日期：