附件1

2025年长沙“爱星社”慈善信息平台运维服务及云服务器采购需求

**一、项目名称**

2025年长沙“爱星社”慈善信息平台运维服务及云服务器采购

**二、项目概况**

采购预算：83000元以内（大写：人民币捌万叁仟元整）。供应商报价应不超过83000元（大写：人民币捌万叁仟元整）。

**三、采购需求**

具体见下表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目**  **名称** | **预算**  **金额** | **采购需求** | | |
| 2025年长沙“爱星社”慈善信息平台运维服务及云服务器采购 | 83000元 | 基础运维服务 | 日常监控与告警 | 1.系统监控：对系统后台和微信小程序前端性能进行监控，监控加载速度、渲染性能、网络请求、内存占用，收集错误日志，进行兼容性测试。  2.设置阈值告警（如资源超限、服务宕机），通过邮件、电话、企业微信等渠道通知相关人员及时处理。  3.监控域名有效期，保证系统正常使用，到期及时提醒续费。  4.监控微信公众号（服务号）与小程序的正常使用，到期及时提醒续费。 |
| 故障处理与应急响应 | 1.系统界面呈现错版、乱码、样式错位、交互异常等可视化问题及时修复。  2.系统崩溃、功能缺陷导致报错（含报错代码解析、功能模块无法加载/执行等）、数据计算逻辑错误进行及时修复。  3.对系统和小程序使用过程中出现的网络连接、浏览器等问题进行实时监控，排查并解决。  4.设置阈值告警（如资源超限、服务宕机），通过邮件、电话、微信等渠道通知相关人员及时处理。 |
| 系统维护与升级 | 1.定期进行系统补丁更新、安全漏洞修复（数据库、中间件的安全更新）。  2.根据用户使用情况和监控结果，提供系统优化与升级的内容，协调采购方与开发团队进行沟通，对版本升级提出合理化建议。 |
| 安全运维服务 | 安全防护与加固 | 1.账户安全：严格控制访问权限，设置强密码和多因素认证。  2.数据安全与隐私保护：加密数据，定期备份，遵循法规并明示隐私政策。  3.部署防火墙、WAF（Web应用防火墙）、入侵检测系统（IDS/IPS），防止DDoS攻击、SQL注入、XSS等常见威胁。  4.定期进行安全扫描（如漏洞扫描、弱口令检测），修复高风险问题。 |
| 数据安全与合规 | 1.数据备份与恢复：制定备份策略（全量/增量备份）、定期测试恢复流程，确保数据可恢复性。  2.敏感数据加密：对传输中（HTTPS/TLS）和存储中的数据（如数据库字段加密）进行保护。  3.合规支持：满足行业安全标准要求。平台合规性：遵循微信审核规则，做好版本管理。 |
| 技术支持与用户服务 | 用户问题处理 | 1.远程支持深化免费提供全周期远程咨询，建立“7×24小时”咨询通道（含在线客服、远程协助工具、技术支持热线 ），解答客户在系统使用过程中问题。  2.记录并分析常见问题，推动产品优化（如完善用户手册、优化交互设计）。 |
| 变更管理与版本控制 | 1.管理系统变更（如配置调整、功能上线），遵循变更流程（评估、测试、审批、实施、验证），避免未经授权的变更引发风险。  2.维护版本记录，确保可追溯性。 |
| 运维流程与体系建设 | 知识库与文档管理 | 1.维护运维知识库（如故障处理手册、系统架构文档、操作指南），提升团队协作效率。  2.定期更新文档，确保与系统实际状态一致。 |
| 容量规划与资源管理 | 1.根据业务增长预测系统资源需求（如用户量、数据量），提前规划服务器、存储、带宽等资源的扩容。 |
| 其他服务 | 驻场服务 | 1.提供每周的1-2天驻场服务，由技术公司委派专业技术人员在指定地点进行服务，协助用户进行系统使用和问题解答。  2.关键活动日技术团队到现场支持。  3.协助用户完成日常系统操作（如数据查询、报表生成、权限调整），解答使用疑问（如功能操作步骤、常见问题处理）。  4.处理用户提交的工单（如账号申请、功能配置变更），按流程快速响应并反馈结果。 |
| 操作培训 | 1.针对新系统上线或功能更新，为用户提供操作培训（如功能使用流程、常见问题处理），编制简单易懂的操作手册或视频教程。  2.定期收集用户反馈，优化培训内容（如针对高频问题增加专项讲解）。  3.根据用户提出的要求，每年不少于4次现场培训，线上培训与指导不限。 |
|  |  | 云服务器基础服务 | 云服务器空间 | 1.云服务器空间配置：提供CPU 8核、内存16G、硬盘空间100G的基础硬件环境，搭配10MB带宽 ，保障系统稳定运行，满足常规业务数据处理与传输。  2.系统安装：专注部署Linux系统（当前仅限该系统），严格遵循标准化安装流程，完成操作系统初始化、环境变量配置等，为业务系统搭建稳固底层架构。  3.补丁服务：建立实时监测机制，及时捕捉系统补丁更新信息，按规范流程安装补丁，深度修复系统漏洞，从根源消除因漏洞引发的恶意攻击、数据泄露等安全隐患。  4.系统部署：保障业务系统在云服务器上的正常运行。 |
|  | 存储服务 | 1.基础配置：存储容量1TB，网络带宽不限，下行流量：1TB/月。  2.冗余架构：提供3AZ异地备份，提高容灾能力，保证资源高可用，避免单点故障。 |
| 数据库服务 | 1.数据库基础配置：配置4核8G,100G存储空间的MySQL数据库，搭建数据存储核心环境 。  2.容量评估：基于客户业务发展规划、历史数据增长趋势，定期开展数据库容量评估，预测存储峰值。  3.数据恢复：构建完善数据恢复技术支持体系，当出现数据丢失、损坏，快速响应，协助客户恢复关键数据。 |
| 安全服务 | 1.主机安全：高强度Web应用防火墙（WAF）识别并拦截SQL注入、XSS跨站脚本攻击等常见网络威胁；实时监测主机文件篡改、进程异常启动等行为，多维度保障主机安全运行 。  2.安全检测：运用专业漏洞扫描工具，对主机开放端口合规性、操作系统安全漏洞（含系统内核、基础组件 ）、Web应用安全漏洞（如代码逻辑漏洞、接口未授权访问 ）进行深度检测 。  3.安全加固：对云服务器网络层面，优化防火墙策略，限制不必要端口访问；主机层面，更新系统补丁、强化账户密码策略；应用层面对Apache、Nginx等，修复漏洞、配置安全参数。 |
| 技术支持 | 1.远程咨询服务：配备专业技术支持团队，承诺2小时内响应应用问题咨询。  2.应急保障：建立7×24小时应急响应机制，针对服务器宕机、病毒入侵（如勒索病毒感染 ）、数据突发丢失等紧急事件，技术人员快速响应，15分钟内启动应急流程，远程或现场（如有必要 ）进行故障诊断与修复。  3.数据备份服务：采用增量备份、全量备份结合策略，定期（如每日增量、每周全量 ）执行备份任务。 |
|  |  | 代缴代付技术  支持 | 系统域名 | 1.系统域名费用：39元/年。  2.SSL安全证书费用：1560元/年。 |
| 微信公众号（服务号）和小程序年审 | 1.微信公众号（服务号）认证费用：300元/年。  2.微信小程序年审费用：300元/年。  3.微信小程序快速认证费用：3000元/10万条。 |
| 短信服务 | 系统中月捐及捐赠人关怀短信服务费：8000元/10万条 |