**采购需求**

2025年不动产“互联网+”运维

**一、项目概况**

西安市不动产登记信息管理“互联网+”运维服务外包项目采购外包运维服务，保障“互联网+”不动产登记整套系统的正常工作及全市不动产登记业务的安全性、可靠性、连续性、便捷性。

**二、服务范围**

服务范围包括西安市不动产登记对外发布的所有“互联网+”程序。

**西安市不动产登记“互联网+”应用清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **程序名称** | **是否已发布** |
| 1 | 西安不动产登记微信公众号 | 是 |
| 2 | i西安APP-不动产服务 | 是 |
| 3 | 陕西政务服务网一网通办 | 是 |
| 4 |  西安市不动产登记网上“一窗办事”平台 | 是 |
| 5 | 陕西不动产登记跨省通办 | 是 |
| 6 | 西安市不动产接口服务平台 | 是 |

**三、服务内容**

1. 问题处理，处理不动产登记“互联网+”应用日常出现的程序问题，处理用户使用时遇到的操作问题，处理不动产登记“互联网+”应用日常产生的数据问题。
2. 投诉处理，妥善处理日常收到的投诉问题。
3. 功能整理，整理用户使用过程中提出的需求，整理国家关于“互联网+”不动产登记新政策法规要求，及时形成功能清单，为优化提供参考。
4. 图文编辑，编写、校对日常工作文稿，能够进行UI界面设计及图片设计制作。
5. 程序更新，日常的程序维护、更新、部署、测试及联调。
6. 安全维护，每日对应用程序与服务器实时安全监控，关注安全动态，对服务器、数据库的重大安全漏洞及时进行补丁修复，做好日报、周报、月报及年终总结报告。需有专业资质、技术能力及服务经验的运维服务供应商提供服务。

**四、技术要求**

（一）安全服务类

1、实时监测与安全防护

中标单位应提供完整的安全架构方案，通过各类技术手段对数据爬取、恶意扫描、恶意攻击、恶意篡改等网络攻击行为进行有效阻绝。

对应用服务与服务器各项性能指标进行实时监测，出现高风险时自动报警并及时进行分析处理。对系统各项关键配置定期进行检测，发现漏洞及时修复。

建立有效的漏洞情报监控体系，建设完善的漏洞补丁管理能力。积极安装最新补丁，修复漏洞。缩短漏洞平均存续期，最大限度降低攻击风险。

2、7×24小时响应支持

中标单位的技术支持人员和以及项目经理、项目协调人和一线工程师手机保持全天候开机，为用户提供7×24小时电话技术支持与应急响应。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、个性化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件。

3、故障解决服务

中标单位提供软件的故障诊断支持服务，在故障发生后，在最短时间判断出故障的原因，然后进行有针对性的修复，可缩短故障修复时间，缩短业务中断时间。

（二）技术服务类

1、管理制度梳理

中标单位需与西安市不动产信息档案中心沟通，人员入场前针对各系统制定管理计划与管理制度。管理计划分阶段进行优化，在每次定期汇报交流后修改管理计划，形成下一阶段的管理计划，使管理计划持续更新，充分满足当前业务的需求。

2、应急服务

运维小组应制定详尽的应急处理预案。在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。项目组需对项目实施的突发风险进行风险评估，结合实际情况，定期对应用系统进行备份。针对各类突发事件，设计相应的预防与解决措施，同时提供完整的应急处理流程。

3、其他服务

定期生成运维服务报告。

确保该系统正常运行的其他临时性工作。

（三）业务服务类

1、宣传文案发布服务

中标单位应配置文案编辑团队，负责对实事动态进行汇总，编辑形成新闻稿件。对提供的稿件进行内容核实、编辑、美工与排版等工作。经常性的对规章制度、办事指南、政策法规等进行收集、整理、更新并发布。加强后台管理，对管理员名单、系统配置、服务器配置等形成保密材料定期交中心归档。

2、不动产业务相关服务

西安不动产用户在使用APP、微信、开发企业不动产申报系统等的过程中，会出现信息异常情况，用户向客服中心进行问题反馈后，中标单位需对异常情况进行分析排查。

中标单位须处理不动产登记“互联网+”应用的权限分配事宜。对不动产登记“互联网+”应用自身的数据问题以及与不动产登记平台业务交互中出现的数据问题进行快速有效的处理。对与业务相关的系统故障，配合其他技术部门进行联合研判，精确处理。

中标单位须定期收集用户需求，对用户提出的需求进行需求设计，开发相应的程序功能，按照实际情况对系统进行更新。对中心在与其他单位就相关不动产“互联网+”业务需求进行对接时，提供技术支持并提出相应的技术方案。

**五、服务要求**

服务人数：中标单位服务期间需提供6名工程师作为一线工程师5×8小时（工作日）驻场服务，完成日常维护和故障解决，现场工程师解决不了，中标单位需提供二线工程师协助解决，半小时响应，1小时到场，保证系统的运行稳定。

中标单位签订合同同时，需与采购人签订该项目保密协议。根据采购人要求，不得将采购人的保密信息泄露。中标单位需要向采购人提供驻场人员及项目经理在公安机关开具的无犯罪记录的证明文件。

中标单位不得对服务业务分包或转包。否则采购人有权终止合同，中标单位要承担由此造成的一切经济损失。

中标单位不得在服务期间对项目管理人员进行更换，如遇特殊情况须经采购人同意；采购人发现项目管理人员工作不力时，有权提出更换人员，更换的人员必须及时到场。

2025年不动产大厅桌面设备运维

**一、项目概况**

为保障西安市不动产登记所使用计算机（含外设）和应用软件正常使用，保证对内对外信息网络通畅，确保相关工作平稳运行，需要有专业技术能力及服务经验的运维服务供应商来承担不动产登记大厅的硬件设备和软件支撑系统等维护工作。

**二、服务范围**

服务内容包括市不动产国金大厅、朱雀大厅、香米园大厅、浐灞大厅、西大街大厅、米家崖大厅及灞桥区市民中心的所有不动产终端、外设、大厅设备运行维护服务和数据处理、信息采集等工作（硬件设备质保维修服务仅涉及市不动产信息档案管理中心终端及大厅相关固定资产）；国金大厅、朱雀大厅交换机房环境监测、运行维护服务；配合平台开发单位和其他运维单位工作，保证不动产系统正常运行的其他临时性工作。

**各服务大厅设备统计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 设备名称 | 数量 | 单位 | 说明 |
| **西大街服务大厅设备统计** |
| 终端设备 | 计算机 | 32 | 台 |  |
| 打印机 | 34 | 台 |  |
| 扫描仪 | 14 | 台 |  |
| 复印机 | 2 | 台 |  |
| 摄像头 | 13 | 台 |   |
| 执法记录仪 | 3 | 台 |   |
| 身份识别仪 | 14 | 台 |   |
| 取号器 | 2 | 台 |   |
| 呼叫器 | 13 | 台 |   |
| 评价器 | 9 | 台 |   |
| 窗口屏 | 13 | 台 |   |
| 高拍仪 | 2 | 台 |   |
| 自助查询机 | 5 | 台 |   |
| 机房设备 | 交换机 | 11 | 台 |   |
| 网络点位 | 综合布线维（信息点及线路，96个信息点位线路维护） | 96 | 个 | 政务内网6个点，政务外网88个点，与住建购审共用2个点。 |
| **香米园服务大厅设备统计** |
| 终端设备 | 计算机 | 49 | 台 |   |
| 打印机 | 27 | 台 |   |
| 扫描仪 | 1 | 台 |   |
| 机房设备 | 交换机 | 18 | 台 |   |
| 防火墙 | 1 | 台 |   |
| 精密空调 | 1 | 台 |   |
| UPS电源 | 1 | 台 |   |
| 系统 | 动环系统 | 1 | 套 |   |
| 网络点位 | 综合布线维（信息点及线路，160个信息点位线路维护） | 160 | 个 | 政务内网81个点，政务外网40个点，与测量共用39个点。 |
| **国金中心服务大厅设备统计** |
| 终端设备 | 计算机 | 83 | 台 |   |
| 打印机 |  69 | 台 |   |
| 扫描仪 | 36 | 台 |  |
| 摄像头 | 22 | 台 |   |
| 高拍仪 | 2 | 台 |   |
| 身份识别仪 | 22 | 台 |   |
| 执法记录仪 | 17 | 台 |   |
|             大厅设备  | 室内LED全P2.5 | 3 | 块 |   |
| 窗口电子屏 | 26 | 块 |   |
| 广告屏 | 0 | 台 |   |
| 电视显示屏 | 19 | 台 |   |
| 排队叫号系统 | 1 | 项 | 取号机3台、无线喇叭15个、无线AP3个 |
| 监控系统 | 1 | 项 | 120个监控点位 |
| 呼叫器维保及服务 | 27 | 个 |   |
| 评价器维保及服务 | 16 | 个 |   |
| 综合布线维保（信息点及线路，408个信息点位线路维护） | 468 | 个 |   |
| 交换机房设备 | 内网系统 | 1 | 项 | 内网交换机1台，防火墙1台 |
| 外网系统 | 1 | 项 | 外网交换机2台，服务器1台，防火墙1台 |
| 房管网系统 | 1 | 项 | 交换机3台，核心交换1台，防火墙1台 |
| 互联网系统 | 1 | 项 | 网关路由设备1台，H3C AC控制器1台，无线AP22个 |
| 数据交换机 | 16 | 台 |   |
|    监控系统     | 1 | 项 | 硬盘录像机2台、4T硬盘16块、42寸显示器1个、接入交换机8台、核心交换机1台 |
| 电话语音系统 | 1 | 项 | 语音程控交换机1台，语音交换机2台，42寸显示器1个，电脑主机一台 |
| 供电系统 | 1 | 项 | 包含精密配电UPS一体柜及电池16节 |
| 精密空调系统 | 1 | 项 | 包含精密空调、运维室空调、室外机 |
| 防雷系统 | 1 | 项 |   |
| 消防系统 | 1 | 项 |   |
| 动环系统 | 1 | 项 |   |
| **朱雀云天服务大厅设备统计** |
| 终端设备 | 计算机 | 236 | 台 |  |
| 打印机 | 167 | 台 |  |
| 扫描仪 | 89 | 台 |  |
| 复印机 | 4 | 台 |  |
| 摄像头 | 32 | 台 |   |
| 高拍仪 | 2 | 台 |   |
| 执法记录仪 | 33 | 台 |   |
| 身份识别仪 | 27 | 台 |   |
| 电视显示屏 | 9 |  台 |   |
| 叫号器 | 3 |  台 |   |
| 大厅设备 | 排队叫号设备 | 1 |  项 | 取号机3台、LED控制卡15个、无线AP 5个，无线喇叭10个等 |
| 显示终端维保 | 18 |  块 |   |
| 窗口电子屏 | 86 |  块 |   |
| 监控系统 | 1 |  项 |   |
| 呼叫器维保及服务 | 62 |  个 |   |
| 评价器维保及服务 | 38 |  个 |   |
| 综合布线维保（信息点及线路，2200个信息点位线路维护） | 1 |  项 |   |
| 交换机房设备 | 内网系统 | 1 |  项 | 内网系统（包含内网交换机1台、防火墙1台） |
| 外网系统 | 1 |  项 | 外网系统（包含内网交换机18台、防火墙1台） |
| 房管网系统 | 1 |  项 | 房管网系统（包含内网交换机15台、防火墙1台） |
| 互联网系统 | 1 | 项 | 互联网系统（包含内网交换机5台、防火墙1台） |
| 电视 | 2 | 台 |   |
| 病毒服务器 | 1 | 台 |   |
| 数据交换机 | 10 |  台 | AP交换机2台、门禁交换机1台、光纤交换机1台 |
| 监控系统 | 1 | 项 | 监控录像机1台，监控交换机3台 |
| 供电系统 | 1 | 项 | 供电系统1套（包含精密配电UPS一体柜及电池32节） |
| 排队叫号系统 | 1 | 项 | 交换机2台 |
| 精密空调系统 | 1 | 项 | 包含精密空调、运维室空调、室外机 |
| 防雷系统 | 1 | 项 |   |
| 消防系统 | 1 | 项 |   |
| 动环系统 | 1 | 项 |   |
| **浐灞服务大厅设备统计** |
| 终端设备 | 计算机 | 151 | 台 |   |
| 打印机 | 84 | 台 |   |
| 复印机 |  3 | 台 |   |
| 扫描仪 |  13 | 台 |   |
| 摄像头 | 12 | 台 |   |
| 高拍仪 | 7 | 台 |   |
| 自助查询机 | 2 | 台 |   |
| 大厅设备 | 排队叫号设备 | 1 | 项 | 包含取号机1台、LED控制卡14个、无线AP 1个，无线喇叭3个等 |
| 显示终端维保 | 3 | 块 |   |
| 信息屏 | 3 | 个 |   |
| 触摸屏 | 1 | 台 |   |
| 广告屏 | 2 | 台 |   |
| 窗口电子屏 | 12 | 块 |   |
| 监控系统 | 1 | 套 |   |
| 呼叫器维保及服务 | 12 | 个 |   |
| 评价器维保及服务 | 6 | 个 |   |
| **灞桥区市民中心设备统计** |
| 大厅设备 | 计算机 | 14 | 台 |   |
| 打印机 | 11 | 台 |   |
| 扫描仪 | 5 | 个 |   |
| 摄像头 | 5 | 个 |   |
| 针式打印机 | 2 | 个 |   |
| 评价器 | 5 | 个 |   |
| 高拍仪 | 4 | 个 |   |
| 身份证识别仪 | 5 | 个 |   |
| **米家崖大厅设备统计** |
| 大厅设备 | 计算机 | 9 | 台 |   |
| 打印机 | 5 | 台 |   |
| 扫描仪 | 3 | 台 |   |
| 摄像头 | 4 | 个 |   |
| 高拍仪 | 1 | 个 |   |
| 评价器 | 3 | 个 |   |
| 身份证识别仪 | 4 | 个 |   |

**三、服务内容**

（一）故障恢复类

1、7×24小时响应支持

服务商的技术支持人员和故障保修热线以及项目经理、项目协调人员和一线工程师手机全天候开通，为用户提供7×24小时电话技术支持。支持范围包括产品的功能、配置、安装、调试、客户化以及使用中遇到的各种技术问题的一般性咨询，并随时准备处理各种突发事件。

2、故障解决服务

服务商提供硬件的故障诊断支持服务，在故障发生后，在最短时间判断出故障的原因，然后进行有针对性的维修，可缩短故障修复时间，缩短业务中断时间。

（二）技术服务类

1、管理制度梳理

服务商需与采购人沟通，人员入场前针对各系统制定管理计划与管理制度。管理计划分阶段进行优化，在每次定期汇报交流后修改管理计划，形成下一阶段的管理计划，使管理计划与时俱进，更符合系统当前的需求。

2、资产配置建档服务

服务商需向西安市不动产登记局提交详细的系统硬件维护服务档案，内容含有系统配置（包括硬件配置、系统配置、磁盘阵列等）、双方人员信息、系统维护记录等信息。并根据需方的实际需要，制定详细的服务支持计划，随时更新软硬件系统信息。并根据调研设备的运行记录进行评估。

3、定期巡检

服务商需安排工程师在工作日内对大厅设备运行状态进行每日检查，对大厅工作人员提出的需求及时响应。每月进行大厅设备、机房现场进行定期的例行巡检和预防性维护，对故障情况进行汇总，向采购人提交月度运维服务报告，并提出改进意见和建议。工程师定期对服务范围内的硬件和操作系统、性能、终端杀毒情况、终端补丁安装情况进行诊断，分析系统运行情况，查看系统日志，根据结果调整系统参数，使系统始终在良好状态下运行。对可能出现的问题提供科学预测，提供预防整改措施，在授权的情况下采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

（三）专业化服务

服务内容主要包括：

1、硬件损坏的检测维护

2、业务系统故障的初步分析与协调

3、各大厅不动产系统BUG、需求、权限分配、数据处理等业务相关问题的采集

4、病毒防范和消除

5、硬盘垃圾清理

6、软件故障排除和恢复

7、系统软件，硬件升级

8、系统数据备份恢复

9、电脑安装调试

10、系统安装调试

11、局域网维护

12、上网解决方案

13、桌面设备维护

14、网络交换设备维护

15、综合布线维护

16、机房设备维护

17、保障业务正常运行的其他问题

**四、服务要求**

服务人数：服务商服务期间需提供常驻服务人员不少于7人作为一线工程师5×8小时（工作日）驻场服务，完成不动产朱雀、国金、西大街、香米园、浐灞、米家崖六个大厅的日常维护和故障解决。

备用服务工程师一人，作为临时顶替人员及负责处理临时性的突发任务。

项目经理一人，负责大厅运维的总体管理、问题处理进度跟进、疑难问题处理等。

运维过程中出现现场工程师无法解决的问题时，服务商需提供二线工程师协助解决，半小时响应，1小时到场，保证大厅业务的运行稳定。

服务商签订合同同时，需与采购人签订该项目保密协议。根据采购人要求，不得将采购人的保密信息泄露。服务商需要向采购人提供驻场人员及项目经理在公安机关开具的无犯罪记录的证明文件。

成交单位不得对服务业务分包或转包。否则采购人有权终止合同，成交单位要承担由此造成的一切经济损失。

成交单位不得在服务期间对项目管理人员进行更换，如遇特殊情况须经采购人同意；采购人发现项目管理人员工作不力时，有权提出更换人员，更换的人员必须及时到场。