**采购需求**

**一、基本信息**

（一）项目功能或目标：用于“智慧民政”一体化平台一期项目运维、等保测评、民政视频会议系统服务和部分业务系统运维服务。保障厅机关信息系统和视频会议系统正常运行。

（二）服务项：如下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 运维服务名称 | 合同服务期 | 备注 |
| “智慧民政”平台一期项目运维服务 | 49天 | 合同具体起始时间以采购人通知为准 |
| 部分信息系统等保测评服务 | 一年 |
| 民政视频会议系统服务 | 一年 |
| 社会组织法人库系统运维服务 | 一年 |
| 婚姻登记管理系统运维服务 | 一年 |
| 老龄工作管理信息系统运维服务 | 一年 |
| 陕西民政协同办公系统运维服务 | 一年 |

**二、项目参数**

（一）项目概况

1、“智慧民政”平台一期项目运维服务：“智慧民政”一体化平台一期项目于2024年11月12日完成终验，需及时开展运维服务工作，以保障平台持续稳定运行，运维期间提供“智慧民政”一体化平台一期项目中所有系统的运维服务。

2、部分信息系统等保测评服务：按照《信息安全等级保护管理办法》中相关规定，三级信息系统每年须进行一次测评，目前“智慧民政”一体化平台中社会救助综合管理服务系统、养老服务信息系统、殡葬业务综合管理系统及陕西省民政厅网站的等保级别均为三级，2025年度须开展等保测评服务。

3、民政视频会议系统服务：

本项目旨在落实《陕西省数字政府建设“十四五”规划》服务相关要求，为陕西省民政厅3楼会议室提供日常技术支撑和专业化服务，保障陕西省民政厅3楼会议室软硬件的稳定和可靠运行。

4、社会组织法人库系统运维服务：该系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统在迁移过渡期间业务的连续性，需对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。

5、婚姻登记管理系统运维服务：系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统迁移过渡期间业务的连续性，需对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。

6、老龄工作管理信息系统运维服务：系统暂未接入“智慧民政”一体化平台，为确保系统迁移过渡期间业务的连续性，需对未迁移系统继续提供运维及咨询服务。

7、陕西民政协同办公系统运维服务：包含系统检查监控、系统故障处理、系统数据备份、系统技术支持、系统功能培训等服务。

（二）服务对象

1、智慧民政一体化平台中的七个系统：社会救助综合管理服务系统、居民家庭经济状况信息核对系统、低收入人口动态监测信息系统、养老服务信息系统、殡葬业务综合管理系统、平台前端门户、民政大数据管理系统提供运维服务。

2、提供智慧民政一体化平台中一期应用系统及民政厅网站网络安全等级保护测评服务。

3、民政视频会议系统服务。

4、社会组织法人库系统运维服务。

5、婚姻登记管理系统运维服务。

6、老龄工作管理信息系统运维服务。

7、陕西民政协同办公系统运维服务。

（三）服务内容及要求

1、“智慧民政”一体化平台一期项目运维服务

针对智慧民政一体化平台一期项目中的七个系统：社会救助综合管理服务系统、居民家庭经济状况信息核对系统、低收入人口动态监测信息系统、养老服务信息系统、殡葬业务综合管理系统、平台前端门户、民政大数据管理系统提供运维服务。

项目的运维服务内容主要是对平台的系统运维、数据管理、应用运维、性能调优、应急预案、安全管理等方面进行运维。详细运维内容如下：

1）系统运维，需要为系统平台提供功能维护、系统补丁、系统优化、软件升级、系统崩溃恢复等多样化服务等；

2）数据管理，对系统的各类数据提供数据整理、数据处理、数据关联、数质量管理、数据分析报告和数据维护等运维；

3）应用运维：应用部署与维护，配置应用集成的网络；

4）性能调优：根据业务增长，调整系统资源；

5）制定应急预案，定期演练，确保重大故障时能快速恢复业务；

6）编写运维手册、操作规范，沉淀故障解决方案。

7）安全管理，对系统相关人员进行系统培训，确保人员熟悉系统的使用时间和使用方式，建立完善运维过程中突发事件监测、预警制度。落实责任，制定各单位或部门信息通报工作制度。按照“早发现、早报告，早处置”原则，加强对运维突发事件和可能引发运维突发事件的有关信息的收集、分析判断和持续监测。

2、等保测评服务

针对智慧民政一体化平台中的社会救助综合管理服务信息系统、养老服务信息系统、殡葬业务综合管理系统及民政厅网站开展等保测评服务，依据《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019)、《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》(GB/T 28448-2019)、 《信息安全技术网络安全等级保护实施指南》 (GB/T 25058-2019）相关标准及行业管理规范，通过访谈、核查、测试、风险分析等多种方式对采购人指定的信息系统，从安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理10个方面进行网络安全等级保护测评服务。

等级保护测评服务

1)系统调研:在相关人员的协助下，对信息系统进行调研和梳理，掌握当前信息系统资产现状；

2)方案编制:对测评对象与测评指标进行确定与识别，结合调研情况编制符合本次测评服务的测评方案；

3)现场测评:根据国家标准和相关要求及编制的测评方案对上述信息系统中的相关资产进行测评项的检查，记录检查结果；

4)分析整改:根据前述工作内容，分析信息系统安全情况与等级保护基本要求的差距,提供差异化测评服务，根据测评情况提出科学合理的整改建议，配合采购人进行整改工作；

5)结论报告:根据前述工作内容，分析当前信息系统安全保护能力是否符合相应等级的安全要求，针对整改项进行再次测评,提供安全等级符合性测评服务，编制测评报告。

6)提交测评资料:测评完成后，向采购人提交以下资料:①信息系统等级保护备案证明(由公安机关颁发，每个系统一套)②信息系统网络安全等级保护测评整改建议书③信息系统网络安全等级保护测评报告。

代码审计服务

1）信息收集:代码审计人员熟悉审计应用结构设计和功能模块，并与用户及相关人员商议，协调审计重点及源代码提供等信息；采购人提供相关代码审计所需的资料。

2）代码安全性分析:对源代码的脆弱性和安全缺陷进行初步分析，然后根据用户关注的重点对部分代码进行手工审计:①主要包括输入/输出验证;②安全功能;提供源代码审计相关报告。

1. 民政视频会议系统服务

服务内容：

1. 提供基础数据处理、视频会议系统平台、TrueMeet+软件等服务；
2. 提供会议系统运营服务和系统优化服务。
3. 线路支撑服务：1条400M互联网专线，11条以太网电路（2条本地+9条跨域）。
4. 社会组织法人库系统运维服务

服务内容：

1. 法人库系统巡检

根据定期巡检计划对社会组织法人库系统进行基础巡检，包括网络连通性、系统日志监控等，及时发现并记录系统异常情况。在系统出现重大故障或突发情况时，立即启动应急巡检机制，快速定位问题根源，协调相关资源进行修复，并在事后提交详细的应急处理报告。

1. 运行环境管理

对操作系统、中间件、数据库等软件运行环境进行维护，保障系统运行环境的安全性和兼容性。

1. 数据管理

定期对社会组织法人库系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

1. 业务管理等运行维护服务

对社会组织法人库系统的各项业务功能进行日常维护，确保业务流程的顺畅和功能的正常运行。及时处理用户在使用过程中遇到的业务问题，提供技术支持和解决方案。

1. 配合完成等保整改、“智慧民政”社会组织管理服务系统数据迁移校核

积极配合相关部门开展等保整改工作，提供技术支持和专业建议，协助完成系统安全防护措施的加固、安全管理制度的完善、人员安全培训等工作，确保系统达到等保相应级别要求。

根据数据迁移方案，将社会组织法人库系统中的数据准确无误地迁移到“智慧民政”社会组织管理服务系统中。在迁移过程中，严格遵循数据安全和保密原则，确保数据的完整性和一致性。

1. 提升数据质量等工作。

定期对社会组织法人库系统中的数据质量进行全面评估，从数据的准确性、完整性、一致性、时效性等多个维度进行量化分析，形成数据质量评估报告，为数据质量提升工作提供依据。

1. 婚姻登记管理系统运维服务

服务内容:

1. 陕西省婚姻登记信息管理系统的运维服务;
2. 陕西省婚姻登记网上预约系统的运维服务;
3. 部省数据交换系统的运维服务;
4. 婚姻登记信用信息平台的运维服务;
5. 全国联网审查前置服务系统的运维服务;
6. 智能多功能一体机、智能自助服务终端机等智能设备使用问题的解决;

定期巡检服务

1）售后服务人员定期回访，除每月提供一次巡检服务(1年12次)外，重要节日如“2.14、5.20、七夕”等，提前一天进行巡检，保证系统稳定正常运行，巡检内容包括软件功能、网络情况，巡检后出具巡检报告提供给用户方确认。

2）根据定期巡检计划对系统进行全面检查。如果在巡检中发现问题需要判断问题是否需要报修，如不需报修，则由巡检人员对系统进行必要调整;否则启动响应式服务去解决问题。

软件服务

1. 提供系统优化服务:包括功能优化、性能优化和易用性优化，使应用系统保持实用性。
2. 对于软件层面出现的 bug 提供 bug修复服务;
3. 对于软件层面出现的安全漏洞提供安全漏洞修复服务;
4. 对于非软件层面出现的问题根据具体情况提供相应的解决方法，帮助用户解决问题;
5. 老龄工作管理信息系统运维服务

服务内容

1. 老龄系统巡检

根据定期巡检计划对老龄工作管理信息系统进行基础巡检，包括网络连通性、系统日志监控等，及时发现并记录系统异常情况。在系统出现重大故障或突发情况时，立即启动应急巡检机制，快速定位问题根源，协调相关资源进行修复，并在事后提交详细的应急处理报告。

1. 运行环境管理

对操作系统、中间件、数据库等软件运行环境进行维护，保障系统运行环境的安全性和兼容性。

1. 数据管理

定期对老龄工作管理信息系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。

1. 业务管理等运行维护服务

对老龄工作管理信息系统的各项业务功能进行日常维护，确保业务流程的顺畅和功能的正常运行。及时处理用户在使用过程中遇到的业务问题，提供技术支持和解决方案。

1. 配合完成等保整改、“智慧民政”老龄系统数据迁移校核以及提升数据质量等工作。

积极配合相关部门开展等保整改工作，提供技术支持和专业建议，协助完成系统安全防护措施的加固、安全管理制度的完善、人员安全培训等工作，确保系统达到等保相应级别要求。

根据数据迁移方案，将社会组织法人库系统中的数据准确无误地迁移到“智慧民政”社会组织管理服务系统中。在迁移过程中，严格遵循数据安全和保密原则，确保数据的完整性和一致性。

定期对老龄工作管理信息系统中的数据质量进行全面评估，从数据的准确性、完整性、一致性、时效性等多个维度进行量化分析，形成数据质量评估报告，为数据质量提升工作提供依据。

1. 陕西民政协同办公系统运维服务

服务内容

1. 系统检查监控服务。包括对系统应用状态检测、故障恢复、系统故障原因分析和采购人要求的针对系统相关情况的统计、分析工作，并结合检查监控情况，应采购人需求对系统提出性能调优、配置升级等建议:
2. 系统故障处理服务：负责诊断、解决系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。
3. 数据管理：定期对系统数据进行全量和增量备份，确保数据备份的完整性和可用性。同时，建立数据恢复机制，能够在系统故障或数据丢失时快速恢复数据，最大限度减少数据损失。
4. 系统技术支持服务：及时响应采购人人员提交的应用系统使用过程中遇到的各类问题，开展分析定位，并及时响应解决，保持系统软件授权的连续性和稳定性。对系统性能问题，提出优化完善方案并提交采购人审查，做好性能调优和配置完善。对不能解决的问题，分析原因、拟定方案并提交采购人审查，做好问题跟进和结果验证等工作;
* 服务要求

运维服务提供方式包含本地化的常规服务、培训服务、平台服务三项服务。

1、常规服务

协助用户解决系统正常使用过程中碰到的各类问题，解答用户对产品定制、操作等应用方面的咨询：通过网络平台、电话、实地走访等方式及时发现和解决用户可能遇到的问题，交流应用体会；不定期告知用户产品最新发展动态和升级消息；受理用户提出的新需求和产品改进合理化建议，给予解决并进行合理的反馈。

2、培训服务

包括系统维护、应用维护、性能调优、应急预案、安全管理、数据备份和恢复，根据采购人的培训需求提供特定的专项培训。

3、平台服务

提供7\*24小时电话咨询服务，协助用户解决软件系统运行过程中碰到的问题及系统部署优化，提高软件系统的高效性和稳定性。

**三、维保服务要求**

1、巡检服务要求

巡检服务包括系统运行检查、软件功能检查和环境检查等内容。在系统巡检过程中发现的问题，依据故障分类标准，进行相应的故障排除。

供应商提供每季度1次现场例行巡检服务，到期主动按时巡检，巡检结束后一周内出具一份《季度巡检报告》。维保期满，提供一份《年度维保服务报告》。巡检报告要求胶装打印，一式两份。

巡检报告应包括本次巡检和服务内容、存在问题、问题处置建议等。针对巡检结果要给出优化建议，提供一定的技术服务和技术咨询。供应商应事先提供巡检报告、年报的样本。对于在当期巡检中发现的问题、故障等，要在限定时间内予以解决。

2、维修响应要求

（1）故障按照影响程度不同分为紧急故障和一般故障。紧急故障，指影响全范围业务工作开展的故障，应在30分钟内响应，2小时内到场，到场后2小时内解决。一般故障，指除此之外的故障，应在30分钟内响应，4小时内到场，到场后4小时内解决。如在上述解决时间内无法解决故障，供应商须在2小时内提供替代方案，保证系统正常运行。

（2）供应商提供7×24小时的服务电话、微信、邮件等通讯方式作为服务接口，委派专人集中受理服务请求，并保证通讯线路畅通。故障响应时间从服务需求提出，即用户方开始拨打供应商热线服务电话后开始计时。在合同服务时限内，因供应商通讯线路不畅等原因造成的服务电话无人接听情况累计不得超过5次。

3、人员团队要求

供应商应为本项目提供专职运维团队，实际运维人员须与投标文件中的运维团队人员保持一致。运维人员须包含项目经理1人，技术支持人员≥4人，项目团队人员原则上不得更换。

运维团队人员须在投标文件中明确列出人员名单、个人信息及相关技能证明材料，整个运维服务合同周期内原则上不允许发生人员变动。上述人员必须是供应商公司正式员工，提供相关证明材料。如因不可抗力发生人员变动，供应商须及时主动与采购人沟通，征得采购人许可后更换具备同等技能的人员，新替换人员须提供相关技能证明材料。

上述运维人员个人信息、技能证书和证明材料须真实有效，如发现造假，视为供应商违约，采购人将追究法律责任和经济补偿。

4、保密规定。

鉴于采购人机构的工作性质，为保障运维期间所涉及到的采购人的数据信息安全，供应商运维人员须与采购人签订保密协议，并遵守采购人单位关于楼宇进出、机房管理、设备维护等制度或者纪律要求。如发生人员变动，新的人员须重新签订保密协议。

5、运维服务考核说明。

采购人职能部门定期对维保服务情况进行考核，从响应程度、专业化水平、服务态度等方面给出评价，对于不满意的方面，供应商应及时进行针对性整改，若整个服务期内达到3次不满意，应酌情予以扣减维保服务费用。

6、其它要求

（1）供应商应按照采购合同要求提供相关证明材料。

供应商在合同签订后10个工作日内，将采购人要求维保服务证明材料交至采购人。如供应商不能提供证明材料，视为不能按照合同履约，将按照合同约定的违约责任和违约条款执行。

（2）供应商应具有专业化的运维服务水平。

对于在巡检或者维护过程中，由于供应商实施人员操作不当所造成的损失（如系统损坏、数据丢失、安全问题等），供应商要承担相应的责任和损失费，损失费由采购人联系厂商或专业机构进行评估后确定。

（3）供应商无法解决的故障的处理办法。

对于无法有效处理好或者在经双方商议后规定时间内无法处理完成，以致于对采购人正常业务造成影响的故障，采购人可自行联系厂商进行维修，由此所产生的的费用全部由供应商承担，若费用超出本期服务费额度，则剩余部分转移至下一期。

如果因维保服务或供应商劳务纠纷牵扯到采购人声誉，造成恶劣影响，视情况扣除当年服务费用，并走法律程序解决，法律解决过程中产生的一切费用由供应商全部承担。

7、驻场要求

 （1）供应商选派不少于3名技术人员到采购人指定办公地点，提供驻场服务，接受业务部门的管理；驻场人员需具备相关专业能力水平，要尽快熟悉掌握采购人项目运维环境，并长期固定不得随意更换。

供应商应配备1-2名专业技术水平较高的系统工程师，定期对驻场运维人员进行培训管理，对该运维服务项目进行整体规划和技术指导。

（2）驻场服务规格要求

驻场工作时间：工作日与采购人工作时间安排同步。节假日（周末、国家法定假期）须安排值班，至少保证各有1名技术人员驻场值班，如有特殊工作安排需加派人员。配合采购人做好特殊时期（如重要会议、重要活动等）的现场保障工作，包括但不限于24小时轮流值守等。对节假日值班或者加班，供应商需要有相应备用人员进行顶替换休，或者按照国家规定节假日加班支付加班费。

驻场运维人员须为供应商正式员工，不得采取从社会临聘或从其他公司借调的方式随意安排。运维岗位人员需具备专科及以上学历，计算机或IT相关专业，一年以上相关工作经验，上岗前须提供毕业证书复印件和保密协议等相关资料，以便采购人存档。驻场人员应具有较强的责任心，独立处理问题能力强；要求着装整齐、仪表整洁，响应及时，服务耐心、热情，一次性解决问题成功率高。运维人员第一时间解决不了的，须和采购人预约时间，如有其他工作原因不能按预约时间处置，须和对方电话沟通并另约时间。问题解决一般不应超过24小时。 供应商应该提供系统工程师的电话，如果驻场人员解决不了的时候，需要通过联系系统工程师快速解决问题，以免影响正常工作。

（3）驻场人员在工作日期间因故不能到岗，自缺岗之日起，采购人按日从供应商服务费用中扣除适当费用。采购人不负责驻场运维人员的薪资、食宿及人事管理，对于合同期间驻场运维人员发生的劳资纠纷、工伤意外、社会关系等事务、刑事民事等统一由供应商承担和处置，采购人不承担连带责任；在服务过程中，如果因人员失误或者劳务纠纷等给采购人正常工作带来影响，采购人将从供应商服务费用中扣除适当费用。