**第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

**3.1采购项目概况**

2025年西安市机关事务服务中心“智联机关”移动服务平台运维

**3.2服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 221,900.00

采购包最高限价（元）: 221,900.00

供应商报价不允许超过标的金额

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否核心产品 | 是否允许进口产品 | 是否属于节能产品 | 是否属于环境标志产品 |
| 1 | “智联机关”移动服务平台运维 | 1.00 | 221,900.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：“智联机关”移动服务平台运维

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 参数性质 | 技术参数与性能指标 |
| 1 |  | **一、运维主要内容**  对西安市机关事务服务中心“智联机关”移动服务平台一期建设内容和二期建设内容进行运维，具体包括：  1、对“智联机关”各业务模块的日常维护和更新，保障系统的正常运行。  2、建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的系统要求和意见。  3、设立7×24小时服务电话，受理系统故障申告、技术咨询，并按要求及时解决。  4、维护银行换卡期间市政府及三个集中办公区“智联机关”各后台的人员数据管理和信息安全。  5、维护和管理办公区内新设备的日常使用，并根据使用情况收集设备和系统的优化信息。  6、门禁设备和餐厅设备的线路检查和故障排查，包括：电源线、网线、交换机等。  7、收集各部门和使用人的业务反馈，整理成“智联机关”需求方案，对系统的进一步优化提供依据。  8、负责对各业务科室管理员进行后台操作培训。  9、提供运维报告，包括：每周运维服务日志，重大故障维修报告、每季度系统维护总结报告。  10、重要事件保障：采购人因特殊事件(领导参观、现场演示、重大安保等)原因，需要供应商派遣经验丰富的工程师赴现场，对采购人重要事件进行保障。 |
| 2 |  | **二、运维目标**  1、系统稳定性指标：“智联机关”移动服务平台运行稳定，运维期内因运维工作问题而导致的整体故障小于4次，整体故障主要为平台无法登录超过24小时。  2、响应速度指标：对平台架构不断进行优化，平台响应速度，包括页面加载速度、查询速度等不断提升。页面加载时间0-400ms评为优秀，加载时间400ms-2000ms评为合格，加载时间超过2s评为不合格。  3、故障排查与解决能力指标：建立故障应对预案，自备相关硬件备品，故障发现率不超过1小时、一般性故障处理时间不超过4小时，因硬件故障等导致的故障处理时间不超过24小时。为了提高故障排查与解决能力，我们需要建立完善的监控体系，及时发现并处理系统故障。同时，还需要以备不时之需。  4、信息安全防护能力指标：建立完善的安全管理制度。能及时发现系统安全漏洞、不断提升恶意攻击拦截率。相关安全漏洞在公布后的修复时间不超过48小时。  5、服务满意度指标：“智联机关”移动服务平台问卷调查满意率不低于95%。 |
| 3 |  | 三、运维服务的要求  （一）软件运维  1、模块日常运维：保障模块日常稳定运行，每隔24时间进行巡检；市政府内举行重要活动时为系统运行随时提供技术保障。  2、数据日常运维：完成10个子平台64个线上服务窗口数据的维护、服务工作；对数据库及程序每季度进行备份，对涉及数据进行日常处理。  3、技术支持：对全市各区（县）党政机关“智联机关”分平台提供业务咨询、指导和日常技术支持，保障填报工作，平均日均咨询量5条。  4、功能完善：根据机关事务服务中心相关处室要求，完成模块在使用过程中的不断功能完善及 BUG 修复等工作。  5、驻场运维人员3名。  6、“智联机关”社会化服务商城运行维护  （二）硬件运维  1、市政府门禁设备和餐厅消费设备所涉及的所有线路检查。  （三）其他专业外包服务要求  系统短信：根据1.17万名用户，每个用户日均办理业务0.05次，每日平均发送短信585条，全年预估采购不低于20万条短信，整体短信到达率不低于99%。  （四）应急保障要求  项目运维团队应具有一定的稳定性，能持续做好“智联机关”的运维工作，运维采取驻场办公，驻场办公人员包括硬件1名维护人员和2名软件维护人员。运维采取7\*24小时运维制度，工作时间8小时以外，需保证运维人员可以通过电话联系，在出现系统故障时能在2小时内到达西安市政府，做好应急处置。 |