# 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

本项目拟对灞桥区12345市民服务热线系统进行平台信息化适配及网络安全服务提升。通过替换底层软件架构、优化业务功能，开展安全风险评估、漏洞扫描及渗透测试、安全巡检等相关服务，确保平台稳定运行，进一步提升热线服务响应效率与质量，为市民提供更加安全、高效、便捷的政务服务支撑。

## 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）：498,000.00

采购包最高限价（元）：498,000.00

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 | 是否实施本国产品政策 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 西安市灞桥区12345市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期） | 1.000 | 498,000.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 |

### 3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：西安市灞桥区12345市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期）

| 序号 | 参数性质 | 技术参数与性能指标 |
|---|---|---|
| | | **一、技术要求**<br>1.平台信息化改造服务内容<br>（一）服务内容<br>（1）技术自主可控与安全性<br>软硬件兼容性：针对灞桥区12345市民服务热线平台软硬件环境进行改造，进而符合改造要求，包括但不限于操作系统（银河麒麟、统信等）、数据库（达梦或人大金仓、海量等）、中间件（东方通等）、服务器、终端设备等，确保平台在核心技术层面实现自主可控，减少对外部技术的依赖。<br>安全加固与合规性：加强灞桥区12345市民服务热线平台的安全防护体系，实施数据加密、访问控制、安全审计等安全措施，保障平台数据的安全性和隐私性。 |

（2）应用集成与扩展性

内部系统集成：灞桥区12345市民服务热线平台作为政务工作和热线服务的统一入口，实现与政府内部各业务系统的无缝集成，促进信息共享和业务协同。

外部服务对接：支持与外部服务系统的对接，实现数据交互和服务联动，提升政府服务效率和公众满意度。

模块化与可扩展性：采用模块化设计，支持按需添加或删除功能模块，便于根据业务需求进行灵活调整。同时，提供开放的开发接口（API），支持第三方应用的接入和定制开发。

（二）灞桥区12345市民服务热线平台系统功能改造要求

| 序号 | 系统名称 | 功能模块 | 数量 |
|---|---|---|---|
| 1 | 应用底层功能架构建设 | 原有的系统设计模式建设 | 1项 |
| 2 | | 公告、通知消息等轮询模式建设 | |
| 3 | | 系统中的缓存组件建设 | |
| 4 | | 模块交互模式建设 | |
| 5 | | 文件数据库建设 | |
| 6 | | 用户名、密码认证体系建设 | |
| 7 | | 分布式任务管理子系统建设 | |
| 8 | 用户交互组件建设 | 用户交互组件建设 | 1项 |
| 9 | | 交互页面升级 | |
| 10 | | 兼容浏览器升级 | |
| 11 | 全媒体应用系统适配 | 全媒体应用系统数据库驱动调整，可在链接主流数据库运行；数据接入业务SQL语句适配调整，根据数据库的要求，对主要语法差异进行检查适配，对多媒体系统下不同业务处理下所有数据库层进行调整修改，满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；内容包括：市平台对接、政务网站受理功能适配。 | 1项 |
| 12 | 工单管理系统适配 | 工单流转系统的数据库驱动配置调整，可链接数据库运行；工单流转中涉及的应用模块进行适配调整，根据各类主流数据库的要求，对业务工单流转模块进行适配调整数据库层代码，满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；在查询和存储使用过程中通过加解密数据应用，保证数据安全。内容包括：事务受理、事务调度、事务处理、事务审批、回访归档、信息查询工作功能适配。 | 1项 |
| 13 | 知识库管理系统适配 | 知识库管理系统的数据库驱动配置调整，可在链接主流数据库运行；根据数据库的要求，进行适配调整，对知识库管理系统的所有应用模块主要语法差异进行检查，适配调整数据库层代码。满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；内容包括：知识库检索、知识采集加工类、知识流程管理类、知识发布类、知识库管理类、统计分析类功能适配。 | 1项 |
| 14 | 数据统计分析适配 | 数据统计分析支持通过报表管理系统对呼叫中心的各种业务情况进行统计，生成日报、月报、年报，并且能够以图形和表格等形式显示，同时报表也可以以Excel形式存放。 | 1项 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | 15 | 基础信息管理系统适配 | 基础信息管理系统中数据库驱动调整，可链接数据库运行；对基础信息系统下所有功能模块的数据库实现层SQL语句进行适配调整，调整语法差异，主要语法差异进行检查适配，现有系统需要逐一检查修改。<br>对系统所涉及的部门、人员角色权限等基本信息进行管理应用。<br>内容包括：后台配置管理系统、数据字典管理、自定义报表配置、系统日志管理功能适配。 | 1项 |
| | | | 16 | 与其他第三方系统对接 | 灞桥区12345市民服务热线平台完成与以下系统对接，实现数据互联互通，包含与区政府门户网站、短信平台、人民网领导留言板对接。 | 1项 |
| | | | 17 | 预留标准接口 | 灞桥区12345市民服务热线平台需要预留标准接口，后续实现与其他第三方其他系统进行对接，实现数据互联互通。 | 1项 |
| | | | 18 | 数据迁移 | 需完成原有系统历史数据备份，针对历史数据梳理和分析系统模型、数据结构、工单信息数据，制定原系统数据迁移到新系统的数据迁移方案（包括工单信息、回复内容、附件信息、市民资料信息、录音数据、知识库数据等），重点关注在途工单数据迁移，要在不中断业务的同时完成数据迁移工作。 | 1项 |
| | | | 19 | 系统切换 | 过渡期内应支持环境与原环境并行运行，实现灰度切换与快速回退，切换过程应尽量不影响业务，确需中断的须经采购人同意并安排在低峰时段。<br>投标人应编制详细的切换与回退方案，经采购人确认后实施，并在正式切换前完成切换演练。 | 1项 |

2.网络安全服务内容

(1)安全风险评估服务

依据GB/T 20984-2022《信息安全技术信息安全风险评估规范》，对灞桥区12345市民服务热线平台开展业务系统安全风险评估，全面评估系统资产、网络环境、业务应用、安全防护及安全管理现状，分析系统面临的主要安全威胁、存在的安全脆弱性及安全管理风险，综合评估各类风险发生的可能性及其潜在影响，并按照风险程度进行分析和分级。针对评估发现的安全风险，结合采购人业务实际提出相应的风险整改、安全加固及安全管理优化建议，形成安全风险评估成果，为采购人后续开展风险整改和持续安全保障工作提供依据。

(2)漏洞扫描及渗透测试服务

每季度开展1次漏洞扫描及弱口令检查，并根据资产实际情况对业务应用开展人工安全验证；对发现的问题进行核实和风险分级，提出可落地的整改加固建议，协助采购人整改并进行复测。对暂不具备整改条件的风险，提出缓解措施和后续处置建议。

(3)安全巡检服务

每季度开展1次安全巡检工作，结合区灞桥区12345市民服务热线平台运行现状开展安全状况核查，梳理现存安全风险，评估安全防护有效性；针对巡检发现问题，提出安全优化建议。

(4)应急响应服务

服务期内，当采购人发生网络安全事件时，服务商须安排安全技术人员提供远程或现场技术支撑，协助采购人开展事件排查、溯源与处置。

(5)安全培训服务

| | | |
|---|---|---|
| | | 服务期内组织开展 1 次线上或现场网络安全专题培训。培训面向采购人管理人员、业务人员及信息化运维人员，内容包含网络安全基础知识、日常办公安全、账号密码安全、钓鱼邮件防范等，提升单位人员网络安全意识与基础防护能力。<br>(6)安全咨询服务<br>提供持续性网络安全技术咨询服务，满足网络安全及系统密码安全服务要求，针对采购人在安全防护能力配置、系统安全防护、安全管理制度、安全迎检自查等方面的业务需求提供专业技术支撑。<br>3.人员要求<br>提供一名专业人员针对本次项目进行技术支撑服务，提供7×24小时响应服务，并成立相关技术支持小组，就该项目巡检、重要时期的现场保障、故障发生时的及时解决，确保灞桥区12345市民服务热线平台7×24小时不间断平稳运行。<br>**二、其他要求（供应商须提供如下承诺，格式自拟）**<br>◆1、实施周期：本项目要求90个日历日内完成项目建设工作，经采购人初步验收后进行试运行，试运行期限为3个月，期间无重大故障，供应商提出最终验收。<br>◆2、质保期：中标人在验收完成后提供保证系统正常运行的质保技术支撑服务，提供7×24小时服务响应，确保系统稳定运行。如涉及政策因素对需求的变更、硬件厂商停产、停止维护、配件停止供应等不可控因素原因的除外。中标人在质保服务期内须做到：（1）配备专业技术人员负责服务期限内对系统进行维护、升级、技术服务，每月安排专业技术人员进行现场巡检服务，并提供巡检报告，及时发现和排除潜在的问题或故障隐患，保证系统稳定正常运行。（2）质保期内提供系统免费升级服务。<br>◆3、业务培训：服务期内组织开展至少2次现场专题培训。 |

### 3.2.3人员配置要求

采购包1：

同服务要求

### 3.2.4设施设备要求

采购包1：

同服务要求

### 3.2.5其他要求

采购包1：

无

## 3.3商务要求

### 3.3.1服务期限

采购包1：

自合同签订之日起一年

### 3.3.2服务地点

采购包1：

采购人指定地点

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1:

满足采购人需求及相关国家、行业要求

**3.3.4支付方式**

采购包1:

分期付款

**3.3.5支付约定**

采购包1:

1、 进度款，合同签订后，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的30.0%

2、 进度款，项目升级完成并签订验收报告之日起，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的60.0%

3、 进度款，运维期满后，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的10.0%

**3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1:

一、违约责任：按《民法典》中的相关条款执行。 二、争议的解决：双方应首先通过友好协商解决，如果协商不成，任何一方可向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 3.4其他要求

1、落实的政府采购政策：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；（3）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（4）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；（5）《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）；（6）《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕18号）；（7）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕19号）；（8）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（9）其他需要落实的政府采购政策，如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。2、履约验收2.1采购人自行验收。2.2是否委托采购代理机构组织履约验收：否。3、本项目所属行业为软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。4、分支机构在参与投标时，须同时提供分支机构主体资格证明文件和总公司（总所）出具的授权书，总公司（总所）只能授权一家分支机构。经总公司（总所）授权后，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效（法律法规或行业另有规定的除外）。5、事业单位参与投标时，可不提供财务状况报告、社会保障资金和税收缴纳证明；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明文件，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。6、供应商获取采购文件的，如不参与项目投标，应在递交响应文件递交截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。否则，采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形,将被监管部门记录为失信行为。