**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

（一）项目属性：服务类

（二）采购预算（最高限价）：人民币60.842万元。其中2025年预算18.2526万元，2026年拟安排预算42.5894万元。

（三）中标人不得将本项目（合同）转包，不得将本项目主体、关键性工作分包，不得将本项目非主体、非关键性工作向未在投标文件中载明的分包承担主体分包。本项目主体、关键性工作为：广州市公共信用信息管理系统日常维护服务、广州市公共信用信息管理系统系统功能优化服务、广州市信用监管应用支撑平台日常维护服务。

（四）中标人须完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（五）广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解要求：

本项目要求在评审过程中进行广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解，建议供应商在投标文件（首次响应文件）解密时间截止后1小时内到达指定地点（广州市天河区天润路445号广州市政府采购中心（太阳广场）四楼供应商等候区）。广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解开始时间由评审委员会确定，如供应商未在评审委员会规定的时间内到达广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解地点进行广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解，评审委员会有权视其放弃广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解。

1.本项目由有效投标人于评标过程中进行广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解，请投标人自行准备相关文件。

2.授权委托代理人须凭身份证原件参加广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解，参加人数不超过3人（含授权委托代理人在内）。

3.如广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解过程中需要用到电脑等设备（设备不能共用），请投标人自带，评标现场仅提供电源和投影设备。

4.广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解时间不超过15分钟。

5.投标人的广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解等顺序按《开标一览表》的顺序进行。

6.广州市公共信用信息管理系统应用配置运维方案讲解、广州市公共信用信息管理系统双公示管理系统（政府服务系统）运行维护方案讲解内容详见：第四章 评标-详细评审。

**二、项目工期要求**

服务期自2025年6月1日至2026年5月31日，若实际合同签订日期晚于预计起始日期，则服务起始日期为合同签订之日，服务结束日期相应顺延。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 运维系统 | 运维工期 |
| 1 | 广州市公共信用信息管理系统 | 2025年6月1日~2026年5月31日 |
| 2 | 广州市信用监管应用支撑平台 | 2025年6月1日~2026年5月31日 |

**三、项目概况**

**（一）项目背景**

自2012年起，广州市根据国家、省关于社会信用体系建设的相关要求，先后制定《广州市社会信用体系建设工作方案》、《广州市社会信用体系建设规划（2014—2020年）》，出台《广州市公共信用信息管理试行办法》，正式印发《广州市公共信用信息资源目录（第一版）》,包含64个单位的707类信息资源，成立广州市社会信用体系建设统筹协调小组办公室。广州市公共信用信息管理系统是社会信用体系建设的基础环节和核心内容。系统充分利用现代信息技术，按照统一的信用信息标准和技术规范，整合政府各部门信用信息资源，广泛归集信用主体的信用信息，实现政府部门公共信用信息资源的信息交换，消除信息孤岛。同时依法有序地向社会公众和信用服务机构公开信用信息，积极推动社会广泛应用信用信息，实现对守信行为和失信行为的联奖联惩。逐步达到优化市场信用环境，降低交易成本、提高资源配置效率，促进经济社会发展的目标。根据《广州市公共信用信息管理系统建设工作方案》，依托广州市政务信息共享平台，已建成“一目录、五库、三系统和一网站”（“一目录”即一个公共信用信息资源目录体系，“五库”即政府、企业、个人、事业单位和社会组织五大信用主体库，“三系统”即公众、政府、专业机构三个信用服务系统，“一网站”即“信用广州”网）的广州市公共信用信息管理系统。迄今，广州市公共信用信息管理系统已归集工商、税务、公安、国规、人社等政府部门的信用信息，建立个人、企业、事业单位、社会组织和政府等五类信用主体数据库。

在此基础上，为进一步规范公共信用信息的归集，方便公共信用信息的使用，2020年1月，市公共信用信息主管部门依据国家《公共信用信息分类与编码规范》《公共信用信息资源目录编制指南》，以及《广州市公共信用信息资源目录（第一版）》《广州市公共信用信息管理规定》《全国信用信息共享平台信用信息归集目录》，结合广州实际情况，参考上海、杭州、深圳、福州等地经验，制定了《广州市公共信用信息资源数据目录（2020）》，涉及全市71个信息提供单位，共553类信息资源。

广州市公共信用信息管理系统包括信用广州网、公众服务系统、政府服务系统、专业机构服务系统、信息资源目录管理系统、数据归集平台，2016年系统已建成运行，目前运行正常。由采购人负责提供所需原系统的源代码等技术资料及负责相关协调工作，中标人承担具体运维工作。

广州市信用监管应用支撑平台支撑广州市事前、事中、事后全监管环节的新型监管机制，进一步发挥信用在创新监管机制、提高监管能力和水平方面的基础性作用，更好激发市场主体活力。平台支撑全市政府各业务系统在事前信用核查、事中事后信用监管需求，包括失信信息提醒、信用失信惩戒、信用监管应用统计分析等；全面整合信用信息数据，开展企业信用综合评价，形成反映企业状况“信用画像”，为分级分类监管提供基础支撑。

1. **项目现状**

广州市公共信用信息管理系统于2016年建成，包括政府服务系统、公众服务系统、专业机构服务系统、资源目录管理系统和信用广州网站，是社会信用体系建设的基础环节和核心内容。系统充分利用现代信息技术，按照统一的信用信息标准和技术规范，整合政府各部门信用信息资源，广泛归集信用主体的信用信息，实现政府部门公共信用信息资源的信息交换，消除信息孤岛。同时依法有序地向社会公众和信用服务机构公开信用信息，积极推动社会广泛应用信用信息，实现对守信行为和失信行为的联奖联惩，逐步达到优化市场信用环境，降低交易成本、提高资源配置效率，促进经济社会发展的目标。根据《广州市公共信用信息管理系统建设工作方案》，依托广州市政府信息共享平台，已初步建成“一目录、五库、三系统和一网站”（“一目录”即一个公共信用信息资源目录体系，“五库”即政府、企业、个人、事业单位和社会组织五大信用主体库，“三系统”即公众、政府、专业机构三个信用服务系统，“一网站”即“信用广州”网）的广州市公共信用信息管理系统。迄今，广州市公共信用信息管理系统已归集人社、税务、公安和住建等46个政府部门的信用信息，建立个人、企业、事业单位、社会组织和政府等五类信用主体数据库。

广州市信用监管应用支撑平台上线运行以来，各项功能稳定运行。平台用户包括各区及各市级单位用户，平台以“信用监管”为核心，提供信用评价、信用核查、信用报告（监管版）、信用奖惩等功能，支撑各部门开展信用监管相关业务，为各部门业务系统提供接口服务，累计超3300万次。

**四、项目目标**

为广州市公共信用信息管理系统提供1年的系统运维和业务运维服务，为广州市信用监管应用支撑平台提供1年的系统运维服务，确保系统正常运行。

**五、IT运维服务范围**

广州市公共信用信息管理系统和广州市信用监管应用支撑平台IT运维运维服务类别、服务内容如下：

| IT运维服务类别 | 服务内容 |
| --- | --- |
| ☑软件及信息资源维护服务 | □基础软件维护 |
| ☑业务系统维护 |
| □支撑软件维护 |
| □信息资源安全维护 |

**六、IT运维服务内容**

**（一）广州市公共信用信息管理系统日常维护服务**

1.应用系统日常运维

（1）信用广州网站日常维护服务

* 日常监控

配合市电子政务云服务平台运维单位，对主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，如发现问题必须及时向相关管理人员进行汇报，及时处理，并做好记录。

* 网站常态化巡检

每日1次按要求对网站页面和应用功能组件进行日常巡检，形成1份《网站和系统日常巡检报告》，确保页面（含主页、重要栏目页面)的信息、图表和附件的可用性以及链接的可用性和准确性，保证应用功能正确运行，保证网站服务正常无误。保障网站功能和接口正常运行，没有技术原因导致的错误。

* 网站内容维护：按照市统一要求，将信用广州网有关信息发布、解读回应、互动交流功能等通过政府网站集约化平台进行维护管理，每季度进行1次网站账号管理，实现资源优化融合、平台整合安全、数据互认共享、管理统筹规范、服务便捷高效。

对信用广州网进行日常的内容维护包括：

①网站栏目调整：基于现有模板基础上，增设和删减栏目、频道；对栏目进行调整、合并等操作，如调整红黑名单栏目主题的配置；调整网页上已有版块的位置及展示效果；②图片制作更新：按相关要求，对网站上的图片链接、标题图片、图片新闻、广告图片等进行加工、制作和修改；③信息内容维护：对信用专题、信用动态、政策法规、典型案例等栏目，按照用户要求进行信息发布更新等维护；按照国家公共信用信息报告标准和市信用信息主管部门相关要求，配置、调整网站信用报告涉及主题。

* 故障处理
 一旦业务系统发生故障，需要在快速恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题，针对不同级别故障进行处理，编制重大故障报告，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。
* 数据备份

在用户许可的条件下，每半年对应用数据进行临时数据清理、数据导出备份等操作，做好操作记录，并提供系统相关《数据库和系统应用备份策略》材料。

* 软件变更管理

每半年收集用户的变更需求，并分析用户的变更需求，分析需求的合理性、风险、影响范围、可行性等，通过规范化的变更管理流程进行管理和控制，以免变更可能产生负面的影响，避免因系统变更导致应用性能缓慢，避免因系统变更导致某些业务无法正常运行，避免因系统变更导致数据传输与交换工作无法正常进行。

（2）三个服务系统运行维护

* 日常监控

配合云服务平台运维单位以及相关监控平台，对主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，如发现问题须在30分钟内向相关管理人员进行汇报，及时处理，并做好记录。

* 系统常态化巡检

每日1次按要求对系统页面和应用功能组件进行日常巡检，形成《网站或系统日常巡检报告》，确保页面（含主页、重要栏目页面)的信息、图表和附件的可用性以及链接的可用性和准确性，保证应用功能正确运行，保证网站服务正常无误。保障网站功能和接口正常运行，没有技术原因导致的错误。

* 应用配置

根据用户需求，进行系统的配置管理，包括：系统内外部接口、定制任务等部署配置、用户角色权限配置。做好与“信易贷（广州站）”的信用数据接口配置和维护保障工作，对接口调用字段、时间等2种规则进行配置管理，及时处理社保数据调用问题，在“信易贷（广州站）”通过接口调用企业、自然人等信用信息时，采取日志记录存档备查等至少1种措施保障数据安全。

* 故障处理

一旦业务系统发生故障，2小时内恢复使用的基础上，分析原因并尽快解决根本问题，一周内完成故障报告编制，对于重大故障，于3个工作日内完成重大故障报告编制，报告内容应含有：故障现象、处理过程、影响情况、原因分析、分析说明、应急方案、处理方法等。

* 数据备份

在用户许可的条件下，每季度对应用数据开展1次临时数据清理、数据导出备份等操作，做好操作记录，并提供系统相关《数据库和系统应用备份策略》材料。

* 软件变更管理

每半年收集1次用户的变更需求，并分析用户的变更需求，分析需求的合理性、风险、影响范围、可行性等，通过规范化的变更管理流程进行管理和控制，以免变更可能产生负面的影响，避免因系统变更导致应用性能缓慢，避免因系统变更导致某些业务无法正常运行，避免因系统变更导致数据传输与交换工作无法正常进行。

* 软件发布管理，包括：制定发布计划；对发布包进行发布测试；实施发布。

（3）双公示管理系统（政府服务系统）运行维护

双公示数据政府服务系统入口维护及支撑服务，双公示数据标准规则调整，双公示导入模板优化与维护等工作。按照国家和省关于行政许可、行政处罚双公示数据及时性、准确性和完整性的要求，采用对双公示数据的文书号、相对人名称与统一社会信用代码等2种校验措施，对双公示数据进行校验和整改工作，确保通过共享交换和系统填报双公示数据的及时性和准确性，同时配合信用主管部门，采用文书号连续性抽查等1种手段对归集到系统的双公示数据进行抽查检查，并做好数据核查等工作。

（4）应用系统使用技术支持

提供技术咨询、信用系统培训、使用指导等，包括根据国家、省、市的行政许可、行政处罚双公示数据标准和填报要求，开展至少1次技术培训，针对双公示数据填报的关键字段、填写规则以及信用修复的技术流程进行培训。

2.数据库系统日常运维

（1）数据库配置处理

每年按照新版信用目录，调整数据库配置，对归集的信用主题及其他信用专项主题在入库时，完成数据处理程序、数据处理任务的配置。

（2）档案库、服务库应用模式优化

根据数据更新需求和应用需求，优化调整服务库应用模式，如主表子表模式拆分，服务库索引维护，服务库数据有效期调整，目录修改等。

（3）系统运行维护

* 数据归集系统、资源目录系统、统一权限系统：根据用户需求进行优化完善、系统运行情况监控、异常处理、应用版本管理、系统部署、配合运维部进行系统巡检、系统业务处理、系统备份等工作，其中，每月开展1次系统备份工作。
* ETL中间件：负责ETL中间件的日常运维，具体包括每个工作日开展任务监控、异常处理、错误修复、任务重跑、服务器监控、服务器异常处理、配合运维部进行系统巡检等工作。

（4）信用信息数据库运行维护

* 负责数据库的日常维护，具体包括每周开展数据健康检查、数据容量监控；每个工作日对数据库进行巡检，对异常进行处理，每月安排对数据库相关需求进行调整落实，每月配合中心安全部门巡检系统情况。
* 进行容灾备用系统的可用性维护，包括每周开展数据库数据的备份，备用线路的可用，数据库的实时可用。

（5）数据库系统应急预案服务

提供数据库系统应急预案服务，编制应急预案方案，服务内容包括但不限于信息系统风险分析、编制1份应急预案、服务期内开展1次应急演练、并持续更新完善应急预案等服务。

3.系统使用技术支持

提供应用系统（含信用网站、服务系统）和数据库相关技术咨询、信用系统培训、使用指导等。

4.特殊保障服务

提供重要节假日、重大事件、安全演练、临时现场监控等保障支撑工作，安排1人提供24小时应用系统和数据库系统在线保障服务。

5.应急预案服务

提供应用系统系统应急预案服务，编制应急预案方案，服务内容包括但不限于信息系统风险分析、编制1份应急预案、服务期内开展1次应急演练、并持续更新完善应急预案等服务。

6.安全保障配套服务

安排2名二线人员提供等保测评配套安全整改服务，每月安全扫描情况配套整改服务，以及其他安全机关来源通知安全漏洞产生的专项安全漏洞整改需求。

7.二线技术支持

提供2名二线技术支持人员，每季度对一线技术人员开展维护处理、系统优化、数据库优化、故障处理、漏洞整改等远程技术支持与支撑、方案参考服务。

**（二）广州市公共信用信息管理系统系统功能优化服务**

1.应用系统优化：

（1）信用报告改版：根据国家新版公共信用信息报告标准及我市公共信用信息归集与应用要求，优化调整“信用广州”网站页面，包括完善公共信用信息公示、信用信息查询等2个页面、对信用报告下载版式等1个版本样式进行优化完善，使符合国家公共信用信息报告标准和市信用信息主管部门相关要求。

（2）信用查询功能完善：优化查询功能验证功能，提升用户体验和网站的安全性，确保网站正常查询和访问。

2.数据库系统优化

信用运营综合统计功能完善：根据国家信用监测指标的数据考核内容，对信用运营综合统计模块和展示模块等2项内容进行优化升级，内容包括但不限于：数据归集量、信用评价结果、数据运用情况、部门应用领域情况等4项内容进行完善，运用不少于图表、行政区统计等2种方式进行统计分析。

**（三）广州市信用监管应用支撑平台日常维护服务**

1.日常维护

（1）日常监控：每个工作日开展1次对主机、操作系统、中间件、数据库、网络、应用软件等资源使用情况及运行状况进行监控，如发现问题须在30分钟内向采购人进行汇报，3小时内完成处理。

（2）系统巡检：每个工作日1次进行系统及相关接口全面巡检，并形成《网站或系统日常巡检报告》，确保各页面功能正常加载，无数据异常现象，同时检查查询响应速度，确保接口正常稳定运行。整理巡检结果，记录系统的问题和解决方案。记录系统存在的问题、解决过程及结果，形成巡检报告。

（3）技术咨询与解答：通过电话、邮件、远程登录等方式，每月提供3次专家远程技术支持服务，解决采购人或部门用户在使用过程中遇到的问题。

（4）故障诊断与排除：出现故障时，运维人员需要在1小时内定位问题，并在3小时内提供有效的解决方案，一周提供故障分析报告。

（5）业务审核与权限管理：每周开展1次账号日常维护及权限管理，对省统一认证接入用户的角色申请做审核处理以及日常维护和权限维护。

（6）信用核查审核：针对用户提交的信用核查结果进行二次数据审核。

（7）系统配置运维：保障广州市信用监管应用支撑平台的系统配置稳定有效，每月1次对平台运维监控规则配置、评价指标配置等进行调整维护。

（8）接口运维：保障全国信用奖惩接口、广州市信用奖惩接口、广州市信用评价接口等相关接口，主要包括接口的监控与告警、性能优化、故障排查与恢复等，每月1次；按照实际需求，与部门开展信用奖惩和信用评价的接口联调并提供维护服务。

2.数据更新与处理

与广州市公共信用信息管理系统开展数据对接，每月采集本平台建设所需的数据资源。对采集的数据资源开展数据清洗、比对、整合等数据加工处理，形成本平台信用档案。

3. 数据库和系统应用备份

数据库和系统应用备份：每周开展系统数据增量数据备份，每季度开展数据库和系统全量备份工作。

4.操作培训：对系统管理员、系统维护人员、操作人员等相关系统人员，服务期内，开展1次平台操作培训。

5.技术实施

按照使用部门需求，通过市公共信用信息管理系统和市政务信息共享平台，以数据库表方式共享信用评价数据和相关成效数据给其他部门使用，并每周更新共享的数据。

6.应急预案

提供广州市信用监管应用支撑平台的应急预案服务，编制应急预案方案，服务内容包括但不限于信息系统风险分析、编制1份应急维护预案、服务期内开展1次应急演练、并持续更新完善应急预案等服务。

7.特殊保障：

提供重要节假日、重大事件、安全演练、临时现场监控等保障支撑工作，安排1人提供24小时广州市信用监管应用支撑平台在线保障服务。

8.安全整改服务

（1）等保测评配套安全整改服务，每年度协助开展安全扫描工作，对扫描结果产生的安全漏洞进行整改。

（2）每月安全扫描情况配套整改服务，以及其他安全机关来源通知安全漏洞产生的专项安全漏洞整改需求。

1. **广州市信用监管应用支撑平台功能优化服务**

补丁及接口升级：在服务期内，每年对系统的安全评估工作给予配合，每季度组织协助对安全评估报告进行整改，包括数据库安全补丁、系统安全补丁、产品操作系统、第三方采购软件、应用软件的升级服务及可靠性评估等工作。

**七、IT运维服务方式**

（一）响应、处理方式要求：

1.提供固定的7×24小时故障受理电话服务。

2.工作日提供5×8小时的现场或远程服务。

（二）响应方式

1.所有实施任务均为现场或远程服务。

2.应能在10分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因、可能导致的后果以及拟采取的措施。

3.故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。

4.每天提交一份系统运行监控报告，每周汇总形成一份周报，每月汇总形成一份月报。

5.二线运维工程师需指定固定人员，并提供人员名单及资质证明，需通过指定系统或平台每日打卡，并提交考勤日志给采购人备案，并按要求每月参加采购人组织的运维服务例会。

1. **IT运维服务人员的要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 人数 | 职责 | 要求 |
| 项目经理 | 1人 | 负责项目统筹工作，制定项目实施计划，并按计划组织和推进实施工作，定期提交项目实施进度报告；负责项目进度控制、质量控制和成本控制；负责与客户/用户的沟通，负责项目实施情况汇报。 | 1. 计算机或相关专业本科或以上学历；
2. 具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试中级或以上资格证书（信息系统管理工程师或信息系统项目管理师）；
3. 熟练掌握数据库技术，熟悉oracle、sql server、mysql数据库操作和应用，精通数据处理，精通pl/sql编程；熟练掌握linux、windows操作系统；
4. 熟悉Java等编程技术；
5. 具有较强的事务分析能力，较好的文字功底
6. 能对设计模式有深入的理解和实际应用，能独立承担系统设计；易于沟通，有责任心；
7. 三年或以上信用项目、信息化项目或系统运维类相关项目经验。
 |
| 广州市公共信用信息管理系统驻场运维工程师 | 2人 | 负责广州市公共信用信息管理系统的系统开发、接口运维、数据库管理、日常监控工作，处理日常故障，提交监控报告。 | 1. 计算机或相关专业大专或以上学历；
2. 具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试中级资格证书（软件设计师或网络工程师或信息安全工程师或信息系统管理工程师）；
3. 熟练掌握数据库技术，熟悉oracle、sql server、mysql数据库操作和应用，精通数据处理，精通pl/sql编程；熟练掌握linux、windows操作系统；
4. 熟悉Java等编程技术；
5. 具有较强的事务分析能力，较好的文字功底
6. 能对设计模式有深入的理解和实际应用，能独立承担系统设计；易于沟通，有责任心；
7. 2022年1月1日至今，具有信用项目或信息化项目或系统运维类相关项目经验。
 |
| 广州市信用监管应用支撑平台二线运维工程师 | 2人 | 负责广州市信用监管应用支撑平台的日常监控工作，处理日常故障，提交监控报告；负责接入开发、接口开发的技术支持工作。 | 1.计算机或相关专业大专或以上学历；2.熟练掌握数据库技术，熟悉oracle、sql server、my sql数据库操作和应用，精通数据处理，精通pl/sql编程；熟练掌握linux、windows操作系统；3.熟悉Java等编程技术；4.具有较强的事务分析能力，较好的文字功底5.能对设计模式有深入的理解和实际应用，能独立承担系统设计；易于沟通，有责任心；6.2022年1月1日至今，具有信用项目或信息化项目或系统运维类相关项目经验。 |

**九、IT运维服务保障要求**

1. 维护范围内的业务系统故障率（因乙方原因造成）不高于0.1%（故障率=业务系统故障停机时间÷业务系统总开机运行时间×100%）。
2. 维护范围内的服务完成率不低于99%（完成率=实际完成数÷应完成数×100%）。
3. 维护范围内的故障排除率不低于99%（排除率=排除故障次数÷故障次数×100%）。
4. 维护范围内的服务对象满意率不低于95%（满意率=满意次数÷总服务次数×100%）。

**十、IT运维服务响应要求**

（一）影响到业务正常开展的故障， 5 分钟内到达现场， 10 分钟内报告采购方主管负责人， 1 小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在 2 小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每 1 小时内1次与客户进行情况汇报。

（二）不影响业务正常开展的故障， 30 分钟内到达现场， 1 小时内报告采购方主管负责人， 1 个工作日内解决。

上述两项为：服务人员管理和服务质量保证措施。

**十一、IT运维服务质量考核要求**

（一）按照运维服务考核表（见下表），每三个月百分制进行考核（剩余服务期不足三个月的以剩余服务期作为一个考核周期），每出现一次考核低于60分的，乙方应按照合同总价15%的标准向甲方支付违约金，低于80分的，乙方应按照合同总价10%的标准向甲方支付违约金，低于90分的，乙方应按照合同总价5%的标准向甲方支付违约金，对乙方在本合同项下产生的违约金，甲方有权从应付未付款项中直接扣除，未付款项不足以抵扣的甲方有权另行追偿。

|  |
| --- |
| **运维服务考核表** |
|
| 项目名称：XXXXXXX |
| 考核对象：承建单位（XXXXXXXX ） |
| 考核日期：XXXX年XX月至XXXX年XX月 |
| 考核内容：运维服务质量、运维服务合规性、能力与可持续性、客户满意度等 |
| 考核项 | 运维服务质量 | 运维服务合规性 | 客户满意度 | 能力与可持续性 | 总分 |
| 分值 | 50 | 25 | 20 | 5 | 100 |
| 考核得分 |  |  |  |  |  |
|  |
| 考核分值 | 考核人 | 得分 | **一、 运维服务质量** |
| 50分 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 运维服务质量（50分） | 运维服务的进度完成情况（15分） | 项目实施进度计划完成情况（12分） | 运维服务方案进度完成情况（4分） |  |  |
| 周报准时提交（4分）（一次违规扣1分） |  |  |
| 月报准时提交（4分）（一次违规扣1分） |  |  |
| 重要工作按时按质完成率（3分） | 领导、总包或第三方布置的任务，如会议纪要交办事项落实等。完成率低于70%（扣3分）；低于80%（扣2分）；低于90%（扣1分）：低于100%（扣0.5分） |  |  |
|
|
| 业务可用性（10分） | 业务系统/网络系统可用性（10分） | 可用性=A/(A+B)(平均无故障时间A、平均故障恢复时间B）。一个业务低于70%（扣3分）；低于80%（扣2分）；低于90%（扣1分）：低于100%（扣0.5分），多个业务按此类推 |  |  |
| 响应型服务质量（10分） | 事件/业务响应时间达标率（2分） | 运维实施过程中对于事件/业务响应及时情况。达标率低于70%（扣2分）；低于80%（扣1.5分）；低于90%（扣1分）：低于100%（扣0.5分） |  |  |
| 事件/业务处理时间达标率（3分） | 运维实施过程中对业务或者监理交办事情/业务的处理及完成情况。达标率低于70%（扣3分）；低于80%（扣2分）；低于90%（扣1分）：低于100%（扣0.5分） |  |  |
| 事件/业务完成率（已完成的事件（业务）数/事件（业务）总数）（5分） | 运维实施过程中对业务或者监理交办事情/业务的完成率.达标率低于70%（扣5分）；低于80%（扣4分）；低于90%（扣3分）;低于95%（扣2分）；低于100%（扣1分） |  |  |
| 例行型服务质量（5分） | 巡检按时按质完成情况（2分） | 含每天、每月各类系统巡检，一次违规扣1分 |  |  |
| 常规性作业按时完成率（3分） | 含日志分析/清理、数据备份、更新密码、服务报告等。完成率低于70%（扣3分）；低于80%（扣2分）；低于90%（扣1分）：低于100%（扣0.5分） |  |  |
| 运维工作产出物质量（10分） | 周期性报告质量（5分） | 包括周报、月报等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理。 |  |  |
| 非周期性报告质量（5分） | 如事件/业务解决方案等，是否简洁清晰、重点突出、分析深入、建议合理。一个事件/业务单不提交事件/业务报告扣1分。 |  |  |
|  |
| 考核分值 | 考核人 | 得分 | **二、运维服务合规性** |
| 25分 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 运维服务合规性（25分） | 制度完善情况（9分） | 积极主动配合执行运维管理规范和绩效管理规范（3分） | 消极怠工，被用户投诉一次扣1分 |  |  |
| 项目组内部岗位职责明确，权责清晰（3分） | 按照岗位工作职责执行岗位工作，违规一次扣1分 |  |  |
| 根据运维需要，提供相应的运维制度（3分） | 提供多份得分不超过3分 |  |  |
| 制度执行情况（8分） | 事件/业务记录的完成性和规范性（2分） | 缺少记录一个扣0.5分 |  |  |
|  |  | 日常考勤情况（6分） | 驻场人员总出勤率低于85%（扣6分）低于90%（扣5分）低于95%（扣4分）低于98%（扣3分）低于99%（扣2分）低于100%（扣1分） |  |  |
| 变更管理执行情况（8分） | 变更实施成功率（变更成功数/变更总数 | 在公布事件/业务内完成变更 |  |  |
| 加分项（配置管理流程合规性） | 配置资产与事件关联 | 及时更新资产或配置信息 |  |  |
|  |
| 考核分值 | 考核人 | 得分 | **三、客户满意度** |
| 20分 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 机房网络运维客户满意度（20分） | 事件/业务问题解决满意度（5分） | 事件/业务与问题解决满意度 | 满分5分 | 客户满意度得分依据实际情况由客户进行考评。 |  |
| 工程师技术能力满意度（5分） | 工程师技术娴熟能力评估 | 满分5分 |  |
| 工程师服务态度（5分） | 协作性、责任心、积极性等 | 满分5分 |  |
| 工程师解决事件/业务后向用户陈述说明（5分） | 书面/口头陈述 | 出现用户投诉未陈述说明（每次扣1分） |  |
|  | 加分指标 | 书面嘉奖 | 每次书面奖励加1分 |  |
| 扣分指标 | 投诉 | 每次书面邮件通报扣1分 |  |
|  |
| 考核分值 | 考核人 | 得分 | **四、能力与可持续性** |
| 5分 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 能力与可持续性（5分） | 符合合同要求人员比例（2分） | 符合要求实际驻场人数/合同要求人数 | 比例低于70%（扣2分）；比例低于80%（扣1.5分）；比例低于90%（扣1分）；比例低于100%（扣0.5分） |  |  |
| 关键员工流失/人员变更（1分） | 人员流失（变更）人/次数 | 人员流失或变更（扣1分/人/次） |  |  |
| 人员业务水平（1分） | 工程师对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度 | 出现误操作事件（扣1分/人/次） |  |  |
| 项目组成员工作满意度（1分） | 能力、技术、态度满意度 | 客户投诉（1分/次），口头警告（0.5分/次） |  |  |
| 加分项（学习与成长） |  内部技术培训次数（需提供培训记录） | 需提供培训记录；培训签到表、培训记录（1次得1分） |  |  |
|  |  |  |  | XXXXXXXX(考核单位) |
|  |  |  |  | XXXX年XX月XX日 |

（二）运维服务的考核及相应违约责任：

1.按时通过项目终验

经监理方及外部专家评审确认，确系乙方原因造成本合同的项目未能按时验收的，乙方应按合同总价20%的标准向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

2.按时通过合同验收

经监理方确认，确系因乙方原因造成合同未能按时验收的，乙方按合同总价10%的标准向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

3.按工作进度实施

因乙方运维服务工作懈怠和失误造成项目未按照项目计划开展，出现每阶段性延误的，每阶段按每延迟一天乙方按照¥200元的标准向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

4.满足服务质量规定

经监理方确认，因乙方服务质量问题导致项目未能满足项目实施要求所定指标的，甲方有权按每项¥500元扣减违约金，并要求乙方赔偿由此给甲方造成的损失。

5.演练考核

考核中每出现一人次错误，乙方应按照¥500元的标准向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

6.按要求提交工作产出物

经监理方确认，甲方核实，确系乙方运维服务工作失误造成未按项目实施要求规定提交合格产出物（文档除外）的，乙方应按每件¥1000元的标准向甲方支付违约金，并扣减该产出物对应部分工作报酬。

7.驻场工作纪律

运维驻场人员因违反甲方指定驻场场地工作纪律，而造成甲方损失的，按甲方现有驻场管理办法处置。

8.提交工作文档

经监理方确认，甲方核实，未按要求提交工作文档的，乙方应按每件¥500元的标准向甲方支付违约金，甲方有权扣减该产出物对应部分工作报酬并要求乙方赔偿由此给甲方造成的损失。

9.保密规定

如乙方违反《保密协议》规定的，按《保密协议》承担相应责任。

**十二、信息安全及保密要求**

（一）中标人应严格遵守信息安全方面的规定，自觉保守信息资源秘密。项目成果以及采购人为方便项目实施所提供给中标人的相关资料文档，实施过程中所产生的资料、文档、数据、相关附属品均属于信息资源，中标人应保证这些信息在项目期间及项目完成后规定时间内的安全。中标人应建立并实际运行项目进展期间的信息安全管理规范，以确保项目启动、实施及完成后的信息安全。

（二）非经采购人书面许可，中标人不得以任何形式泄漏以上材料。因中标人原因导致上述资料、文档、数据安全受到威胁的，采购人有权要求中标人采取措施消除影响，并赔偿全部损失。

（三）中标人要承担合同履行时所要尽的一切保密义务。中标人对项目实施过程中的资料、数据进行保密，未经采购人书面同意不得泄露，且保密责任不因合同的终止或解除而失效。

**十三、验收要求**

运维服务期满，本项目（合同）应通过采购人组织的本项目（合同）验收，包括：

（一）完成招标文件规定的工作和任务，服务质量达标；

（二）文档齐全，完成运维服务的过程文档和报告，根据要求交付相关成果；

（三）通过采购人组织的项目（合同）验收；

（四）具体验收规范以市政务信息化项目管理相关规定的验收规范和要求为准。

中标人必须严格执行项目过程管控，确保运维服务质量达到验收标准，并通过项目（合同）验收。若因中标人原因影响本项目（合同）验收的，中标方除需自行承担返工整改和再次组织专家评审的费用外，同时要支付违约金（未通过项目终验：按合同总价20%收取违约金；未通过合同验收：按合同总价10%收取违约金），违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权继续追偿。

**十四、培训**

（一）目的：为顺利地实施项目咨询、体系建设和更好地配合和理解运维体系和流程；使采购人掌握对信息化系统的使用及维护。

（二）培训要求：中标人在运维服务过程中对系统管理员进行充分的技术培训，保证系统管理员掌握必要的技术、管理工具，通晓管理规范，系统管理员培训次数：至少1次；根据采购人需要，进行用户使用培训，用户使用培训次数：至少1次。

（三）培训师资：中标供应商派出具有相应专业资格的教员和相应的辅导人才。培训使用的语言和教材均为中文。

（四）费用：投标人所有培训费用（含培训教材费）及各项支出费用计入投标总报价。

**十五、付款方式**

1、首笔款：合同签订并且收到中标人开具的等额发票后5个工作日内办理支付手续，采购人向中标人支付合同总金额的30％；

2、第二笔款：服务期开始之日起满 提交中期运维服务报告并通过中期评估/提交经甲方和监理方审核合格的中期运维服务报告，收到中标人开具的等额发票后 5 个工作日内办理支付手续，采购人向中标人支付合同总金额的50%，实际金额应根据合同相应条款扣除违约金及相关赔偿、费用后按实际支付；

3、尾款：服务期满并提交年度服务报告及项目总结，通过合同验收，收到中标人开具的等额发票后 5 个工作日内办理支付手续，采购人向中标人支付合同总金额的20%， 实际金额应根据合同相应条款扣除违约金及相关赔偿、费用后按实际支付。

说明：

项目所涉及经费为广州市政务信息化项目建设经费，付款时间需以收到财政经费为准。如因政府财政部门审查、财政支付管理流程及预算下达导致支付延期，或当年广州市财政投资安排经费不足以支付当期全额应付款时，采购人应先告知中标人情况及当期可支付金额，在中标人提供可支付金额的等额发票后支付等额费用予中标人，差额部分采购人应在收到财政经费后予以支付，采购人不承担违约责任，中标人不得以此为由迟延履行或不履行合同义务。

1. **其他**

★（一）本项目采购文件内附合同格式条款为本项目采购需求的组成部分，投标人投标时承诺接受该合同格式中的所有条款。投标文件内提供承诺函，格式自拟。

★（二）投标人在《开标一览表》中报出总价（作为价格分计算依据），并在投标文件中附上下表并填写。每项报价单价不得超过对应服务细项的总价最高预算，单价的总和不得超过总价预算，否则投标无效。

**价格明细表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务 | 结算方式 | 需求数量 | 总价最高预算（元） | 响应数量 | 单价（元） | 总价（元） | 备注 |
| 1 | 广州市公共信用信息管理系统 | 项 | 1 | 419690  |  |  |  |  |
| 2 | 广州市信用监管应用支撑平台 | 项 | 1 | 188730  |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  | 608420 |  |  |  |  |

说明：（1）此表需在投标文件中提供，合计价格需与《开标一览表》中总报价一致，作为合同履行、结算的依据。由于客观原因造成本项目服务量未达采购要求的，以投标人投标文件所列《价格明细表》中未完成的服务对应的未完成数量（月数、天数、个数、项数、次数、份数等）乘以该项服务单价得出的该项服务核减金额，作为在该项服务上的应核减金额进行结算。（2）如有缺项、漏项（数量不满足将被视为漏项），均视为报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。