

项目采购需求

一、本项目所要执行的政府采购政策：

1. 《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181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. 优先采购环境标志产品、节能产品；
5. 政府采购扶持不发达地区和少数民族地区；
6. 本项目为服务采购项目，执行相应政府采购政策。

二、项目要求及技术要求

（一）项目概述

1. 项目背景

桂林市住建局为提升业务能力及提升公共服务能力，2015年组织实施完成“桂林市住房和城乡建设信息化管理系统（一期）”，原合同约定免费质保期三年，截止至2018年底。现为了保证住建局电子办公系统能够安全平稳运行、及时满足桂林市住建局不断发展的业务需要，对桂林市住房和城乡建设信息化管理系统（一期）运维整体管理服务进行采购。

2. 维护范围

主要是负责桂林市住房和城乡建设信息化管理系统（一期）系统2020年度运维整体管理，内容主要为：系统的维护、住建局门户网站改造、系统终端pc及对应终端网络维护等。

（1）桂林市住房和城乡建设信息化管理系统（一期）

OA办公子系统、移动办公子系统、企业人员管理子系统、信用综合评价子系统、项目立项子系统、勘察设计与施工图设计审查管理子系统、审图任务分配抽签管理子系统、备案施工图文件管理子系统、招投标信息备案管理子系统、合同备案管理子系统、施工许可管理子系统、竣工备案管理子系统、行政审批子系统、重大项目建设跟踪子系统、城建档案业务子系统、墙改基金管理子系统、质量监督管理子系统、安全监督管理子系统、移动执法子系统、公众服务外网、企业网上办事大厅，住建局门户网站改造。

（2）系统终端pc及对应终端网络维护

系统终端pc及对应终端网络维护。本项目中，采购人委托中标供应商运维的硬件设备资产由两部分组成，包括保内设备和过保设备。保内设备指仍在设备供应商或集成商提供的质保期内的设备，由原供应商或集成商承担设备的维保服务；过保设备指已超过设备供应商或集成商提供的质保期的设备，由中标供应商承担设备的维保服务。原保内设备出保后，除特殊情况外，直接归入出保设备，移交给中标供应商提供维保服务。办公电脑设备维护要求24小时之内完成。

（二）维护内容

1. 桂林市住房和城乡建设信息化管理系统（一期）维护：

（1）OA系统功能维护

包括对个人办公（个人事务、关注提醒、计划总结、沟通平台）、公务邮件、公文管理（发文管理、收文管理、档案管理）、行政管理、事项任务管理、信息资源管理（信息查阅、信息发布、信息管理、信息报送）、人事信息管理（人事信息录入、人事信息查看、人事信息审核、人事报表信息、信息批量更新）等功能进行日常维护。

(2) 系统调整

- ①调整施工图审查系统，适应自治区数字化审图系统建设的对接要求，实现数据连通。
- ②协助做好住建局网站迁移至市信息中心的工作，做好后续网站的运维工作。

(三) 业务安全运行保障要求

1. 中标供应商对移动办公子系统、企业人员管理子系统、信用综合评价子系统、项目立项子系统、勘察设计与施工图设计审查管理子系统、图审任务分配抽签管理子系统、备案施工图文件管理子系统、招投标信息备案管理子系统、合同备案管理子系统、施工许可管理子系统、重大项目建设跟踪子系统、城建档案业务子系统、墙改基金管理子系统、安全监督管理子系统、移动执法子系统、公众服务外网等系统进行安全运行保障，并配合相关部门达到相应安全等保要求。

2. 其他相关要求：

- (1) 对系统平台的安装、部署、运维技术方案提供技术文档并进行相应培训。
- (2) 对系统平台更新前后的应用环境进行备份，数据库进行实时备份。
- (3) 根据住建局实际工作要求，对应用环境、数据库提供即时迁移服务。
- (4) 提交完整数据库结构文档。

3. 相关网络、计算机维护

- (1) 硬件类：机关科室网络设备、电脑提供硬件故障排除、故障配件更换等维修服务。
- (2) 软件类维护：操作系统、网络安全及常用办公软件维护。

4. 日常维护服务要求

(1) 基本技术支持服务要求

①热线电话支持服务：中标供应商提供客户服务经理电话，并设置专用客服电话，提供 7×24 小时 30 分钟响应，提供相关管理流程说明。

②远程接入支持服务：中标供应商在具备远程接入的情况下，应提供远程接入方式对用系统问题进行检查、诊断分析和解决。中标供应商工程师仅在客户许可的情况下访问用户系统，并且中标供应商确保所访问用户系统的安全，同时保证数据完整性。

(2) 紧急故障处理服务

①紧急故障指：导致关键业务应用不可用的故障。

②当用户系统发生紧急故障时，中标供应商在 10 分钟内及时响应，并通过多种渠道提供技术支持服务。中标供应商在接到用户紧急故障申告后于 30 分钟内由相关工程师开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并赶到用户现场，提供不间断故障处理服务。

③中标供应商提供相关紧急故障处理流程说明。

(3) 关键时间点值守服务：在包括春节、国庆、两会一节等重要节假日或重要活动期间，中标供应商需在服务期内为用户提供 1 人/天的关键时点值守服务。

(4) 定期巡检及预防性维护服务：重要时段系统全面检查服务：在包括春节、国庆、两会一节等重要节假日或重要活动前后，中标供应商需在重点保障时段来临之前，提前对参保设备和网络进行全面检查，并出具巡检报告，确保稳定运行。

(5) 应急服务：中标供应商应制定应急措施及相关流程，以保障网络、计算机在用户规定时间内恢复正常运行。

(6) 日常运维日志：对办公系统、系统终端 pc 及网络设备做运维情况记录。

(7) 定期运维汇报

①每月提供运维总结报告，报告内容包括：运维问题汇总分析、常见故障处理、使用经验、设备维护内容等。

②运维服务人员应尽可能地把所有情况记录到文档中。发生重大信息安全事件的应当在事件处理完毕后5个工作日内将处理结果报给采购人进行备案。

(8) 计算机升级服务：计算机系统升级服务包括对系统终端 pc 系统 BUG 的补丁升级、系统功能的提升、缺陷的修正等。

(9) 运维体系建设：要求中标供应商必须建设符合桂林市住建信息化管理系统（一期）整体的运维体系。

6. 对信息安全保密的要求

(1) 认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；认真遵守中标供应商工作单位与采购人签订的《信息安全保密协议书》。

(2) 认真遵守采购人对中标供应商所制定的相关规定，认真遵守桂林市住建局其它各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

(3) 对在本项目实施过程中接触到的涉及采购人的敏感信息的资料、文件、数据等承担保密义务；在本项目实施过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取桂林市住房和城乡建设局的敏感信息。

(4) 任何情况下，不将采购人的敏感信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

(5) 在没有获得采购人事先书面同意之前，不得在任何时候以任何形式为本项目以外的目的使用敏感信息。

(6) 因本项目需要所持有或保管的一切记录着上述敏感信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在采购人要求下的任何时候予以交还，项目实施相关人员本人不得留有这些文件的任何复制文件。

(7) 如发生失泄密事件，按照国家相关法律法规要求处理。

(8) 保证项目完成后仍对其在该项目期间接触、知悉的属于采购人敏感信息的相关人员承担如同项目期间一样的保密义务。

(9) 人员离岗时，对仍具有敏感、保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

7. 人员配置：须派驻至少2名具有相关技能的技术人员现场提供服务，工作时间、地点由住建局进行统一安排。

8. 专家验收审核经费：中标供应商需支付项目验收时专家评审经费。

三、商务要求

(一) 维护服务期限：自签订合同之日起为期一年的维护服务。

(二) 付款方式：自签订合同之日起20个工作日内支付合同金额的60%，合同金额的40%于项目验收合格并一次性支付（无息）。

四、其他要求：

1. 投标人于投标文件中提供本项目的项目实施技术方案。

该方案可从内容的针对性、合理性等方面进行编制，包含但不限于：①整体的运维体系建设方案；②维保服务方案（含故障处理服务、缺陷管理、系统漏洞处理、质量管控、技术支持、用户培训、应急处理、数据维护）；③运维保障及其他运维保障措施方案；④人员配置方案等。

2. 本项目采购预算金额为人民币叁拾贰万陆仟元整（¥326000.00），报价超采购预算的，投标文件作无效处理。

注：本“项目采购需求”中的所有条款要求及要求必须提供的均为实质性要求（项目实施技术方案除外）。