

竞争性磋商文件

采购项目编号：青海胜亚磋商（服务）2025-021 号

采购项目名称：社会保险信息系统维护项目

采 购 单 位：青海省社会保险服务局

采购代理机构：青海胜亚招标代理有限公司

2025 年 06 月

目 录

第一部分 供应商须知前附表	4
第二部分 供应商须知	7
一、说 明	7
1. 适用范围	7
2. 采购方式、合格的磋商人	7
3. 磋商费用	7
二、磋商文件说明	7
4. 磋商文件的构成	7
5. 磋商文件的质疑	7
6. 磋商文件的澄清、修改	8
三、磋商响应文件的编制	8
7. 磋商响应文件的语言及度量衡单位	8
8. 磋商报价及币种	8
9. 磋商保证金	9
10. 磋商有效期	9
11. 磋商响应文件构成	9
12. 磋商响应文件格式及编制要求	10
四、磋商响应文件的递交	10
13. 磋商响应文件的递交	10
14. 递交磋商响应文件程序	10
五、资格审查程序及方法	10
15. 资格审查程序	10
16. 资格审查不通过的情形	11
六、磋商程序及方法	11
17. 磋商小组	11
18. 磋商工作程序	12
19. 答疑的方式和情形	12
20. 评审办法	13
七、成交办法	16

21. 推荐并确定成交供应商	16
22. 成交通知	16
八、授予合同	16
23. 签订合同	16
九、串通磋商的认定及处理办法	17
24. 串通磋商的情形	17
十、磋商活动终止	17
25. 终止情形	17
十一、处罚	18
26. 处罚情形	18
十二、采购代理服务费	18
十三、其他	18
第三部分 青海省政府采购项目合同范本	20
第四部分 磋商响应文件格式	32
磋商响应文件的组成	32
附件 1：磋商函	34
附件 2：法定代表人证明书	35
附件 3：法定代表人授权书	36
附件 4：供应商承诺函	37
附件 5：供应商诚信承诺书	38
附件 6：供应商资格证明文件	39
附件 7：财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明	40
附件 8：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	41
附件 9：无重大违法记录声明	42
附件 10：竞争性磋商首次报价表	44
附件 11：分项报价表	45
附件 12：服务响应表	46
附件 13：其他资格证明材料	47
附件 14：服务内容及方案	48
附件 15：供应商的类似业绩证明材料	49
附件 16：中小企业声明函	50
附件 17：残疾人福利性单位声明函	51
附件 18：供应商认为在其他方面有必要说明的事项	52

第五部分 磋商项目要求及服务内容	54
(一) 磋商要求	54
1、磋商说明	54
2、报价说明	54
3、商务要求	54
(二) 服务内容及要求	55
包 1: 青海省机关事业单位养老保险信息系统运维	55
包 2: 青海省社会保险公共服务系统建设项目（综合柜员制）运维	61
包 3: 青海省社会保险公共服务系统建设项目（公共服务子系统）运维	67
包 4: 青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）运维	69
包 5: 青海省社会保险公共服务系统项目（大数据分析系统）运维	71
包 6: 青海省社会保险公共服务系统项目（基金财务系统）运维	73
包 7: 青海省社会保险公共服务系统项目（系统配套软件）运维	77
包 8: 国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（城镇职工养老、失业保险信息系统升级改造和接口开发）运维	82
包 9: 国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（工伤保险系统升级建设）运维	87
包 10: 国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费 A++财务系统升级改造及接口开发）运维	90
包 11: 国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费信息共享平台建设）运维	93

第一部分 供应商须知前附表

采购项目名称	社会保险信息系统维护项目
采购项目编号	青海胜亚磋商（服务）2025-021 号
采购方式	竞争性磋商
采购预算额度	293 万元（人民币）其中： 包 1（青海省机关事业单位养老保险信息系统运维）：9.3 万元； 包 2（青海省社会保险公共服务系统建设项目（综合柜员制）运维）：80.6 万元； 包 3（青海省社会保险公共服务系统建设项目（公共服务子系统）运维）：59.2 万元； 包 4（青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）运维）：28.1 万元； 包 5（青海省社会保险公共服务系统项目（大数据分析系统）运维）：25 万元； 包 6（青海省社会保险公共服务系统项目（基金财务系统）运维）：30.8 万元； 包 7（青海省社会保险公共服务系统项目（系统配套软件）运维）：25 万元； 包 8（国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（城镇职工养老、失业保险信息系统升级改造和接口开发）运维）：9.4 万元； 包 9（国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（工伤保险系统升级建设）运维）：7.2 万元； 包 10（国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费 A++财务系统升级改造及接口开发）运维）：11.4 万元； 包 11（国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费信息共享平台建设）运维）：7 万元。
最高限价	293 万元（人民币）其中： 包 1：9.3 万元；包 2：80.6 万元；包 3：59.2 万元；包 4：28.1 万元；包 5：25 万元；包 6：30.8 万元；包 7：25 万元；包 8：9.4 万元；包 9：7.2 万元；包 10：11.4 万元；包 11：7 万元。
项目分包个数	11 个包

采购要求	具体要求详见《磋商文件》
供应商资格条件	1. 应当具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，并按照《政府采购法实施条例》第十七条提供下列材料： （1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明； （2）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料； （3）具备履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明材料； （4）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； （5）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。 2. 经信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的，取消磋商响应资格。（提供“信用中国”网站的查询截图，时间为磋商响应截止时间前10天内）； 3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则，取消磋商响应资格； 4. 为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动； 5. 本项目不接受供应商以联合体方式进行响应。
公告发布时间	2025年06月17日
报名、磋商文件发售起始时间	2025年06月18日起至2025年06月25日止，每天00:00-24:00。
获取磋商文件方式、地点	政采云平台线上获取，供应商登录政采云平台 https://www.zcygov.cn/ 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）
递交磋商响应文件截止时间及开启时间	2025年06月30日下午14:30（北京时间）
磋商时间	2025年06月30日下午14:30（北京时间）
递交磋商响应文件地点及开启地点	递交磋商响应文件地点：请登录政采云投标客户端响应 开启地点：青海胜亚招标代理有限公司

	地址：西宁市城西区西川南路 76 号万达中心 4 号写字楼 16 层 11602 室
采购单位及联系人	采购单位：青海省社会保险服务局 联系人：黄先生 联系电话：0971-8258412
采购代理机构及联系人	采购代理机构：青海胜亚招标代理有限公司 联系人：薛女士 电话：0971-5513952 电子邮箱：qhsyzb@126.com 联系地址：西宁市城西区西川南路 76 号万达中心 4 号写字楼 16 层 11602 室
代理机构开户行	青海银行股份有限公司海湖新区支行
收款人	青海胜亚招标代理有限公司
银行账号	0701201000235970
其他事项	1、公告期限：自青海政府采购网发布之日起 5 个工作日； 2、公告内容以青海政府采购网发布的为准； 3、若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（ https://www.zcygov.cn/ ），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 95763 获取热线服务帮助。
财政监管部门及电话	监督单位：青海省财政厅政府采购监督管理处 联系电话：0971-3660357

第二部分 供应商须知

一、说 明

1. 适用范围

1.1 本次采购依据青海省财政厅下达的采购计划，仅适用于本竞争性磋商文件（以下简称“磋商文件”）中所叙述的项目。

2. 采购方式、合格的磋商人

2.1 本次采购采取竞争性磋商方式。

2.2 合格的供应商：详见第一部分供应商须知前附表“供应商资格条件”。

3. 磋商费用

供应商应自愿承担准备和参加本次磋商有关的所有费用。采购代理机构对供应商发生的费用均不承担任何责任。

二、磋商文件说明

4. 磋商文件的构成

4.1 磋商文件包括：

- （1）供应商须知前附表
- （2）供应商须知
- （3）政府采购项目合同书范本
- （4）磋商响应文件格式（相关附件）
- （5）磋商项目要求及服务内容
- （6）磋商过程中发生的澄清、变更和补充文件

4.2 供应商应当按照磋商文件的要求编制磋商响应文件。磋商响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应。

5. 磋商文件的质疑

5.1 供应商认为磋商文件使自己的权益受到损害的，应在获取磋商文件之后以书面形式提

出质疑（不接受匿名质疑），采购代理机构在收到供应商的书面质疑后 7 个工作日内予以答复，并将变更事宜在青海政府采购网上发布公告，告知本项目的所有潜在供应商。

5.2 供应商须在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

6. 磋商文件的澄清、修改

6.1 在磋商截止期前，采购代理机构可对磋商文件进行必要的修改或者澄清。

6.2 澄清或者修改的内容可能影响磋商响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，在青海政府采购网上发布公告；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

6.3 在磋商截止时间前，采购人或采购代理机构可以视采购具体情况，延长磋商截止时间和开标时间，并在磋商文件中要求的磋商截止时间和磋商时间的三日前，将变更公告发布在青海政府采购网上。

三、磋商响应文件的编制

7. 磋商响应文件的语言及度量衡单位

7.1 供应商提交的磋商响应文件以及供应商与采购代理机构就此磋商发生的所有来往函电均应使用简体中文。

7.2 除磋商文件中另有规定外，磋商响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

7.3 附有外文资料的，须翻译成中文并加盖供应商公章，如果翻译的中文资料与外文资料存在差异和矛盾时，以中文资料为准。其准确性由供应商负责。

8. 磋商报价及币种

8.1 磋商报价为总报价。完成本服务内容可能发生的各项费用，如维护费、服务费、保险费、税费、采购代理服务费等以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等完成本项目所需全部费用。供应商须按磋商文件格式要求填写磋商总报价，最终报价不得出现两个或两个以上的报价方案。

8.2 磋商函中应注明磋商有效期。

8.3 供应商应根据磋商文件规定的格式完整填写所有内容，并保证所提供的全部资料真实可信，自愿承担相应责任。

8.4 最后磋商报价为闭口价，即成交后在合同有效期内价格不变。

8.5 磋商币种为人民币。

9. 磋商保证金

不收取

10. 磋商有效期

磋商有效期为自磋商开始之日起 60 天。

11. 磋商响应文件构成

11.1 供应商应提交相关证明材料，作为其参加磋商和成交后有能力履行合同的证明。编写的磋商响应文件须包括以下内容（格式详见磋商文件第四部分内容）：

11.1.1 资格审查文件

- （1）磋商函
- （2）法定代表人证明书
- （3）法定代表人授权书
- （4）供应商承诺函
- （5）供应商诚信承诺书
- （6）供应商资格证明文件
- （7）财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明
- （8）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料
- （9）无重大违法记录声明

11.1.2 符合性审查文件

- （10）竞争性磋商首次报价表
- （11）分项报价表
- （12）服务响应表
- （13）其他资格证明材料
- （14）服务内容及方案
- （15）供应商类似业绩证明材料
- （16）中小企业声明函
- （17）残疾人福利性单位声明函
- （18）供应商在其他方面有必要说明的事项

注：供应商须按上述内容、顺序和第 12 项“磋商响应文件格式及编制要求”格式编制磋商

商响应文件。

12. 磋商响应文件格式及编制要求

12.1 供应商应按照磋商文件所提供的磋商响应文件格式，分别填写磋商响应文件第四部分的内容，应分别注明所提供服务的名称、服务内容、数量和价格等内容；磋商文件要求签字、盖章的地方必须由供应商的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章。

12.2 磋商响应文件中不得行间插字、涂改或增删，如有修改错漏处，须由供应商法定代表人或其委托代理人签字、加盖公章。

12.3 供应商须在“法定代表人授权书”中提供被授权人（委托代理人）准确的联系方式。

四、磋商响应文件的递交

13. 磋商响应文件的递交

请登录政采云投标客户端响应。

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（<https://www.zcygov.cn/>），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

14. 递交磋商响应文件程序

14.1 递交磋商响应文件程序：详见第一部分供应商须知前附表“递交磋商响应文件程序”。

14.2 供应商在提交磋商响应文件截止时间前，可以对所提交的磋商响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与磋商响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

14.3 供应商以电报、电话、传真形式递交磋商响应文件的，采购代理机构概不接受。

五、资格审查程序及方法

15. 资格审查程序

15.1 递交首次磋商响应文件截止时间后，由磋商小组依法对供应商的资格进行审查。

15.2 供应商数量不满足相关规定的，不得评审。

16. 资格审查不通过的情形

资格审查时，供应商存在下列情况之一的，按无效响应处理：

- 16.1 不符合磋商文件第一部分供应商须知前附表“供应商资格条件”的；
- 16.2 未按第 11.1.1 款（1）－（9）要求提供相关资料的；
- 16.3 资格审查文件没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；
- 16.4 擅自修改磋商文件规定的磋商响应文件格式以及编制要求的。

六、磋商程序及方法

17. 磋商小组

17.1 采购人、采购代理机构将根据采购项目的特点依法组建磋商小组，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表等三人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

17.2 磋商由采购代理机构负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，并独立履行下列职责：

- （1）审查通过资格条件供应商的磋商响应文件，并作出评价；
- （2）要求供应商对解释或澄清其磋商响应文件；
- （3）推荐预成交候选供应商；
- （4）对非法干预评审的人员和机构进行举报或投诉。

17.3 磋商小组应遵守并履行下列义务：

- （1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （2）按照磋商文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担磋商小组成员责任；
- （3）对磋商响应文件、磋商情况和磋商中获悉的商业秘密保密；
- （4）参与磋商报告的起草；
- （5）解答供应商及有关方面的质疑；
- （6）配合纪检部门进行投诉处理工作。

17.4 磋商工作由采购代理机构组织，采购人、采购监管、纪检监察等有关方面代表可根据采购项目的具体情况列席。

17.5 磋商工作在有关部门的监督和严格保密的情况下依法进行，任何单位和个人不得非

法干预、影响磋商工作和磋商结果。

17.6 磋商小组应当根据评审记录和评审结果编写评审报告。评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

18. 磋商工作程序

18.1 进入磋商阶段后，由磋商小组独立开展评审工作，磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会，并负责审议所有通过资格条件供应商的磋商响应文件。

18.2 符合性审查时，存在下列情况之一的，按无效处理：

- (1) 未按第 11.1.2 款 (10) – (13) 要求提供相关资料的；
- (2) 符合性审查文件没有按磋商文件规定和要求签字、盖章的；
- (3) 供应商最后磋商报价出现两个或两个以上报价方案的；
- (4) 服务期、磋商有效期不能满足磋商文件要求的；
- (5) 磋商报价超过磋商文件规定的采购预算额度的；
- (6) 磋商产品及服务的技术规格、技术标准明显不符合采购项目要求的；
- (7) 磋商产品及服务未满足磋商文件确定的重要技术指标、参数的；
- (8) 磋商响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (9) 磋商小组认为应按无效磋商处理的其他情况；
- (10) 法律、法规规定的其他情形。

18.3 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效磋商处理。

18.4 在评审过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或委托代理人签字或者加盖公章。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

19. 答疑的方式和情形

19.1 磋商小组在对磋商响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

19.2 磋商小组应当要求供应商在规定的时间内予以澄清、说明或者更正。澄清、说明或者更正材料由供应商法定代表人或委托代理人在规定的时间到达指定地点等候答疑，并对评委提出的问题做出应答（如不在场则视为自动放弃）。该内容不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容，并作为磋商响应文件的组成部分。

19.3 答疑期间，供应商存在以下情况的，澄清、说明或者更正的内容将不予接受，磋商小组将按照磋商文件的要求对现有的资料做出评审意见：

- （1）拒绝或在规定的时间内未做出澄清、说明或者更正；
- （2）供应商的澄清、说明或者更正超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容；
- （3）澄清、说明或者更正的内容仍不能说明问题的；
- （4）供应商主动提出的澄清、说明或者更正的内容；
- （5）磋商小组认为应不予接受的其他情况

20. 评审办法

20.1 依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法。本次评审采用综合评分法。

本次综合评分的主要因素是：磋商报价、技术服务及保障措施、商务部分。在同等条件下，优先采购具有环境标志、节能、自主创新的产品。（注：环境标志产品是指由财政部、国家环境保护总局颁布的“环境标志产品政府采购清单”中的有效期内的产品；节能产品是指由财政部、国家发展改革委颁布的“节能产品政府采购清单”中的有效期内的产品。）

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》，承接服务属中小企业的供应商，供应商须提供企业出具的《中小企业声明函》，并由供应商加盖公章，其划型标准严格按照国家工信部、国家统计局、国家发改委、财政部出台的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）执行。**供应商提供的《中小企业声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。**

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会出台的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号），属残疾人福利性单位的，供应商须提供《残疾人福利性单位声明函》，并由供应商加盖公章，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中

价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。**供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。**

20.2 比较与评价：经磋商小组确定最终采购需求和提交最后磋商报价的供应商名单后，由确定的供应商在规定的时间内提交最后磋商报价。磋商小组将按磋商文件中规定的评审办法和标准，对合格的磋商响应文件进行综合比较与评价。即在最大限度地满足磋商文件实质性要求的前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审，以评审总得分由高到低排序推荐预成交候选人。若得分相同时，按最后磋商报价由低到高顺序排列；得分相同且最后磋商报价相同的，按服务能力与方案得分由高到低顺序排列。

评审标准和分值分配：

序号	评审因素	
1	报价 (10 分)	在所有的有效报价中，以最低报价为基准价，其价格分为满分。其他供应商的报价分统一按下列公式计算：报价得分=(评标基准价 / 报价) × 价格权值 (10%) × 100 (四舍五入后保留小数点后两位)。 注：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的相关规定，对残疾人福利性单位、小型和微型企业承担服务的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
2	综合实力 (10 分)	(1) 供应商具备 ISO/IEC20000 服务管理体系认证证书，得 1 分； (2) 供应商具备 ISO/IEC27001 信息安全管理体系统认证证书，得 1 分； (3) 供应商具备 CMMI5 级认证证书的得 2 分，4 级及以下得 1 分，没有不得分； (4) 供应商具备《信息技术服务运行维护标准 (ITSS) 符合性证书》的得 1 分； (5) 供应商具备业务连续性管理体系认证证书的得 1 分； (6) 供应商具有信息系统建设和服务能力资质证书 CS3 及以的得 2 分； (7) 供应商具有本项目所涉及的社会保险信息系统知识产权的得 2

		分。 （须提供相关证书扫描件或复印件，否则不得分）
3	技术部分 (65 分)	（1）服务方案（20 分）：根据本项目实际，各供应商提供科学、合理、有效的服务方案。其内容包括：①对项目的需求、重难点分析；②服务流程；③安全保障措施；④服务过程风险的预防；上述 4 项内容供应商每完全响应一项得 5 分，满分 20 分；未响应或未提供不得分；方案中存在缺陷或不足的，每有一处扣 2 分，扣完为止。 （2）运维方案（20 分）：供应商针对本项目需求，提供符合项目实际需求的运维方案。具体包括：①日常运维制度；②人员保障措施；③故障处理方案；④系统更新升级计划；上述 4 项内容供应商每完全响应一项得 5 分，满分 20 分；未响应或未提供不得分；方案中存在缺陷或不足的，每有一处扣 2 分，扣完为止。 （3）服务质量措施（25 分）：供应商针对本项目需求，提供详细、清晰、科学、合理的服务质量措施。包括：①日常系统监控；②性能优化和调整；③安全管理与防护；④数据备份与恢复；⑤保密措施；上述 5 项内容供应商每完全响应一项得 5 分，满分 25 分；未响应或未提供不得分；措施中存在缺陷或不足的，每有一处扣 2 分，扣完为止。
4	售后服务 计划、措施 (9 分)	要求供应商针对本项目特点制定详细的售后服务计划、措施，包括：①系统操作讲解培训方案；②应急情况处置响应方案；③售后服务相关承诺；上述 3 项内容供应商每完全响应一项得 3 分，满分 9 分；未响应或未提供不得分；措施中存在缺陷或不足的，每有一处扣 1 分，扣完为止。
注：缺陷、不足是指存在项目名称错误、地点区域错误、内容与本项目需求无关、方案内容矛盾或表述前后不一致、仅有框架或标题、适用的标准（方法）错误、不利于项目实施、不可能实现、明显复制其他项目内容等情况的任意一种情形。		
5	类似业绩 (6 分)	自 2022 年 1 月 1 日（含 1 日）至今供应商类似项目业绩（以中标或成交通知书或合同内容为准），每提供 1 个业绩得 2 分，满分 6 分，不提供不得分。 注：须提供中标或成交通知书或合同扫描件，若合同无法体现项目签订时间，项目类型等关键评审因素的，须另附业主（或合同甲方）证明材料扫描件。

		(类似项目是指与采购项目的服务内容、使用功能相同或相近似的项目)
--	--	----------------------------------

七、成交办法

21. 推荐并确定成交供应商

21.1 磋商小组根据评审总得分由高到低排序推荐预成交候选人，并由采购人按顺序确定成交供应商。

21.2 成交供应商因不可抗力或自身原因不能履行合同时，采购人可以按照磋商报告推荐的预成交供应商候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可重新开展政府采购活动。

22. 成交通知

22.1 采购代理机构自成交供应商确定之日起2个工作日内发出《成交通知书》，并在青海政府采购网上公告成交结果，公告期限为1个工作日。在公告成交结果的同时，采购代理机构应当向成交供应商发出成交通知书；对未通过资格审查的供应商，告知其未通过的原因；告知未成交供应商本人的评审得分与排序。

22.2 《成交通知书》发出后，采购人改变成交结果的，或者成交供应商无正当理由放弃成交项目的，依法承担法律责任。

八、授予合同

23. 签订合同

23.1 采购人与成交供应商双方应当自《成交通知书》发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同，并报青海胜亚招标代理有限公司审核备案。

23.2 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为订立合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

23.3 签订合同时，成交供应商应按规定向采购人提交履约保证金（履约保证金的数额由采购人与成交供应商商定，但数额不得超出采购合同总金额的10%），履约保证金须缴纳到采

购人指定的账户。

23.4 成交供应商在法定期限内无正当理由拒签合同的，按违约处理。同时，采购代理机构和采购人可依成交供应商候选人排序重新确定成交供应商，并协调双方签订采购合同。

23.5 磋商文件、成交供应商的磋商响应文件、《成交通知书》及其澄清、说明文件等，均为签订采购合同的依据。

23.6 采购人或采购代理机构应当自采购合同签订之日起2个工作日内，将采购合同在青海政府采购网上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

九、串通磋商的认定及处理办法

24. 串通磋商的情形

24.1 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

24.2 有下列情形之一的，视为供应商串通磋商，其磋商无效：

- (1) 不同供应商的磋商响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- (3) 不同供应商的磋商响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的磋商响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的磋商响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

十、磋商活动终止

25. 终止情形

25.1 在竞争性磋商采购中，出现下列情形之一的，终止磋商活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的。
- (2) 出现影响采购活动公正的违法、违规行为的。
- (3) 符合要求的供应商或者报价未超过采购预算额度的供应商数量不满足相关规定的。
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

25.2 终止磋商活动后，由采购代理机构发布终止公告并说明原因。

十一、处罚

26. 处罚情形

26.1 有下列情形之一的，供应商的磋商保证金不予退还；成交供应商的成交结果无效，履约保证金不予退还。

- (1) 供应商在提交磋商响应文件截止时间后撤回磋商响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (4) 有恶意串通等不正当竞争行为的；
- (5) 成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同的；
- (6) 未按照磋商文件、磋商响应文件确定的事项签订采购合同的；
- (7) 擅自变更、中止或者终止政府采购合同的；
- (8) 成交供应商签订合同后，因种种原因不能履约或无故拖延履约期的；
- (9) 法律、法规规定的其他情形的。

26.2 出现上述情况，情节严重的，报省财政厅依法进行处理。

十二、采购代理服务 fee

27.1 收取对象：成交供应商。

27.2 收费金额：包 1：1395 元；包 2：12090 元；包 3：8880 元；包 4：4215 元；包 5：3750 元；包 6：4620 元；包 7：3750 元；包 8：1410 元；包 9：1080 元；包 10：1710 元；包 11：1050 元。

说明：根据《关于进一步放开建设项目专项业务服务价格的通知》（发改价格[2015]299 号）规定，实行市场调节价，应严格遵守《价格法》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》等法律法规的规定，由采购人和采购代理机构共同确定合理的收费金额。

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的有关条款执行。

十三、其他

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等法律

法规的有关条款执行。

第三部分 青海省政府采购项目合同范本

青海省政府采购项目合同书

采购项目名称：_____

采购项目编号： 青海胜亚磋商（服务）2025-021 号

采购合同编号： QHSY-2025-021-包号

合同金额（人民币）：_____

采购单位（委托方）：_____（盖章）

成交供应商（受托方）：_____（盖章）

磋商日期：_____

采 购 人（以下简称甲方）：

供 应 商（以下简称乙方）：

甲、乙双方根据 *年*月*日_____项目（项目编号：_____）的竞争性磋商采购文件要求和采购机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，达成合同总价款为_____元的_____项目采购合同：

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 竞争性磋商文件；
2. 竞争性磋商文件的澄清、变更公告；
3. 供应商提交的响应文件；
4. 竞争性磋商文件中规定的政府采购合同通用条款；
5. 成交通知书；
6. 履约保证金缴费证明；
7. 青海省政府采购计划备案（审核）表。

二、合同标的及金额

报价单位：人民币（元）

序号	名称	服务内容	单价	数量及 单位	合计	备注
1						
2						
3						
.....						
优惠承诺及其他：						
总价		大写：		小写：		

根据上述政府采购合同文件要求，本政府采购合同的总金额为人民币_____元（大写）_____元。

本合同以人民币进行结算，合同总价包括：完成本服务内容可能发生的各项费用，如维护费、服务费、保险费、税费、采购代理服务费等以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等完成本项目所需全部费用。

三、服务期、地点和要求

1. 服务期： 2025年7月1日-2026年3月31日；

服务地点：采购人指定地点。

2. 乙方提供不符合采购文件、响应文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

3. 甲方应当在服务期限后30个工作日内进行考核，逾期不考核的，乙方可视为考核合格。考核合格后，由甲乙双方签署服务考核单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

4. 甲方应提供该项目考核报告交同级财政监管部门，由财政部门按规定程序抽验后办理资金拨付。

5. 甲方在考核过程中发现乙方有违约问题，可按采购文件、响应文件的规定要求乙方三日内解决，若三日内未解决的按采购文件、响应文件规定执行，违约行为或损失按违约条款执行。

6. 乙方向甲方提供服务增值税普通发票。

四、付款方式

1. 合同签订后10个工作日内，乙方按照合同总价款向甲方出具发票，甲方收到发票支付合同总价款的100%，即人民币_____元，（大写）_____元整。

2. 合同签订后20个工作日内，乙方需向甲方提供合同总价款的10%即人民币_____元，（大写）_____元整的履约保证金，以保证乙方切实按照合同规定履行义务，有效期至2026年3月31日。项目验收后，由乙方提出申请，甲方同意后予以退还。

五、合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

六、违约责任

1. 乙方所提供的服务内容、服务标准、服务要求等质量不合格的，应及时整改；整改不及时的，按逾期服务处理；因质量问题甲方不同意接收的，履约保证金全额扣除，并由乙方赔偿由此引起的甲方的一切经济损失。

2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方权益而引发纠纷或诉讼的，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 乙方未完成或未按时完成本合同和投标文件中规定的各项信息系统运维工作，甲方可按照实际运维工作量（每人/月1.2万标准）予以扣除相应费用。

4. 乙方提供的服务在质量保证期内，因标准、内容或管理的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从履约保证金中扣除，不足另补。

5. 其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失，涉及诉讼的因诉讼产生的所有费用均由乙方承担。

七、不可抗力

1. 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在30天内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

八、知识产权：乙方应保证所提供的技术服务不会侵犯任何第三方的知识产权。

九、其他约定：

1. 按照合同金额÷每人月费用（1.2万元标准）来分配现场运维工程师的人数。

2. 乙方需为甲方培养一名运维人员。

3. 年度内不经甲方同意，不能随意更换维护人员。对于维服务不到位的维护人员，甲方有权拒绝服务。

十、合同争议解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2. 诉讼期间，本合同继续履行。

3. 因产品质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。产品符合标准的，鉴定费由甲方承担；产品不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

十一、合同生效及其它：

1. 本合同一式六份，经双方签字，并加盖公章即为生效。

2. 本合同未尽事宜，按《民法典》有关规定处理。

甲方（盖章）：

地址：

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

乙方（盖章）：

地址：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账号：

联系电话：

签约时间： 年 月 日

合同备案部门：

经办人：

合同备案时间： 年 月 日

合同通用条款

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的规定，合同双方经协商达成一致，自愿订立本合同，遵循公平原则明确双方的权利、义务，确保双方诚实守信地履行合同。

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”指甲乙双方签署的、载明的甲乙双方权利义务协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2 “合同金额”指根据合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价款。

1.3 “合同条款”指本合同条款。

1.4 “货物”指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切产品、设备、机械、仪表、备件等，包括辅助工具、使用手册等相关资料。

1.5 “服务”指根据本合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和合同中规定乙方应承担的其它义务。

1.6 “甲方”指购买货物和服务的单位。

1.7 “乙方”指提供本合同条款下货物和服务的公司或其他实体。

1.8 “现场”指合同规定货物将要运至和安装的地点。

1.9 “验收”指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同条款下的货物符合合同规定的活动。

1.10 原厂商：产品制造商或其在中国境内设立的办事或技术服务机构。除另有说明外，本合同文件所述的制造商、产品制造商、制造厂家、产品制造厂家均为原厂商。

1.11 原产地：指产品的生产地，或提供服务的来源地。

1.12 “工作日”指国家法定工作日，“天”指日历天数。

2. 技术规格要求

2.1 本合同条款下提交货物的技术规格要求应等于或优于磋商文件磋商响应文件技术规格要求。若技术规格要求中无相应规定，则应符合相应的国家有关部门最新颁布的相应正式标准。

2.2 乙方应向甲方提供货物及服务有关的标准中文文本。

2.3 除非技术规范中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 合同范围

3.1 甲方同意从乙方处购买且乙方同意向甲方提供的设备及其附属设备，消耗性材料、专用工具等，包括各项技术服务、技术培训及满足合同设备组装、检验、培训、技术服务、安装调试指导、性能测试、正常运行及维修所必需的技术文件。

3.2 乙方应负责培训甲方的技术人员。

3.3 按照甲方的要求，乙方应在合同规定的质量保证期和免费保修期内，免费负责修理或更换有缺陷的零部件或整机，对软件产品进行免费升级，同时在合同规定的质量保证期和免费保修期满后，以最优惠的价格，向买方提供合同设备大修和维护所需的配件及服务。

4. 合同文件和资料

4.1 乙方在提供仪器设备时应同时提供中文版相关的技术资料，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南、服务手册等。

4.2 未经甲方事先的书面同意，乙方不得将由甲方或代表甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，如向与履行本合同有关的人员提供，则应严格保密并限于履行本合同所必须的范围。

5. 知识产权

5.1 乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。

5.2 任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此产生的一切责任、费用和经济赔偿。

5.3 双方应共同遵守国家有关版权、专利、商标等知识产权方面的法律规定，相互尊重对方的知识产权，对本合同内容、对方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。如有违反，违约方负相关法律责任。

5.4 在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术、资料和信息知识产权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有，另有约定的除外。

6. 保密

6.1 在本合同履行期间及履行完毕后的任何时候，任何一方均应对因履行本合同从对方获取或知悉的保密信息承担保密责任，未经对方书面同意不得向第三方透露，否则应赔偿由此给对方造成的全部损失。

6.2 保密信息指任何一方因履行本合同所知悉的任何以口头、书面、图表或电子形式存在的对方信息，具体包括：

6.2.1 任何涉及对方过去、现在或将来的商业计划、规章制度、操作规程、处理手段、财务信息；

6.2.2 乙方应根据甲方的要求签署相应的保密协议，保密协议与本条款存在不一致的，以保密协议为准。

7. 质量保证

7.1 货物质量保证

7.1.1 乙方必须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

7.1.2 乙方须保证所提供的货物经正确使用，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足，并免费予以改进或更换。

7.1.3 根据乙方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应书面通知乙方。接到上述通知后，乙方应及时免费更换或修理破损货物。乙方在甲方发出质量异议通知后，未作答复，甲方在通知书中所提出的要求应视为已被乙方接受。

7.1.4 乙方在收到通知后虽答复，但没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。甲方可从合同款或乙方提交的履约保证金中扣款，不足部分，甲方有权要求乙方赔偿。甲方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

7.1.5 合同条款下货物的质量保证期自货物通过最终验收起算，合同另行规定除外。

8. 包装要求

8.1 除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。

8.2 包装应适应于远距离运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防粗暴装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

乙方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。

8.3 乙方所提供的货物包装均为出厂时原包装。

8.4 乙方所提供货物必须附有质量合格证，装箱清单，有清楚的与装箱单相对应的名称和编号。

8.5 货物运输中的运输费用和保险费用均由乙方承担。运输过程中的一切损失、损坏均由乙方负责。

9. 价格

9.1 乙方履行合同所必须的所有费用，包括但不限于货物及部件的设计、检测与试验、制造、运输、装卸、保险、技术资料、培训、交通、人员、差旅、质量保证期服务费、其他管理费用、所有的检验、测试、验收费用等均已包括在合同价格中。

9.2 本合同价格为固定价格，包括了乙方履行合同全过程产生的所有成本和费用以及乙方应承担的一切税费。

9.3 检验费用

9.3.1 乙方必须负担本条款下属于乙方负责的检验、测试和验收的所有费用，并负责乙方派往买方组织的检验、测试和验收人员的所有费用。

9.3.2 甲方按合同计划参加在乙方工厂所在地检验、测试和验收的费用全部由乙方负责并已包含在合同总价中。

9.3.3 甲方检验人员已到卖方所在地，测试无法依照合同进行，而引起甲方人员延长逗留时间，所有由此产生的包括甲方人员在内的直接费用及成本由乙方承担。

10. 交货方式及交货日期

交货方式：现场交货，乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。

交货日期：所有货物运抵现场并经双方开箱验收合格之日。

11. 检验和验收

11.1 开箱验收

11.1.1 货物运抵现场后，双方应及时开箱验收，并制作验收记录，以确认与本合同约定的数量、型号等是否一致。

11.1.2 乙方应在交货前对货物的质量、规格、数量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、数量的检验不应视为最终检验。

11.1.3 开箱验收中如发现货物的数量、规格与合同约定不符，甲方有权拒收货物，乙方

应及时按甲方要求免费对拒收货物采取更换或其他必要的补救措施，直至开箱验收合格，方视为乙方完成交货。

11.2 检验验收

11.2.1 交货完成后，双方应及时组织对货物检验验收。合同双方均须派人参加合同要求双方参加的试验、检验。

11.2.2 在具体实施合同规定的检验验收之前，乙方需提前提交相应的检测计划供甲方确认。

11.2.3 除需甲方确认的试验验收外，乙方还应对所有检验验收测试的结果、步骤、原始数据等作妥善记录。如甲方要求，乙方应提供这些记录给买方。

11.2.4 检验测试出现全部或部分未达到本合同所约定的技术指标，甲方有权选择下列任一处理方式：

a. 重新测试直至合格为止；

b. 要求乙方对货物进行免费更换，然后重新测试直至合格为止；

无论选择何种方式，甲方因此而发生的因卖方原因引起的所有费用均由乙方负担。

11.3 使用过程检验

11.3.1 在合同规定的质量保证期内，发现设备的质量或规格与合同规定不符，或证明设备有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适的原材料等，由甲方组织质检（相关检测费用由卖方承担），据质检报告及质量保证条款向卖方提出索赔，此索赔并不免除乙方应承担的合同义务。

11.3.2 如果合同双方对乙方提供的上述试验结果报告的解释有分歧，双方须于出现分歧后 10 天内给对方声明，以陈述己方的观点。声明须附有关证据。分歧应通过协商解决。

12. 付款条件

本合同条款下的付款方法和条件在“合同专用条款”中具体规定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应在合同签订后，按合同专用条款的约定提交履约保证金。

13.2 履约保证金用于补偿甲方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

13.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交（磋商文件中另有约定的除外）：

13.3.1 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具的履约保函；

13.3.2 支票、汇票或现金。

13.4 乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。货物验收合

格后，甲方将履约保证金退还乙方或转为质量保证金。

14. 索赔

14.1 货物的质量、规格、数量等与合同约定不符，或在质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

14.2 在履约保证期和检验期内，乙方对甲方提出的索赔负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

14.2.1 在法定的退货期内，乙方应按合同规定将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

14.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经甲乙双方商定降低货物的价格，或由有资质的中介机构评估，以降低后的价格或评估价格为准。

14.2.3 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和 risk，并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应相应延长修补或更换件的履约保证期。

14.3 乙方收到甲方发出的索赔通知之日起 5 个工作日内未作答复的，甲方可从合同款或履约保证金中扣回索赔金额，如金额不足以补偿索赔金额，乙方应补足差额部分。

15. 迟延交货

15.1 乙方应按照合同约定的时间交货和提供服务。

15.2 除不可抗力因素外，乙方迟延交货，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

15.3 在履行合同过程中，乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

16. 违约赔偿

除不可抗力因素外，乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金每日按合同总价款的千分之五计收。

17. 不可抗力

17.1. 双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限

应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

17.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后以书面形式通知另一方。

17.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

18. 税费

与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

19. 合同争议的解决

19.1 甲方和乙方由于本合同的履行而发生任何争议时，双方可先通过协商解决。

19.2 任何一方不愿通过协商或通过协商仍不能解决争议，则双方中任何一方均应向甲方所在地人民法院起诉。

20. 违约解除合同

20.1 出现下列情形之一的，视为乙方违约。甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同，同时保留向乙方索赔的权利。

20.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分货物的；

20.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

20.1.3 乙方在本合同履行过程中有欺诈行为的。

20.2 甲方全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

21. 破产终止合同

乙方破产而无法完全履行本合同义务时，甲方可以书面方式通知乙方终止合同而不给予乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

22. 转让和分包

22.1 政府采购合同不能转让。

22.2 经甲方书面同意乙方可以将合同条款下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

23. 合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。

如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，做为合同的补充。

24. 通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

25. 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

26. 适用法律

本合同按照中华人民共和国的相关法律进行解释。

第四部分 磋商响应文件格式

磋商响应文件的组成

（一）资格审查文件

- 1、磋商函.....（附件 1）
- 2、法定代表人证明书.....（附件 2）
- 3、法定代表人授权书.....（附件 3）
- 4、供应商承诺函.....（附件 4）
- 5、供应商诚信承诺书.....（附件 5）
- 6、供应商资格证明文件.....（附件 6）
- 7、财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明.....（附件 7）
- 8、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料.....（附件 8）
- 9、无重大违法记录声明.....（附件 9）

（二）符合性审查文件

- 1、竞争性磋商首次报价表.....（附件 10）
- 2、分项报价表.....（附件 11）
- 3、服务响应表.....（附件 12）
- 4、其他资格证明材料.....（附件 13）
- 5、服务内容及方案.....（附件 14）
- 6、供应商类似业绩证明材料.....（附件 15）
- 7、中小企业声明函.....（附件 16）
- 8、残疾人福利性单位声明函.....（附件 17）
- 9、供应商认为在其他方面有必要说明的事项.....（附件 18）

（磋商响应文件封面）

青海省政府采购项目

磋商响应文件

（资格审查文件）

采购项目编号：

采购项目名称：

包号：

供应商：

年 月 日

附件 1：磋商函

磋商函

致：青海胜亚招标代理有限公司

我们收到青海胜亚磋商（服务）2025-021 号磋商文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表供应商（供应商名称、地址）提交磋商响应文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1、我方已详阅磋商文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。

2、磋商有效期自磋商之日起 60 天内有效。如果在规定的磋商时间后，我方在磋商有效期内撤回磋商或成交后不签约的，磋商保证金将被贵方没收。

3、我方同意按照贵方要求提供与磋商有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。

4、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人姓名：_____ 职务：_____

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

附件 2：法定代表人证明书

法定代表人证明书

致：青海胜亚招标代理有限公司

_____(法定代表人姓名)_____, 现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

法定代表人基本情况：

性别：_____ 年龄：_____ 民族：_____

地址：_____

身份证号码：_____

附法定代表人第二代身份证双面扫描（或复印）件

供应商：_____（公章）

年 月 日

附件 3：法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：青海胜亚招标代理有限公司

____（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，法定地址_____。

____（法定代表人姓名）特授权____（委托代理人姓名）代表我单位全权办理针对_____项目的磋商、答疑等具体工作，并签署全部有关的文件、资料。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效，被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤销而失效。

被授权人联系电话：_____

被授权人（委托代理人）签字或盖章：_____

职务：_____

授权人（法定代表人）签字或盖章：_____

职务：_____

附被授权人第二代身份证双面扫描（或复印）件

供应商：_____（公章）

年 月 日

附件 4：供应商承诺函

供应商承诺函

致：青海胜亚招标代理有限公司

关于贵方 2025 年__月__日青海胜亚磋商（服务）2025-021 号采购项目，本签字人愿意参加磋商，提供采购项目服务要求的所有服务，并证实提交的所有资料是准确的和真实的。同时，我代表（供应商名称），在此作如下承诺：

- 1、完全理解和接受磋商文件的一切规定和要求；
- 2、若成交，我方将按照磋商文件的具体规定与采购人签订采购合同，并且严格履行合同义务，按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中，发现服务质量、数量出现问题，我方一定尽快完善，并承担相应的经济责任；
- 3、我方保证甲方在使用该产品或其任何一部分时，不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉，若有违犯，愿承担相应的一切责任。
- 4、我方承诺，除磋商文件中规定的进口产品外，所投的产品均为国产产品，且均符合国家强制性标准。若有不实，愿承担相应的责任。
- 5、在整个磋商过程中我方若有违规行为，贵方可按磋商文件之规定给予处罚，我方完全接受。
- 6、若成交，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 5：供应商诚信承诺书

供应商诚信承诺书

致：青海胜亚招标代理有限公司

为了诚实、客观、有序地参与青海省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加政府采购活动时，严格按照磋商文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行成交供应商应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目磋商响应文件的组成部分。

供应商：_____（公章）

法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 6：供应商资格证明文件

供应商资格证明文件

资格证明材料包括：提供有效的营业执照、税务登记证、机构代码证或三证（五证）合一统一社会信用代码证及其他资格证明文件（扫描或复印件）。

1、企业法人需提交“统一社会信用代码的营业执照”，未换证的提交“营业执照、组织机构代码证、税务登记证、”；事业法人需提交“统一社会信用代码的事业单位法人证书”，未换证的提交“事业单位法人证书或组织机构代码证”；其他组织需提交“统一社会信用代码的社会团体法人登记证书”或“统一社会信用代码的民办非企业单位登记证书”或“统一社会信用代码的基金会法人登记证书”，未换证的提交“社会团体法人登记证书”或“民办非企业单位登记证书”或“基金会法人登记证书”和“组织机构代码证”；个体工商户需提交“统一社会信用代码的营业执照”或“营业执照、税务登记证”；自然人需提交身份证明。

2、根据采购项目内容，提供供应商的相关资质证书、许可证等。

附件 7：财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明

财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明

按照《政府采购法》第22条规定提供以下相关材料：

1、供应商提供经第三方机构出具的2023年度或2024年度财务审计报告，包括资产负债表、现金流量表、利润表和财务（会计）报表附注，并提供第三方机构的营业执照、执业证书（如有成立不满一年无法提供近一年完整的财务报告的新公司，需提供银行的资信证明；如供应商为事业单位，需提供本单位2023年度或2024年度财务报表）；若供应商没有第三方机构出具的财务审计报告，可附财务健全承诺函）；扫描（或复印）件应全面、完整、清晰。

2、近半年内任意一个月的依法缴纳税收和社会保障资金记录的证明材料；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商须提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

附件 8：具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

为保证本项目合同的顺利履行，供应商必须具备履行合同的设备和专业技术能力，须提供必须具备履行合同的设备和专业技术能力的**承诺函**（格式自拟），并提供相关人员的相关证书、用工合同等证明材料。

附件 9：无重大违法记录声明

无重大违法记录声明

致：青海胜亚招标代理有限公司

我单位参加本次政府采购项目活动前三年内，在经营活动中无重大违法活动记录，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

附“信用中国”网站查询截图，时间为磋商截止时间前10天内。

供应商：（公章）

法定代表人或委托代理人：（签字或盖章）

年 月 日

（磋商响应文件封面）

青海省政府采购项目

磋商响应文件

（符合性审查文件）

采购项目编号：

采购项目名称：

包号：

供应商：

年 月 日

附件 10：竞争性磋商首次报价表

竞争性磋商首次报价表

供应商名称：

单位：人民币(元)

项目名称	竞争性磋商首次报价（元）	服务期
	大写：	
	小写：	
其他承诺及需要说明的事项：		

注：1、填写此表时不得改变表格形式。

2、磋商报价为总报价。包括：完成本服务内容可能发生的各项费用，如维护费、服务费、保险费、税费、采购代理服务费等以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等完成本项目所需全部费用。

供应商：_____（公章）
法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）
年 月 日

附件 11：分项报价表

分项报价表

供应商名称：

单位：人民币（元）

序号	名称	服务内容	单价	数量及 单位	合计	备注
1						
2						
3						
.....						
优惠承诺及其他：						
报价总价		大写： 小写：				

供应商：_____（公章）
法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）
年 月 日

附件 12：服务响应表

服务响应表

供应商名称：

序号	服务内容	服务需求	响应情况	偏离	说明

供应商：_____（公章）
法定代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）
年 月 日

附件 13：其他资格证明材料

其他资格证明材料

根据采购项目内容，磋商时按磋商文件要求提供磋商服务材料，供应商的相关资质、相关认证和供应商认为有必要提供的其他资格证明文件等材料。

附件 14：服务内容及方案

根据采购项目内容及评分标准，提供项目服务相关内容和证明材料。

（内容、格式自拟）

附件 15：供应商的类似业绩证明材料

供应商的类似业绩证明材料

提供自 2022 年 1 月 1 日（含 1 日）至今的类似业绩证明材料。需提供中标或成交通知书或合同扫描件，若合同无法体现项目签订时间，项目类型等关键评审因素的，须另附业主（或合同甲方）证明材料扫描件。

附件 16：中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

致：青海胜亚招标代理有限公司

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加 （采购单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（软件和信息技术服务业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

注：若无此项内容，可不提供此函。

企业名称（盖章）：

日期：

附件 17：残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

致：青海胜亚招标代理有限公司

本单位郑重声明，根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本公司为符合条件的残疾人福利性单位，本公司在职职工人数为_____人，安置的残疾人人数_____人。且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性公司制造的货物（不包括使用非残疾人福利性公司注册商标的货物）。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

注：若无此项内容，可不提供此函。

企业名称：_____（公章）

企业法定代表人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件 18：供应商认为在其他方面有必要说明的事项

供应商认为在其他方面有必要说明的事项

内容、格式自定

最终磋商报价表

以政采云平台最终磋商报价表内容及格式为准。

注：在磋商过程中，最终磋商报价与首次报价的价格发生的浮动比例，在项目签订合同时对首次报价单价的基础上进行同比例浮动，作为签订合同的最终单价。

第五部分 磋商项目要求及服务内容

（一）磋商要求

1、磋商说明

1.1 供应商必须对所响应包号中的所有内容作为一个整体进行响应，不能拆分或少报。否则，响应无效。

1.2 磋商报价为磋商总价。包括完成本服务内容可能发生的各项费用，如维护费、服务费、保险费、税费、采购代理服务费等以及所有有关的管理成本和其他不可预见费等完成本项目所需全部费用。若磋商报价不能完全包括上述内容，按无效响应处理。

1.3 项目成交后分包情况：不允许。

2、报价说明

本次磋商文件中规定的采购预算额度为磋商最高限价，供应商的磋商报价不得超出此额度。否则，磋商无效。

3、商务要求

3.1 服务期：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 3 月 31 日

3.2 服务地点：采购人指定地点

3.3 付款方式：详见“第三部分 采购项目合同书”中的规定

（二）服务内容及要求

包 1：青海省机关事业单位养老保险信息系统运维

一、系统介绍：

一．公共业务包含以下功能：

1. 机构管理：银行信息管理和机关银行信息管理。
2. 单位参保管理：单位新参保、单位基本信息变更、单位暂停结算、单位恢复结算、单位注销、单位经办机构变更、单位分立、单位成建制转出及转入。
3. 人员参保管理：人员参保信息、人员关键信息变更、人员停保、人员续保、人员终止参保、人员预发转退休、人员转出及转入、人员退休转在职、人员增减变动。
4. 缴费申报业务：个人工资申报、差额补退、个人补收、个人退收、退休人员差额补退、单位多缴退费。
5. 基金征缴业务：单位征缴计划、生成征集通知单、缴费单据管理、地税方式征集撤销、单位补收。
6. 个人账户管理：养老保险个人账户查询、职业年金个人账户查询。
7. 数据采集：中央驻青单位人员信息批量导入、养老保险费收支清算。

二．养老待遇包含以下功能：

1. 退休业务管理：退休待遇重算、预发人员信息维护、定期待遇暂停、定期待遇恢复、在职人员转预发人员、工资分项维护、退休人员待遇终止核定、多发待遇追回录入、多发待遇追回及财务到账、退休人员基本信息变更、退休核定表二次打印、退休劳动合同制工人新增、退休人员领取信息变更、在职人员死亡处理、一次性待遇录入、取暖费扣发、待遇重算当月撤销初审、待遇重算当月撤销复审、改革前退休人员新增、违纪违法人员待遇核定。
2. 修正因子测算：计算触发阈值、修正因子计算出发阈值样本固化、计算无偏差视同缴费所用参数表、批量计算当年退休人员待遇、计算结果分析。
3. 退休待遇调整：一次性待遇录入、定期待遇零星调整、年度待遇调整、年度调资政策规则维护、死亡人员年度调资补发待遇生成。
4. 退休待遇支付：支付计划生成、支付计划复核、支付计划审核、养老待遇支付计划审批、职业年金计划审批、打印拨付通知汇总单、养老金当月发放不成功二次处理、单位退休人员增

减变化查询、死亡退休人员待遇调整发放、非定期待遇发放不成功处理、代发银行发放失败明细查询。

三. 综合查询包含以下功能:

1. 单位查询: 单位缴费明细查询、单位信息查询、单位综合查询、单位增减变化情况、在职人员信息查询。
2. 基本信息类: 个人信息查询、个人工资基数查询、个人综合查询、个人变更信息查询。
3. 缴费信息类: 个人缴费明细查询、应缴实缴数据查询、税务传输状态查询。
4. 待遇信息类: 拨付信息查询、工资分项查询、退休人员信息查询、一次性待遇查询、养老待遇明细查询、年度待遇调整汇总查询、待遇发放增减明细查询、终止人员一次性待遇查询。

四. 业务复核包含以下功能:

1. 业务复核: 业务复核、业务复核查询

五. 资格认证包含以下功能:

1. 资格认证: 资格认证信息查询、认证批量暂停、认证批量续发

六. 统计报表及统计台账包含以下功能:

1. 报表生成及上报、报表审核、报表汇总及上报、报表查询。
2. 单位及在职人员情况台账、退休人员发放情况台账、征缴情况台账

七. 转移业务(新)包含以下功能:

1. 养老转移业务: 养老联系函打印、养老转入、基金转入。
2. 转出业务: 养老转出、联网信息表上传、基金转出、参保凭证打印、联网状态查询、转入转出回退。
3. 退休军人转移: 退役军人转入、退役军人基金转入、退役军人待转入信息查询、退役军人联系函打印、退役军人转入复核、退役军人转入回退。

二、服务内容

1. 日常咨询类服务

主要包含全省业务人员关于信息系统操作询问、业务及政策沟通、数据查询统计、疑难问题解答及计算机基础操作解答等服务。通过各类通讯方式进行的咨询答疑,如:电话、微信、QQ、电子邮件及业务系统需求管理平台等;答疑业务信息系统操作方法及业务流程规范内容;答疑程序开发中政策相关依据及计算方式等;帮助业务人员统计各类数据及对基础数据分析评估等;协助业务人员遇到的各类疑难问题进行分析与排查工作。提供7×24小时现场服务受理服务,确保在系统使用工作期间全程响应。

2. 故障处理类服务

主要是提供运行过程中的技术支持，按照规定时间内容解决运行过程中出现的不同级别及不同种类的各类故障问题。针对不同级别故障类型，采取不同方式进行响应：通常有以下三种响应方式：

- （1）现场解决：现场技术人员分析解决。
- （2）远程支持：公司总部技术专家在一定条件下，通过远程共享桌面方式及时排除故障。
- （3）通讯支持：通过电话或微信等方式，对现场技术或业务人员进行指导支持，以达到快速排除故障。

3. 完成数据提取、业务培训等日常运维工作

服务目标：通过对业务知识、系统操作等方面的沟通讲解，以提高业务经办人员业务操作能力，降低由于业务经办人员对业务系统不熟悉导致的各类操作性问题。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。同时也包含业务系统在经过较大政策调整后，对相关业务系统进行的政策和操作等培训。

服务受理：根据各业务经办对核心业务系统的了解情况，定期开展业务系统相关培训。培训方式以集中培训、重点指定培训、单一培训为主。集中培训就是将相关业务人员集中到指定培训地点，就系统中相关业务进行整体培训的方式；重点指定培训即对某部分业务经办人员进行专项业务的重点培训方式，以完成对同一类业务的操作学习目的。单一培训即对业务经办人员提供一对一培训，以完成个别业务人员对个别业务的相关学习目的。根据业务经办人员流动情况、各市州业务培训需求情况，定期开展培训工作，培训同时下发操作手册、短视频等教学材料，以供业务经办人员后期查阅，必要时要对已参加培训的业务经办人员进行考核培训结果。

业务系统具体培训流程如下：

明确培训内容：收集、整理相关业务资料，有针对性的列出培训内容，并标注培训重点及注意事项。

制定培训计划：根据培训内容，列出培训计划，明确培训时间、地点、人物、培训内容等细节。

准备培训资料：完成基本业务知识及实际业务操作的准备工作，调试培训系统原形，为培训工作做好准备。

开展培训授课。

上传资料：将培训资料上传到对应业务交流群，方便业务人员查看。

4. 系统巡检类服务

服务目标：系统巡检服务，是对金保系统中运行的信息化系统在运行一定时限后进行定期的巡检工作，其中包括对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况等进行检查和情况摸底，在巡检工作完成后形成完善的系统巡检报告，以确保系统长期平稳运行。

服务受理：对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况进行定期巡检。主要包括：

（1） 数据库运行情况

- 1) 定期对数据库归档进行检查，定期进行备份后清理。
- 2) 定期对数据库核心用户表空间、索引表空间进行检查，如发现表空间使用超过 90%，必须马上扩充表空间。
- 3) 定期检查数据库锁表情况，发现长时间锁表情况需进行处理。
- 4) 定期登录数据库控制台，检查数据库 CPU 使用率、活动会话数。

（2） 应用系统运行情况

- 1) 定期检查系统服务宕机情况。如所负载地址服务中超过 5 个服务宕机，将采取预警响应措施。
- 2) 定期检查业务系统服务日志及存储空间情况，做好磁盘空间的监控，确保磁盘不爆满。

（3） 业务系统应用情况

定期到各市州询访关于系统运行情况，了解各市州业务经办业务需求及意见建议，积极调整系统的应用性，提升业务系统的可操作性。

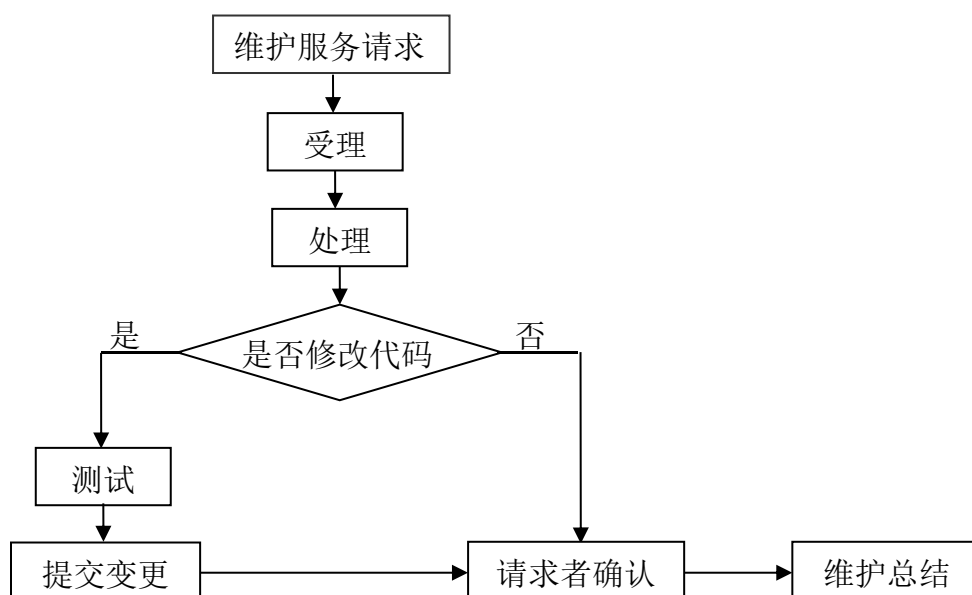
三、运行维护服务质量保障

运行维护服务服务要按照严格的质量保障要求开展工作，确保相关服务规范化、标准化的流程，最终达到良好的服务响应目标。

1. 规范维护服务流程

为保证提供最有效、最快捷的维护服务方式，服务开发商将按照机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室下发的青金保办发〔2017〕20 号文件要求，就机关事业单位养老保险信息管理系统社会保险信息系统需求变更及处理问题办理流程的相关要求开展运维服务工作。

综合维护流程：



图：维护流程

2. 技术服务队伍

为保障服务整体质量要求，提高服务综合水准，服务开发商将在本地组建项目技术服务团队，常驻用户现场，提供持续有效的响应服务，为青海省金保项目系统的平稳运行保驾护航。

针对现有各业务经办服务需求，项目技术团队分别在省金保办、省社保服务局、驻派熟悉业务和技术的专职服务人员开展运维服务工作。由于其他市州地域偏远，业务系统参保人数较少，技术团队可以提供远程支持服务，必要时可以前往现场开展实施运维服务。现场实施技术服务人员投入不少于 1 人，总部开发技术服务人员投入不少于 2 人，合计不少于 3 人的维护团队，及时响应解决各市州业务需求及相关问题。

3. 工作制度

项目运维服务团队制定《驻青海项目组现场人员日常行为规范》制度，组内成员严格按照制度要求执行。其中，日常沟通和管理要求如下：

- 1) 维护人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场，需要向金保办提前请假，获得批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场，也需经金保办批准；
- 2) 一年内维护人员总和请假天数不能超过 60 天（国家相关法律和法规允许的婚假、丧假、产假等除外）；
- 3) 原则上不允许维护人员与业务部门直接讨论，如必须讨论则需有金保办人员在场

参与；

- 4) 维护人员应保持稳定，维护期内一般不允许变更。人员如确需变更，需提前 10 个工作日通知金保办；
- 5) 每周五上午 12 点前报送项目简报。
- 6) 维护人员常驻用户指定工作场地，日常办公时间遵循用户的作息時間，遵守青海省机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室内部管理制度；
- 7) 维护人员负责处理由金保办分派的服务请求；
- 8) 维护人员在工作日安排人员在指定办公点接听热线电话，并负责记录和解决服务请求；
- 9) 维护人员对金保办分派的维护任务必须从保障系统整体性的观点出发，分析问题原因，提供解决方案。经金保办审批后才能实施；
- 10) 维护人员原则上不接受业务部门任何口头需求，必须要在金保办书面或电子许可的基础上实施；
- 11) 维护人员不能解决问题时，维护负责人应当及时请求后方技术支持并在金保办要求的时间内解决问题；
- 12) 维护人员需做好新开发模块的维护交接工作，保证开发和维护的顺利过渡；
- 13) 维护人员负责管理测试服务器，保证测试程序的正常高效地更新和使用；
- 14) 维护人员负责管理版本服务器，保证程序版本的有效控制；
- 15) 维护团队需保持现场工作环境的卫生整洁；
- 16) 维护团队应遵循有关信息化工作的保密规定。

4. 维护效率与质量

- 1) 每月需求管理平台维护响应率 $\geq 90\%$
- 2) 每周数据处理完成率 $\geq 90\%$ ；
- 3) 每月代码修改类维护按时完成率 $\geq 85\%$ ；
- 4) 每月数据处理错误率 $\leq 2\%$ ；
- 5) 一个月内软件交付错误率 $\leq 10\%$ ；
- 6) 维护任务处理单按照规范填写，必须包括问题原因分析和解决方案说明。

包 2：青海省社会保险公共服务系统建设项目（综合柜员制）运维

一、系统介绍

1. 线下受理系统：线下服务事项申报办理，支撑养老保险、工伤保险、失业保险、进行统一受理，通过双屏对参保对象对事项经办打分，实现满意度评价。
2. 公共子系统：线下柜台 9 个事项的申报受理：单位及个人的登记、变更、基数申报、缴费申报与变更，个人权益单、单位缴费证明、单位注销功能，涵盖社保变更、征缴业务；整合事项在线上及线下受理后，系统自动向养老、工伤、失业等核心业务系统传输业务数据，完成业务办理动作；对线上事项受理（9 个事项）进行线下审批功能。
3. 标准化系统：对公共服务事项目录清单录入、办事指南录入材料清单、维护；通过接口在网厅端展示；实现包括手动与自动任务调度，人员在离岗情况监控，任务执行情况监控；1、流程建模：创建流程模板，流程管理与变更：新建、删除、编辑，流程节点管理：定义、流转、条件分支等复杂流程，流程及流程节点的可视化设置，系统后台根据流程建模结果，匹配组织机构、角色，进行准确的流程推送。
4. 统一门户系统：统一用户管理，涉及用户，菜单、角色、组织机构管理；使用电子社保卡扫码登录；提供经办等信息的查询和统计功能；
5. 电子监察系统：办件情况监控查询，事后统计分析，承诺时限管理监控，监督催办信息发送，各类查询统计，政务办网上督办系统对接。
6. 绩效系统：权重管理，经办绩效考评，好差评考评，内部评价，总分考评，评价查询。
7. 协同平台：支持人社各系统接口格式转换，支持各系统接口加解密，支持老接口报文内容转换。
8. 电子证照系统：完成电子证照系统建设，实现制证、存证，通过接口调取功能；对接省“互联网+政务服务”电子证照库，构建社保部门电子证照库，同时实现与省“互联网+政务服务”电子证照库的信息共享和数据交换。

综合柜员制系统如上述各个子系统外还包含：流程引擎管理、数据交换平台、资料扫描和打印、智能排队叫号系统、双屏交互系统、多媒体智能引导系统、生物特征采集应用管理系统、自助服务一体机、叫号机、双屏 PDA、高拍仪、高扫描仪等系统功能及配套终端设备。

综合柜员制系统与企业养老、机关养老、城乡养老、工伤保险、失业保险、就业、劳动监察、电子档案、一体化平台对接完成整合事项 9 项，企业养老事项 14 项，机关养老 22 项，工伤保险 23 项，失业保险 11 项，城乡养老 10 项，实现业务网上办理、线下办理，统一办理。

二、服务内容

1. 日常咨询类服务

主要包含全省业务人员关于信息系统操作询问、业务及政策沟通、数据查询统计、疑难问题解答及计算机基础操作解答等服务。通过各类通讯方式进行的咨询答疑，如：电话、微信、QQ、电子邮件及业务系统需求管理平台等；答疑业务信息系统操作方法及业务流程规范内容；答疑程序开发中政策相关依据及计算方式等；帮助业务人员统计各类数据及对基础数据分析评估等；协助业务人员遇到的各类疑难问题进行分析与排查工作。提供 7×24 小时现场服务受理服务，确保在系统使用工作期间全程响应。

2. 故障处理类服务

主要是提供运行过程中的技术支持，按照规定时间内容解决运行过程中出现的不同级别及不同种类的各类故障问题。针对不同级别故障类型，采取不同方式进行响应：通常有以下三种响应方式：

- （1）现场解决：现场技术人员分析解决。
- （2）远程支持：公司总部技术专家在一定条件下，通过远程共享桌面方式及时排除故障。
- （3）通讯支持：通过电话或微信等方式，对现场技术或业务人员进行指导支持，以达到快速排除故障。

3. 完成数据提取、业务培训等日常运维工作

服务目标：通过对业务知识、系统操作等方面的沟通讲解，以提高业务经办人员业务操作能力，降低由于业务经办人员对业务系统不熟悉导致的各类操作性问题。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。同时也包含业务系统在经过较大政策调整后，对相关业务系统进行的政策和操作等培训。

服务受理：根据各业务经办对核心业务系统的了解情况，定期开展业务系统相关培训。培训方式以集中培训、重点指定培训、单一培训为主。集中培训就是将相关业务人员集中到指定培训地点，就系统中相关业务进行整体培训的方式；重点指定培训即对某部分业务经办人员进行专项业务的重点培训方式，以完成对同一类业务的操作学习目的。单一培训即对业务经办人员提供一对一培训，以完成个别业务人员对个别业务的相关学习目的。根据业务经办人员流动情况、各市州业务培训需求情况，定期开展培训工作，培训同时下发操作手册、短视频等教学材料，以供业务经办人员后期查阅，必要时要对已参加培训的业务经办人员进行考核培训结果。

业务系统具体培训流程如下：

明确培训内容：收集、整理相关业务资料，有针对性的列出培训内容，并标注培训重点及

注意事项。

制定培训计划：根据培训内容，列出培训计划，明确培训时间、地点、人物、培训内容、考试等细节。

准备培训资料：完成基本业务知识及实际业务操作的准备工作，调试培训系统原形，为培训工作做好准备。

开展培训授课。

上传资料：将培训资料上传到对应业务交流群，方便业务人员查看。

4. 系统巡检类服务

服务目标：系统巡检服务，是对金保系统中运行的信息化系统在运行一定时限后进行定期的巡检工作，其中包括对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况等进行检查和情况摸底，在巡检工作完成后形成完善的系统巡检报告，以确保系统长期平稳运行。

服务受理：对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况进行定期巡检。主要包括：

（1） 数据库运行情况

- 1) 定期对数据库归档进行检查，定期进行备份后清理。
- 2) 定期对数据库核心用户表空间、索引表空间进行检查，如发现表空间使用超过 90%，必须马上扩充表空间。
- 3) 定期检查数据库锁表情况，发现长时间锁表情况需进行处理。
- 4) 定期登录数据库控制台，检查数据库 CPU 使用率、活动会话数。

（2） 应用系统运行情况

- 1) 定期检查系统服务宕机情况。如所负载地址服务中超过 5 个服务宕机，将采取预警响应措施。
- 2) 定期检查业务系统服务日志及存储空间情况，做好磁盘空间的监控，确保磁盘不爆满。

（3） 业务系统应用情况

定期到各市州询访关于系统运行情况，了解各市州业务经办业务需求及意见建议，积极调整系统的应用性，提升业务系统的可操作性。

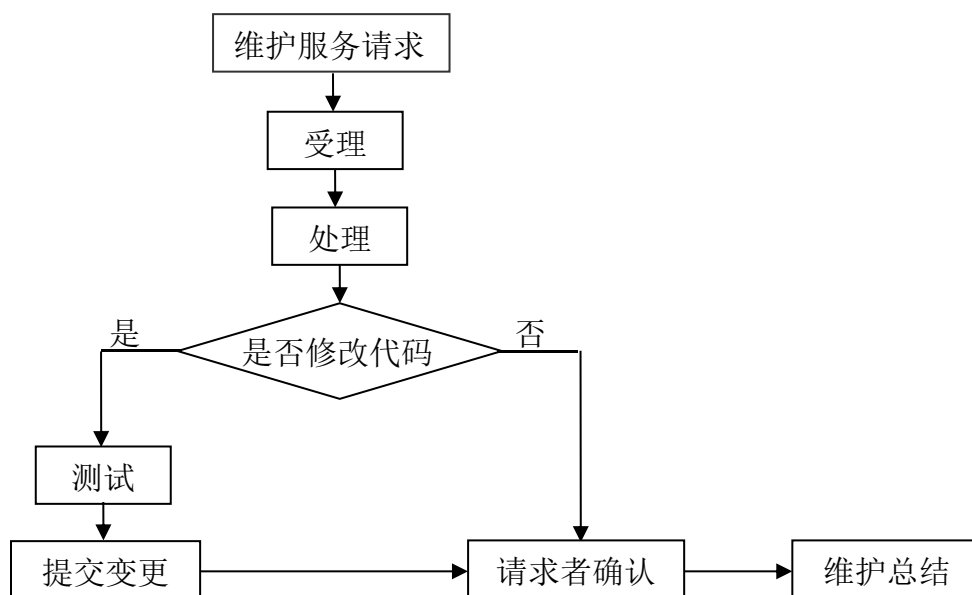
三、运行维护服务质量保障

运行维护服务服务要按照严格的质量保障要求开展工作，确保相关服务规范化、标准化的流程，最终达到良好的服务响应目标。

1. 规范维护服务流程

为保证提供最有效、最快捷的维护服务方式，服务开发商将按照机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室下发的青金保办发〔2017〕20号文件要求，就机关事业单位养老保险信息管理系统社会保险信息系统需求变更及处理问题办理流程的相关要求开展运维服务工作。

综合维护流程：



图：维护流程

2. 技术服务队伍

为保障服务整体质量要求，提高服务综合水准，服务开发商将在本地组建项目技术服务团队，常驻用户现场，提供持续有效的响应服务，为青海省金保项目系统的平稳运行保驾护航。

针对现有各业务经办服务需求，项目技术团队分别在省金保办、省社保服务局、驻派熟悉业务和技术的专职服务人员开展运维服务工作。由于其他市州地域偏远，业务系统参保人数较少，技术团队可以提供远程支持服务，必要时可以前往现场开展实施运维服务。现场实施技术服务人员投入不少于1人，总部开发技术服务人员投入不少于2人，合计不少于3人的维护团队，及时响应解决各市州业务需求及相关问题。

3. 工作制度

项目运维服务团队制定《驻青海项目组现场人员日常行为规范》制度，组内成员严格按照制度要求执行。其中，日常沟通和管理要求如下：

- 1) 维护人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场，需要向金保办提前请假，获得批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场，也需经金保办批准；
- 2) 一年内维护人员总和请假天数不能超过 60 天(国家相关法律和法规允许的婚假、丧假、产假等除外)；
- 3) 原则上不允许维护人员与业务部门直接讨论，如必须讨论则需有金保办人员在场参与；
- 4) 维护人员应保持稳定，维护期内一般不允许变更。人员如确需变更，需提前 10 个工作日通知金保办；
- 5) 每周五上午 12 点前报送项目简报。
- 6) 维护人员常驻用户指定工作场地，日常办公时间遵循用户的作息时间，遵守青海省机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室内部管理制度；
- 7) 维护人员负责处理由金保办分派的服务请求；
- 8) 维护人员在工作日安排人员在指定办公点接听热线电话，并负责记录 and 解决服务请求；
- 9) 维护人员对金保办分派的维护任务必须从保障系统整体性的观点出发，分析问题原因，提供解决方案。经金保办审批后才能实施；
- 10) 维护人员原则上不接受业务部门任何口头需求，必须要在金保办书面或电子许可的基础上实施；
- 11) 维护人员不能解决问题时，维护负责人应当及时请求后方技术支持并在金保办要求的时间内解决问题；
- 12) 维护人员需做好新开发模块的维护交接工作，保证开发和维护的顺利过渡；
- 13) 维护人员负责管理测试服务器，保证测试程序的正常高效地更新和使用；
- 14) 维护人员负责管理版本服务器，保证程序版本的有效控制；
- 15) 维护团队需保持现场工作环境的卫生整洁；
- 16) 维护团队应遵循有关信息化工作的保密规定。

4. 维护效率与质量

- 1) 每月需求管理平台维护响应率 $\geq 90\%$
- 2) 每周数据处理完成率 $\geq 90\%$ ；
- 3) 每月代码修改类维护按时完成率 $\geq 85\%$ ；

- 4) 每月数据处理错误率 $\leq 2\%$;
- 5) 一个月内软件交付错误率 $\leq 10\%$;
- 6) 维护任务处理单按照规范填写，必须包括问题原因分析和解决方案说明。

包 3：青海省社会保险公共服务系统建设项目（公共服务子系统）运维

（一）基础设施维护

青海省社会保险公共服务系统已部署完成上线顺利运行。基础设施搭载着系统运行的各类运行环境，关乎系统的日常运转。系统在运行过程中，基础设施类的维护无需要对基础设施服务器、网络等硬件巡检维护，但在运维期间实现对中间件、数据库等运行环境提供维护服务，以及异常情况的技术咨询与支撑工作。中间件运维：支持对 Weblogic、ZooKeeper 等管理组件的管理与升级等。数据库运维：提供数据库检查运行日志和表空间使用情况、数据库连接情况、网络连接是否正常、数据库补丁的升级安装、数据库性能优化等运维服务。服务端部署与配置：在运维期间提供服务端部署配置服务。

（二）软件及信息资源维护

青海省社会保险公共服务系统运维期间运维人员提供系统业务经办过程中数据处理相关的服务，页面改造服务，接口调试服务，问题排查追踪。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

运维服务范围：网上服务系统、移动服务系统、自助终端服务系统、系统接口开发。

数据服务：包括业务办理、数据处理、数据管理、日志及运维数据分析、数据汇总统计、数据导出利用等服务。

页面改造服务：在运维期间，提供页面改造服务，运维期的页面改造工作量在 1 人月以内，改造主要针对统计分析样式调整、布局异常调整、字体大小等内容的调整与完善。

接口调试服务：包括内部接口和外部接口，为了保障系统的稳定运行，在运维期间将对已有接口维护监控，提供异常情况下排查其他接口的数据以及异常问题的解决，通知反馈相关人员，及时回复双方接口的开发人员相关问题，提供异常情况下的接口测试和调试服务。

（三）其他内容与服务

系统安全管理：提供系统的安全管理相关服务。在运维期间将针对本项目制定安全运行计划，针对系统运行期间可能发生的故障与灾难制定恢复运行的措施与方法，同时进行计划性演练、实施和管理。

业务系统升级：支持对青海省社会保险公共服务系统进行升级服务，定期对系统运行情况进行分析，进行系统性能优化，必要时制定系统升级方案，对系统版本更新升级，升级方案报相关负责人审批。

需求响应与支持：在运维期间响应甲方所提出的技术、业务需求，明确需求处理方式，原则上已建功能的调优、更新、维护等工作属于本期运维范围，新业务功能开发需求不属于本期运维范围，运维人员响应并提出解决方案。

功能测试与上线：运维期间提供各项功能应用的测试以及上线服务，支持对异常情况进行业务数据测试、第三方接口联调等工作。

（四）运维服务要求

本合同签订后，对于甲方提出的任何运维服务，乙方工作人员需严格填写运维服务记录单，并由甲、乙双方签字认可。乙方应保证指派经验丰富的运维工程师来具体承担运维服务工作，服务人员应保证相对固定，若有变动，乙方须提前三日通知甲方并征得甲方同意。乙方为甲方提供电话技术支持服务要求为 24 小时服务。 运维响应：工作日运维服务响应时间应在 1 小时以内，非工作日运维响应时间应在 24 小时以内；现场驻场运维人员不低于 3 名。

包 4：青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）运维

（一）基础设施维护

青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）现已部署完成上线顺利运行。目前项目已进入运维阶段，首先，维护的主要范围在于全文检索子系统、安全防扩散子系统、分布式文件存储子系统、数据备份子系统、平台服务接口、影像采集管理子系统、档案管理子系统以及档案数字化产生的结构化档案条目数据及非结构化影像文件的维护。

其次，基础设施搭载着系统运行的各类运行环境，关乎系统的日常运转。系统在运行过程中，基础设施类的维护无需要对基础设施服务器、网络等硬件巡检维护，但在运维期间实现对运行网络环境、硬件环境、中间件、数据库等运行环境提供维护服务，以及异常情况的技术咨询与支撑工作。

➤网络监控：服务端网络环境的稳定是电子档案袋系统能够被畅通访问的基础，运维服务支持对网络环境进行监控，管理服务器网络带宽使用情况，网络畅通情况，发送速率、接收率、丢包率通道是否堵塞等。在核心网络瘫痪及通信线路破坏后，进行重启网络设备，分析判断日志文件，优化网络配置等服务。

➤服务器运维：对服务器的状态进行监控，确保运行环境硬件的正常运转，包括服务器 CPU 状态与利用率、内存状态、本地网络接口状态进行监控。在主机或存储硬件故障导致宕机情况下重启主机存储，分析定位原因，根据需要修改系统配置或重装系统等。

➤中间件运维：支持对操作系统、Tomcat 等管理组件的管理与升级等。

➤数据库运维：提供数据库检查运行日志和表空间使用情况、数据库连接情况、网络连接是否正常、数据库补丁的升级安装、数据库性能优化等运维服务。在运维过程中提供系统的数据备份与恢复服务，支持针对用户的数据文件、应用软件、数据库进行备份，当这些数据丢失或损坏时，能通过备份恢复，防止系统出现操作失误或故障导致的数据丢失。

➤服务端部署与配置：在运维期间提供服务端部署配置服务。

（二）软件及信息资源维护（含网络安全维护）

青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）运维期间运维人员提供系统业务经办过程中数据处理相关的服务，页面改造服务，接口调试服务。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

1. 数据服务

包括业务经办数据处理、数据备份与恢复、日志及运维数据分析、数据汇总统计、数据导出

利用等服务。

2. 页面改造服务

在运维期间，提供页面改造服务，运维期的页面改造工作量在 1 人月以内，改造主要针对统计分析样式调整、布局异常调整、字体大小等内容的调整与完善。

3. 接口调试服务

包括内部接口和外部接口，为了保障系统的稳定运行，在运维期间将对已有接口维护监控，提供异常情况下排查其他接口的数据以及异常问题的解决，通知反馈相关人员，及时回复双方接口的开发人员相关问题，提供异常情况下的接口测试和调试服务。

（三）其他内容与服务

➤系统安全性管理：提供系统的安全管理相关服务。在运维期间将针对本项目制定安全运行计划，针对系统运行期间可能发生的故障与灾难制定恢复运行的措施与方法，同时进行计划性演练、实施和管理。

➤业务系统优化：支持对青海省社会保险公共服务系统项目（电子档案系统）进行升级服务，定期对系统运行情况进行分析，进行系统性能优化，必要时制定系统升级方案，对系统版本更新升级，升级方案报相关负责人审批。

➤需求响应与支持：在运维期间响应青海省社会保险服务局项目负责人所提出的技术、业务需求，明确需求处理方式，原则上已建功能的调优、更新、维护等工作属于本期运维范围，新业务功能开发需求不属于本期运维范围，运维人员响应并提出解决方案。

➤功能测试与上线：运维期间提供各项功能应用的测试以及上线服务，支持对异常情况进行业务数据测试、第三方接口联调等工作。

➤系统使用培训：提供运维期间的系统使用培训服务，支持进行系统相关技术培训，提交掌握系统操作所需要的培训资料；系统升级后应对技术人员进行技术培训等工作。

包 5：青海省社会保险公共服务系统项目（大数据分析系统）运维

（一）基础设施维护

青海省大数据分析系统已部署完成上线顺利运行。基础设施搭载着系统运行的各类运行环境，关乎系统的日常运转。系统在运行过程中，基础设施类的维护无需要对基础设施服务器、网络等硬件巡检维护，但在运维期间实现对中间件、数据库等运行环境提供维护服务，以及异常情况的技术咨询与支撑工作。

中间件运维：支持对 Weblogic、ZooKeeper 等管理组件的管理与升级等。

数据库运维：提供数据库检查运行日志和表空间使用情况、数据库连接情况、

网络连接是否正常、数据库补丁的升级安装、数据库性能优化等运维服务。

服务端部署与配置：在运维期间提供服务端部署配置服务。

（二）软件及信息资源维护

青海省大数据分析系统运维期间运维人员提供系统业务经办过程中数据处理相关的服务，页面改造服务，接口调试服务，问题排查追踪。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

运维服务范围：社保数据资产管理平台、社保服务对象画像平台、“我的社保 N 年”个性化服务平台、大屏可视化分析系统、大屏可视化配置平台。

数据服务：包括数据管理、日志及运维数据分析、数据汇总统计、数据导出利用等服务。

页面改造服务：在运维期间，提供页面改造服务，运维期的页面改造工作量在 1 人月以内，改造主要针对统计分析样式调整、布局异常调整、字体大小等内容的调整与完善。

接口调试服务：包括内部接口和外部接口，为了保障系统的稳定运行，在运维期间将对已有接口维护监控，提供异常情况下排查其他接口的数据以及异常问题的解决，通知反馈相关人员，及时回复双方接口的开发人员相关问题，提供异常情况下的接口测试和调试服务。

（三）其他内容与服务

系统安全管理：提供系统的安全管理相关服务。在运维期间将针对本项目制定安全运行计划，针对系统运行期间可能发生的故障与灾难制定恢复运行的措施与方法，同时进行计划性演练、实施和管理。

业务系统升级：支持对青海省大数据分析系统进行升级服务，定期对系统运行情况进行分析，进行系统性能优化，必要时制定系统升级方案，对系统版本更新升级，升级方案报相关负责人审批。

需求响应与支持：在运维期间响应甲方所提出的技术、业务需求，明确需求处理方式，原则上已建功能的调优、更新、维护等工作属于本期运维范围，新业务功能开发需求不属于本期运维范围，运维人员响应并提出解决方案。

功能测试与上线：运维期间提供各项功能应用的测试以及上线服务，支持对异常情况进行业务数据测试、第三方接口联调等工作。

（四）运维服务要求

本合同签订后，对于甲方提出的任何运维服务，乙方工作人员需严格填写运维服务记录单，并由甲、乙双方签字认可。乙方应保证指派经验丰富的运维工程师来具体承担运维服务工作，服务人员应保证相对固定，若有变动，乙方须提前三日通知甲方并征得甲方同意。乙方为甲方提供电话技术支持服务要求为 24 小时服务。运维响应：工作日运维服务响应时间应在 1 小时以内，非工作日运维响应时间应在 24 小时以内；现场驻场运维人员不低于 2 名。

包 6：青海省社会保险公共服务系统项目（基金财务系统）运维

一、项目概述

青海省人力资源和社会保障厅自 2018 年开始建设“青海省财务 A++系统”，建立覆盖了企业职工养老保险、失业保险、工伤保险、机关事业单位养老保险、城乡居民养老保险、职业年金等 6 个险种全省集中的基金财务管理。实现了基金预决算、基金征收、待遇支出、财务核算、财务风险预警、基金可视化管控、基金综合监管分析等功能，并与 9 家银行联网对接，完成了青海省基金财务智能化、自动化财务核算。为继续做好青海省社保基金财务管理系统日常运维与安全保障等工作，确保财务系统安全、平稳的运行，本次拟采购 2025 年度青海省社保基金财务管理系统运维项目。

二、运维服务范围

加强对系统的监控和优化，防止出现页面卡死及出现 BUG 提示。同时做好安全性能测试工作，时时跟进最新的安全渗透测试及 BUG 修复工作，确保系统在网络安全方面万无一失。按需更新系统中功能，保证系统可以稳定运行。

三、系统重点功能

（1）基础资料——系统基础资料作为整个基金财务管理系统的的基础数据，是整个系统的基础，保障全系统基础数据的维护，根据业务变更更新完善。

（2）凭证处理——凭证处理为财务人员进行记账的操作，分为手工记账和自动记账，保障系统各类账务处理顺利使用。

（3）定期处理——年末财务需要结转，记账，生成新年度账，统称为年结，确保系统各类年结基础配置，保障账务顺利结转至下个会计年度。

（4）科目账——根据记账的数据统计分析形成科目账，根据科目账查询账务信息。

（5）辅助账——根据记账的数据统计分析形成辅助账，根据辅助核算项查询对应账务信息。

（6）银行对账——根据账务信息和银行信息进行对账，形成余额调节表。

（7）财务报表——日常报表，即根据业务需要配置对应的报表，从账表中取数，形成对应的资产负债表等。人社部报表，按照人社部要求提供指定的预算报表、月报、季报、年报等各类报表。

（8）应用平台——系统人员权限、单位、机构等信息的维护平台，系统授权 lisence 管理平台。

（9）与核心业务系统数据接口——系统数据接口管理平台，配置相关的数据链接，作为财务数据自动记账的数据来源。

（10）与社银平台数据接口——根据业务政策要求，调整接口标准，与社银系统协调、测试，确保支付数据顺利推送到银行系统中。

（11）账务集中查询——领导跨单位查询多个单位的账务情况，包括余额、总账、明细账、记账情况、工作量统计、自动凭证生成情况。

（12）可视化分析系统——综合业务数据、财务数据、统计数据、决算数据进行数据分析，以可视化图形的方式展示。

（13）基金账户管理——维护全省基金经办机构基金账户管理、账户查询、账户流水处理、账户支付勾稽关系管理。

（16）基金支付管理——根据全省基金支付要求，保障基金支付单据生成、审批推送社银支付。

（17）基金收入管理——对各类基金收入台账管理，部分收入类业务对接业务系统。

（19）基金出纳管理——对基金出纳账务管理、配置出纳基础资料出纳账簿、根据出纳人员登账出具出纳日记账、提供出纳银行对账、出纳年结方案。

四、运维服务内容

1、日常咨询服务

日常咨询服务是指运维人员通过电话、传真、电子邮件或 QQ 等即时通讯手段，向系统使用者提供技术、业务、政策等相关问题解答服务。

2、故障处理服务

故障处理服务是指各经办机构在系统运行中遇到任何疑难或者出现不正常状态，随时通过电话、传真、电子邮件、QQ 等方式向服务提供商寻求技术支持和帮助，服务提供商在确认各经办机构的服务请求后，将在规定的时间内（即响应时间）安排技术人员对各经办机构所提故障进行定位，并提出解决方案，排除故障，

3、系统培训服务

服务方要对系统管理用户进行培训，提供培训计划、培训教材，指定专人负责培训授课和辅导等工作的执行。保证操作人员熟练使用各功能模块，系统管理人员熟悉系统架构、功能，满足系统管理需要。

4、系统巡检服务

系统巡检服务是指服务提供商安排工程师定期对运行维护对象实施检查，及时发现运行中出现的隐患，减少发生故障的概率，保证系统的稳定运行。巡检服务主要包括以下内容：服务器操作系统、中间件、数据库服务器、应用系统。

5、系统、数据处理服务

系统日常运行过程中产生的垃圾数据，按照经办机构的要求进行处理，包括历史数据的迁移处理、历史数据的备份处理以及相关数据的日常处理，并做好数据处理过程记录并存档。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

五、运维服务要求

服务提供商应该建立符合软件维护服务需要的规范化、标准化的服务流程，确保服务质量。

1、服务渠道

将严格按照售后服务承诺，满足以下售后服务响应时间：

每年提供 9 个月 7x24 小时技术服务。在维护期内，负责提供对用户提出的问题进行咨询解答服务，对本系统提供 7x24 小时响应服务。对于用户提出的相关问题，将在 1 日内给予答复。

2、服务方式

包括现场服务、电话服务、邮件服务和远程服务。

现场服务主要工作有（不限于）供应商建设各系统日常运维，配合客户解决在使用系统过程中出现的问题。

当现场人员和本地服务团队在客户非指定时间及地点工作时，客户可直接沟通过电话、QQ、微信等互联网工具进行问题的沟通，如无法处理，现场服务人员可在客户要求下第一时间赶赴现场进行问题处理。

3、技术服务队伍

为保障服务质量，提高服务水平，我司在本地成立维护服务中心，并组建一支高素质的技术服务队伍，提供技术保障服务，本项目要求不少于 2 名熟悉业务和技术的专业人员进行驻场服务。

4、服务期限

本次项目维护服务期限为 9 个月。

六、文档管理要求

成交供应商需要根据采购人系统的功能和特点，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，按照相关要求

提交给采购人相关部门：

1、项目验收前，各运维单位整理并向采购人监理部门提交最终版的文档技术资料（需求、设计、培训等），监理审核不通过不能进行验收；

2、运维期内，运维单位根据变更单或相关确认的变更需求，对文档进行更新，每季度由监理单位进行检查；

3、运维工作要求产出的成果物文档（日常运维记录文档、运维工作汇报文档、巡检等其他工作文档），由监理单位统一收取、归档。

七、保密安全要求

1、供应商要严格遵守国家《网络安全法》、《数据安全法》、《密码法》、《个人信息保护法》和《关键信息基础设施保护条例》等法律法规规章和省人社部门有关管理规定和技术规范。

2、成交供应商应配合甲方进行的有关安全检查，对检查发现的安全问题无条件进行整改。

3、成交供应商不以实施项目为名，侵害本项目各参与单位的技术、商业秘密或者知识产权。

4、成交供应商应向采购人承诺把保密责任落实到人，原则上项目运维期间项目拟派人员不得随意变动；确因工作需要变动时，应报采购人同意，同时做好保密管理工作。

5、成交供应商应加强数据安全保护，妥善保管各类信息数据，严禁复制、泄漏并严防遗失，对项目组所保管的数据信息，应采取包括但不限于数据模糊化、账号和日志审计等必要的技术保护措施。

包 7：青海省社会保险公共服务系统项目（系统配套软件）运维

一、系统介绍

1. 采购 oracle 数据库提供技术支持，范围限定为 Oracle 数据库和 Weblogic 的相关产品的使用指导，同时负责相关的日常运维工作；

2. 采购北京 CA 电子签章系统一套，在本项目中，BJCA 是数字证书的签发机构和数字证书服务机构，将为青海省人力资源与社会保障厅提供如下数字证书服务为青海省人力资源与社会保障厅的数字证书用户提供证书申请、证书更新、证书吊销、证书重签发等证书生命周期服务；为青海省人力资源与社会保障厅的证书受理点、证书管理人员，提供证书统计、查询、报表、管理员管理和系统管理等证书业务管理服务，以及证书应用使用的技术支持服务。

二、服务内容

1. 日常咨询类服务

主要包含全省业务人员关于信息系统操作询问、业务及政策沟通、数据查询统计、疑难问题解答及计算机基础操作解答等服务。通过各类通讯方式进行的咨询答疑，如：电话、微信、QQ、电子邮件及业务系统需求管理平台等；答疑业务信息系统操作方法及业务流程规范内容；答疑程序开发中政策相关依据及计算方式等；帮助业务人员统计各类数据及对基础数据分析评估等；协助业务人员遇到的各类疑难问题进行分析与排查工作。提供 7×24 小时现场服务受理服务，确保在系统使用工作期间全程响应。

2. 故障处理类服务

主要是提供运行过程中的技术支持，按照规定时间内容解决运行过程中出现的不同级别及不同种类的各类故障问题。针对不同级别故障类型，采取不同方式进行响应：通常有以下三种响应方式：

（1）现场解决：现场技术人员分析解决。

（2）远程支持：技术专家在一定条件下，通过远程共享桌面方式及时排除故障。

（3）通讯支持：通过电话或微信等方式，对现场技术或业务人员进行指导支持，以达到快速排除故障。

3. 完成数据提取、业务培训等日常运维工作

服务目标：通过对业务知识、系统操作等方面的沟通讲解，以提高业务经办人员业务操作能力，降低由于业务经办人员对业务系统不熟悉导致的各类操作性问题。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。同时也包含业务系统在经过较大政策调整后，对相关业务

系统进行的政策和操作等培训。

服务受理：根据各业务经办对核心业务系统的了解情况，定期开展业务系统相关培训。培训方式以集中培训、重点指定培训、单一培训为主。集中培训就是将相关业务人员集中到指定培训地点，就系统中相关业务进行整体培训的方式；重点指定培训即对某部分业务经办人员进行专项业务的重点培训方式，以完成对同一类业务的操作学习目的。单一培训即对业务经办人员提供一对一培训，以完成个别业务人员对个别业务的相关学习目的。根据业务经办人员流动情况、各市州业务培训需求情况，定期开展培训工作，培训同时下发操作手册、短视频等教学材料，以供业务经办人员后期查阅，必要时要对已参加培训的業務经办人员进行考核培训结果。

业务系统具体培训流程如下：

明确培训内容：收集、整理相关业务资料，有针对性的列出培训内容，并标注培训重点及注意事项。

制定培训计划：根据培训内容，列出培训计划，明确培训时间、地点、人物、培训内容等细节。

准备培训资料：完成基本业务知识及实际业务操作的准备工作，调试培训系统原形，为培训工作做好准备。

开展培训授课。

上传资料：将培训资料上传到对应业务交流群，方便业务人员查看。

4. 系统巡检类服务

服务目标：系统巡检服务，是对金保系统中运行的信息化系统在运行一定时限后进行定期的巡检工作，其中包括对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况等进行检查和情况摸底，在巡检工作完成后形成完善的系统巡检报告，以确保系统长期平稳运行。

服务受理：对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况进行定期巡检。主要内容包括：

（1）数据库运行情况

- 1) 定期对数据库归档进行检查，定期进行备份后清理。
- 2) 定期对数据库核心用户表空间、索引表空间进行检查，如发现表空间使用超过 90%，必须马上扩充表空间。
- 3) 定期检查数据库锁表情况，发现长时间锁表情况需进行处理。
- 4) 定期登录数据库控制台，检查数据库 CPU 使用率、活动会话数。

（2）应用系统运行情况

- 1) 定期检查系统服务宕机情况。如所负载地址服务中超过 5 个服务宕机，将采取预警响应措施。
- 2) 定期检查业务系统服务日志及存储空间情况，做好磁盘空间的监控，确保磁盘不爆满。

(3) 业务系统应用情况

定期到各市州询访关于系统运行情况，了解各市州业务经办业务需求及意见建议，积极调整系统的应用性，提升业务系统的可操作性。

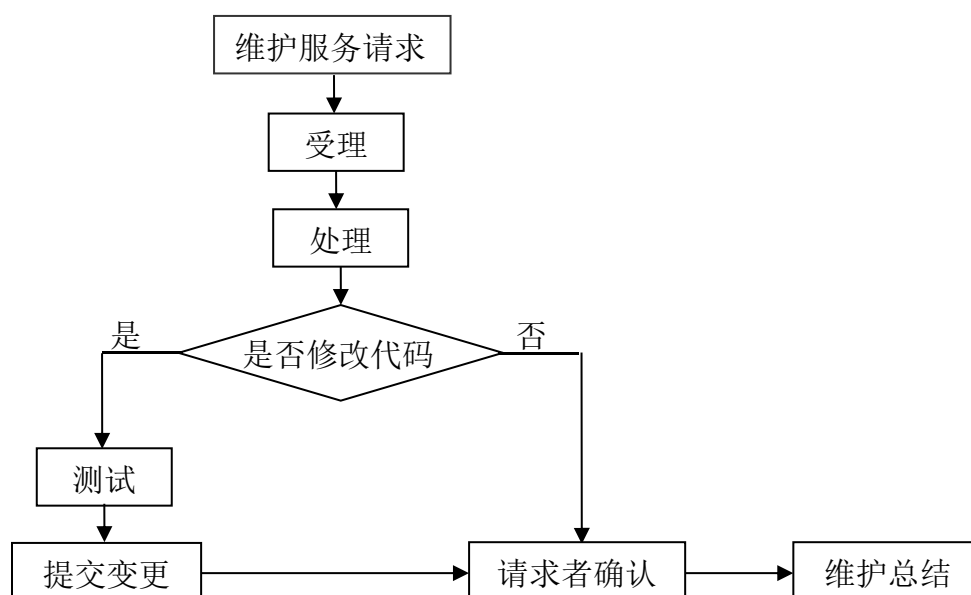
三、运行维护服务质量保障

运行维护服务服务要按照严格的质量保障要求开展工作，确保相关服务规范化、标准化的流程，最终达到良好的服务响应目标。

1. 规范维护服务流程

为保证提供最有效、最快捷的维护服务方式，服务开发商将按照机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室下发的青金保办发〔2017〕20 号文件要求，就机关事业单位养老保险信息管理系统社会保险信息系统需求变更及处理问题办理流程的相关要求开展运维服务工作。

综合维护流程：



图：维护流程

2. 技术服务队伍

为保障服务整体质量要求，提高服务综合水准，服务开发商将在本地组建项目技术服

务团队，常驻用户现场，提供持续有效的响应服务，为青海省金保项目系统的平稳运行保驾护航。

针对现有各业务经办服务需求，项目技术团队分别在省金保办、省社保服务局、驻派熟悉业务和技术的专职服务人员开展运维服务工作。由于其他市州地域偏远，业务系统参保人数较少，技术团队可以提供远程支持服务，必要时可以前往现场开展实施运维服务。现场实施技术服务人员投入不少于 1 人，总部开发技术服务人员投入不少于 2 人，合计不少于 3 人的维护团队，及时响应解决各市州业务需求及相关问题。

3. 工作制度

项目运维服务团队制定《驻青海项目组现场人员日常行为规范》制度，组内成员严格按照制度要求执行。其中，日常沟通和管理要求如下：

- 1) 维护人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场，需要向金保办提前请假，获得批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场，也需经金保办批准；
- 2) 一年内维护人员总和请假天数不能超过 60 天（国家相关法律和法规允许的婚假、丧假、产假等除外）；
- 3) 原则上不允许维护人员与业务部门直接讨论，如必须讨论则需有金保办人员在场参与；
- 4) 维护人员应保持稳定，维护期内一般不允许变更。人员如确需变更，需提前 10 个工作日通知金保办；
- 5) 每周五上午 12 点前报送项目简报。
- 6) 维护人员常驻用户指定工作场地，日常办公时间遵循用户的作息時間，遵守青海省机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室内部管理制度；
- 7) 维护人员负责处理由金保办分派的服务请求；
- 8) 维护人员在工作日安排人员在指定办公点接听热线电话，并负责记录 and 解决服务请求；
- 9) 维护人员对金保办分派的维护任务必须从保障系统整体性的观点出发，分析问题原因，提供解决方案。经金保办审批后才能实施；
- 10) 维护人员原则上不接受业务部门任何口头需求，必须要在金保办书面或电子许可的基础上实施；
- 11) 维护人员不能解决问题时，维护负责人应当及时请求后方技术支持并在金保办要

求的时间内解决问题；

- 12) 维护人员需做好新开发模块的维护交接工作，保证开发和维护的顺利过渡；
- 13) 维护人员负责管理测试服务器，保证测试程序的正常高效地更新和使用；
- 14) 维护人员负责管理版本服务器，保证程序版本的有效控制；
- 15) 维护团队需保持现场工作环境的卫生整洁；
- 16) 维护团队应遵循有关信息化工作的保密规定。

4. 维护效率与质量

- 1) 每月需求管理平台维护响应率 $\geq 90\%$
- 2) 每周数据处理完成率 $\geq 90\%$ ；
- 3) 每月代码修改类维护按时完成率 $\geq 85\%$ ；
- 4) 每月数据处理错误率 $\leq 2\%$ ；
- 5) 一个月内软件交付错误率 $\leq 10\%$ ；
- 6) 维护任务处理单按照规范填写，必须包括问题原因分析和解决方案说明。

包 8：国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目

（一）（城镇职工养老、失业保险信息系统升级改造和接口开发）运维

一、系统介绍

青海省城镇职工养老、失业保险、机关事业单位养老保险信息系统信息系统将社保登记信息、特殊缴费明细信息发送至社会保险费信息共享平台（人社端），社会保险费信息共享平台（人社端）将信息转发给社会保险费信息共享平台（税务端）；社会保险费信息共享平台（税务端）将社保费缴费信息、到账明细信息、税务登记信息等发送至社会保险费信息共享平台（人社端），具体信息如下：

1. 参保人或者单位到社保部门申请登记或变更，社保部门将人员参保登记信息、单位参保登记信息、人员参保变更信息、单位参保变更信息推送至税务部门，在税务部门信息共享平台按照预设规则进行校验，校验通过的接收，不通过的返回；

2. 参保人或者单位到社保部门进行终止，社保部门将人员参保终止信息、单位参保终止信息等推送至税务部门，在税务部门信息共享平台按照预设规则进行校验，校验通过的接收，不通过的返回；

3. 人社部门将参保单位当月生成的缴费征集信息推送至税务部门，在税务部门信息共享平台按照预设规则进行校验，校验通过的接收，不通过的返回；

4. 对于特殊缴费业务，由人社部门将特殊缴费信息推送至税务部门，在税务部门信息共享平台按照预设规则进行校验，校验通过的接收，不通过的返回；

5. 税务部门完成城镇职工养老、失业保险、机关事业单位养老保险社保费征缴工作后，将已缴费入国库的信息通过信息共享平台传递给人社部门，人社部门接收成功，对账以及划账完成后，向税务部门反馈到账信息。不成功的，则双方启动查找问题流程。

6. 对于多缴误缴、多收误收的社保费，由缴费人向税务部门发起退费申请，税务部门按业务要求受理后，先要通过信息共享平台向人社部门校验该缴费人是否完成记账。没有记账的，由税务部门按流程完成退费；已经记账的，由人社部门确认是否同意退费，同意则撤销记账并告知税务部门，不同意则写明原因并退回。

二、服务内容

1. 日常咨询类服务

主要包含全省业务人员关于信息系统操作询问、业务及政策沟通、数据查询统计、疑难问题解答及计算机基础操作解答等服务。通过各类通讯方式进行的咨询答疑，如：电话、微信、QQ、电子邮件及业务系统需求管理平台等；答疑业务信息系统操作方法及业务流程规范内容；

答疑程序开发中政策相关依据及计算方式等；帮助业务人员统计各类数据及对基础数据分析评估等；协助业务人员遇到的各类疑难问题进行分析与排查工作。提供 7×24 小时现场服务受理服务，确保在系统使用工作期间全程响应。

2. 故障处理类服务

主要是提供运行过程中的技术支持，按照规定时间内容解决运行过程中出现的不同级别及不同种类的各类故障问题。针对不同级别故障类型，采取不同方式进行响应：通常有以下三种响应方式：

- （1）现场解决：现场技术人员分析解决。
- （2）远程支持：技术专家在一定条件下，通过远程共享桌面方式及时排除故障。
- （3）通讯支持：通过电话或微信等方式，对现场技术或业务人员进行指导支持，以达到快速排除故障。

3. 完成数据提取、业务培训等日常运维工作

服务目标：通过对业务知识、系统操作等方面的沟通讲解，以提高业务经办人员业务操作能力，降低由于业务经办人员对业务系统不熟悉导致的各类操作性问题。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。同时也包含业务系统在经过较大政策调整后，对相关业务系统进行的政策和操作等培训。

服务受理：根据各业务经办对核心业务系统的了解情况，定期开展业务系统相关培训。培训方式以集中培训、重点指定培训、单一培训为主。集中培训就是将相关业务人员集中到指定培训地点，就系统中相关业务进行整体培训的方式；重点指定培训即对某部分业务经办人员进行专项业务的重点培训方式，以完成对同一类业务的操作学习目的。单一培训即对业务经办人员提供一对一培训，以完成个别业务人员对个别业务的相关学习目的。根据业务经办人员流动情况、各市州业务培训需求情况，定期开展培训工作，培训同时下发操作手册、短视频等教学材料，以供业务经办人员后期查阅，必要时要对已参加培训的业务经办人员进行考核培训结果。

业务系统具体培训流程如下：

明确培训内容：收集、整理相关业务资料，有针对性的列出培训内容，并标注培训重点及注意事项。

制定培训计划：根据培训内容，列出培训计划，明确培训时间、地点、人物、培训内容等细节。

准备培训资料：完成基本业务知识及实际业务操作的准备工作，调试培训系统原形，为培训工作做好准备。

开展培训授课。

上传资料：将培训资料上传到对应业务交流群，方便业务人员查看。

4. 系统巡检类服务

服务目标：系统巡检服务，是对金保系统中运行的信息化系统在运行一定时限后进行定期的巡检工作，其中包括对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况等进行检查和情况摸底，在巡检工作完成后形成完善的系统巡检报告，以确保系统长期平稳运行。

服务受理：对数据库运行情况、应用系统运行情况、业务系统应用情况进行定期巡检。主要包括：

（1） 数据库运行情况

- 1) 定期对数据库归档进行检查，定期进行备份后清理。
- 2) 定期对数据库核心用户表空间、索引表空间进行检查，如发现表空间使用超过 90%，必须马上扩充表空间。
- 3) 定期检查数据库锁表情况，发现长时间锁表情况需进行处理。
- 4) 定期登录数据库控制台，检查数据库 CPU 使用率、活动会话数。

（2） 应用系统运行情况

- 1) 定期检查系统服务宕机情况。如所负载地址服务中超过 5 个服务宕机，将采取预警响应措施。
- 2) 定期检查业务系统服务日志及存储空间情况，做好磁盘空间的监控，确保磁盘不爆满。

（3） 业务系统应用情况

定期到各市州询访关于系统运行情况，了解各市州业务经办业务需求及意见建议，积极调整系统的应用性，提升业务系统的可操作性。

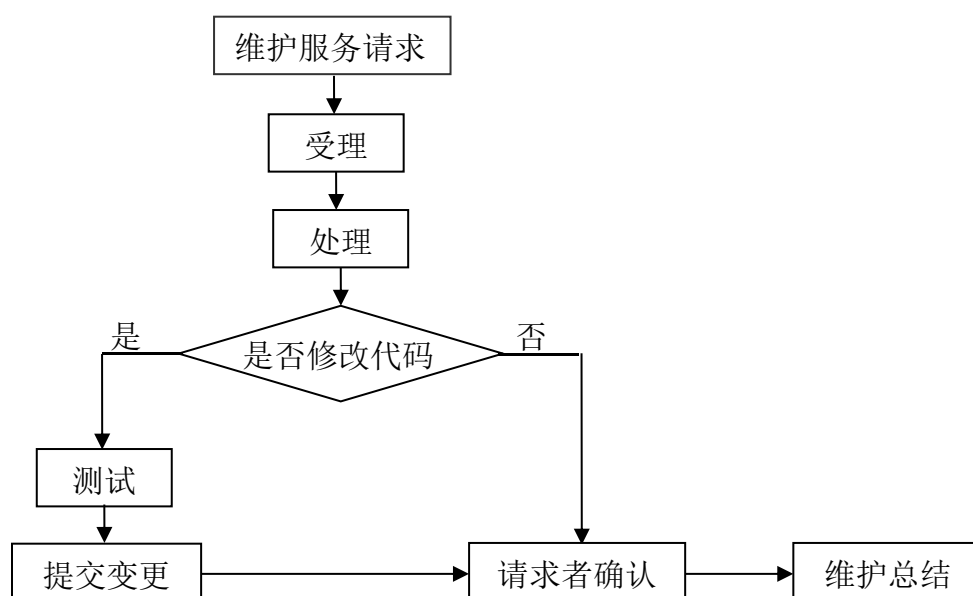
三、运行维护服务质量保障

运行维护服务服务要按照严格的质量保障要求开展工作，确保相关服务规范化、标准化的流程，最终达到良好的服务响应目标。

1. 规范维护服务流程

为保证提供最有效、最快捷的维护服务方式，服务开发商将按照机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室下发的青金保办发〔2017〕20 号文件要求，就机关事业单位养老保险信息管理系统社会保险信息系统需求变更及处理问题办理流程的相关要求开展运维服务工作。

综合维护流程：



图：维护流程

2. 技术服务队伍

为保障服务整体质量要求，提高服务综合水准，服务开发商将在本地组建项目技术服务团队，常驻用户现场，提供持续有效的响应服务，为青海省金保项目系统的平稳运行保驾护航。

针对现有各业务经办服务需求，项目技术团队分别在省金保办、省社保服务局、驻派熟悉业务和技术的专职服务人员开展运维服务工作。由于其他市州地域偏远，业务系统参保人数较少，技术团队可以提供远程支持服务，必要时可以前往现场开展实施运维服务。现场实施技术服务人员投入不少于 1 人，总部开发技术服务人员投入不少于 2 人，合计不少于 3 人的维护团队，及时响应解决各市州业务需求及相关问题。

3. 工作制度

项目运维服务团队制定《驻青海项目组现场人员日常行为规范》制度，组内成员严格按照制度要求执行。其中，日常沟通和管理要求如下：

- 1) 维护人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场，需要向金保办提前请假，获得批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场，也需经金保办批准；
- 2) 一年内维护人员总和请假天数不能超过 60 天（国家相关法律和法规允许的婚假、丧假、产假等除外）；

- 3) 原则上不允许维护人员与业务部门直接讨论，如必须讨论则需有金保办人员在场参与；
- 4) 维护人员应保持稳定，维护期内一般不允许变更。人员如确需变更，需提前 10 个工作日通知金保办；
- 5) 每周五上午 12 点前报送项目简报。
- 6) 维护人员常驻用户指定工作场地，日常办公时间遵循用户的作息时间，遵守青海省机关事业单位养老保险信息管理系统管理办公室内部管理制度；
- 7) 维护人员负责处理由金保办分派的服务请求；
- 8) 维护人员在工作日安排人员在指定办公点接听热线电话，并负责记录 and 解决服务请求；
- 9) 维护人员对金保办分派的维护任务必须从保障系统整体性的观点出发，分析问题原因，提供解决方案。经金保办审批后才能实施；
- 10) 维护人员原则上不接受业务部门任何口头需求，必须要在金保办书面或电子许可的基础上实施；
- 11) 维护人员不能解决问题时，维护负责人应当及时请求后方技术支持并在金保办要求的时间内解决问题；
- 12) 维护人员需做好新开发模块的维护交接工作，保证开发和维护的顺利过渡；
- 13) 维护人员负责管理测试服务器，保证测试程序的正常高效地更新和使用；
- 14) 维护人员负责管理版本服务器，保证程序版本的有效控制；
- 15) 维护团队需保持现场工作环境的卫生整洁；
- 16) 维护团队应遵循有关信息化工作的保密规定。

4. 维护效率与质量

- 1) 每月需求管理平台维护响应率 $\geq 90\%$
- 2) 每周数据处理完成率 $\geq 90\%$ ；
- 3) 每月代码修改类维护按时完成率 $\geq 85\%$ ；
- 4) 每月数据处理错误率 $\leq 2\%$ ；
- 5) 一个月内软件交付错误率 $\leq 10\%$ ；
- 6) 维护任务处理单按照规范填写，必须包括问题原因分析和解决方案说明。

包 9：国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目 (一) (工伤保险系统升级建设) 运维

一、运维目标

本项目的总体目标是在现有维护体系的基础上,进一步完善和提升系统运维的手段和内容,保障国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目(一)(工伤保险系统升级项目)的正常运行。

二、运维服务范围

序号	系统/子系统	主要内容
1	国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目 (一) (工伤保险系统升级项目)	实现单位基本信息、参保信息、人员基本信息、参保信息、变更信息、征集信息、特殊缴费业务信息、对账信息等工伤征收相关数据通过“社会保险费共享平台”税务系统进行交换,保证数据及时、准确,实现信息共享与业务协同。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

三、建设原则

以保障国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目(一)(工伤保险系统升级项目)业务正常办理、日常工作为主要服务目标,以实用性为主要服务内容,以标准化为主要服务过程。

四、维护模式

本项目采用驻场/机动混合的整体外包服务模式。

驻场/机动混合服务模式是安排一线服务团队进行驻场服务,二线服务团队通过服务台集中响应、派单服务,即可以满足服务响应时间的要求,又可以保障重大问题处理上的技术力量。服务方式可分为:热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务等。

五、运维服务内容

1、日常咨询服务

日常咨询服务是指运维人员通过电话、会议、电子邮件方式向系统使用者提供技术、业务、政策等相关问题解答服务。

2、故障处理服务

故障处理服务是指各经办机构在系统运行中遇到任何疑难或者出现不正常状态，随时通过电话、会议、电子邮件方式向服务提供商寻求技术支持和帮助，服务提供商在确认各经办机构的服务请求后，将在规定的时间内（即响应时间）安排技术人员对各经办机构所提故障进行定位，并提出解决方案，排除故障，

3、系统培训服务

系统培训服务是定期组织各经办机构系统管理员和操作人员的培训，交流工作经验，以保证各经办机构操作人员熟练掌握系统各项操作，提高工作效率。

4、系统巡检服务

系统巡检服务是指服务提供商安排工程师定期对运行维护对象实施检查，及时发现运行中出现的隐患，减少发生故障的概率，保证系统的稳定运行。巡检服务主要包括以下内容：服务器操作系统、中间件、数据库服务器、应用系统。

5、数据处理服务

系统日常运行过程中产生的需要人社和税务双方人工干预处理运维的场景，按照经办机构的要求进行处理，包括历史数据的迁移处理、历史数据的备份处理以及相关数据的日常处理，并做好数据处理过程记录并存档。

六、运维人员要求

为保障服务质量，提高服务水平，服务提供商在本地成立维护服务中心，并组建一支高素质的技术服务队伍，提供技术保障服务，本项目要求不少于 2 名熟悉业务和技术的专业人员驻场服务。

七、其他要求

服务提供商应该建立符合软件维护服务需要的规范化、标准化的服务流程，确保服务质量。

1、服务渠道

提供现场驻场服务及 7×24 小时热线受理服务；一般咨询服务即时回复，特殊情况自确认之日起 1 个工作日内回复或提供资料。

2、服务响应时间

正常上班时间：正常情况下，乙方接单后根据工作单内容，半小时内响应；紧急情况下，当有工作人员在现场时即时响应，后续补填工作单。

周六、周日及法定家假日：乙方以电话或远程支持的方式响应。正常情况下，乙方接单后根据工作单内容，一小时内响应；紧急情况下，如有工作人员在现场即时响应，如现场无工作

人员，乙方半小时内响应，需要现场处理时，乙方派遣合适人员在 24 小时内抵达现场，紧急情况可事后补填工作单。

包 10：国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目

（一）（社会保险费 A++财务系统升级改造及接口开发）运维

一、项目概述

青海省自 2019 年 1 月 1 日起，将企业职工养老保险、失业保险费、工伤保险费、机关事业单位养老保险、农保等 5 个险种的社会保险费交由税务部门统一征收，为确保税务征收管理工作顺利进行，实现青海省社会保险费与税务部门信息共享，加强部门间数据交换和业务协同，满足新形势下管理要求，青海省在社税信息共享平台下对社保基金财务管理系统进行改造升级建设。保障税务征收下社保基金收入准确、实时入账，财务管理工作正常进行，确保基金安全。

二、运维服务范围

按照税务与人社部门信息共享总体方案要求，进行企业基本养老保险、机关事业单位养老保险、工伤保险、失业保险、城乡居民养老保险与各业务系统、社会保险费共享平台接口的改造、完成退费业务处理、税务征收对账单获取、社保费多方对账功能开发、接口联调测试等系统实施工作交换，保证各方数据的真实性、及时性和完整性，实现信息共享与业务协同。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

三、运维服务内容

1、日常咨询服务

日常咨询服务是指运维人员通过电话、传真、电子邮件或 QQ 等即时通讯手段，向系统使用者提供技术、业务、政策等相关问题解答服务。

2、故障处理服务

故障处理服务是指各经办机构在系统运行中遇到任何疑难或者出现不正常状态，随时通过电话、传真、电子邮件、QQ 等方式向服务提供商寻求技术支持和帮助，服务提供商在确认各经办机构的服务请求后，将在规定的时间内（即响应时间）安排技术人员对各经办机构所提故障进行定位，并提出解决方案，排除故障。

3、系统培训服务

服务方要对系统管理用户进行培训，提供培训计划、培训教材，指定专人负责培训授课和辅导等工作的执行。保证操作人员熟练使用各功能模块，系统管理人员熟悉系统架构、功能，满足系统管理需要。

4、系统巡检服务

系统巡检服务是指服务提供商安排工程师定期对运行维护对象实施检查，及时发现运行中出现的隐患，减少发生故障的概率，保证系统的稳定运行。巡检服务主要包括以下内容：服务器操作系统、中间件、数据库服务器、应用系统。

5、数据处理服务

系统日常运行过程中产生的垃圾数据，按照经办机构的要求进行处理，包括历史数据的迁移处理、历史数据的备份处理以及相关数据的日常处理，并做好数据处理过程记录并存档。

四、运维服务要求

服务提供商应该建立符合软件维护服务需要的规范化、标准化的服务流程，确保服务质量。

1、服务渠道

将严格按照售后服务承诺，满足以下售后服务响应时间：

每年提供 9 个月 7x24 小时技术服务。在维护期内，负责提供对用户提出的问题进行咨询解答服务，对本系统提供 7x24 小时响应服务。对于用户提出的相关问题，将在 1 日内给予答复。

2、服务方式

包括现场服务、电话服务、邮件服务和远程服务。

现场服务主要工作有（不限于）供应商建设各系统日常运维，配合客户解决在使用系统过程中出现的问题。当现场人员和本地服务团队在客户非指定时间及地点工作时，客户可直接通过电话、QQ、微信等互联网工具进行问题的沟通，如无法处理，现场服务人员可在客户要求下第一时间赶赴现场进行问题处理。

3、技术服务队伍

为保障服务质量，提高服务水平，我司在本地成立维护服务中心，并组建一支高素质的技术服务队伍，提供技术保障服务，本项目要求不少于 2 名熟悉业务和技术的专业人员进行驻场服务。

4、服务期限

本次项目维护服务期限为 9 个月。

五、文档管理要求

成交供应商需要根据采购人系统的功能和特点，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，按照相关要求提交给采购人相关部门：

1、项目验收前，各运维单位整理并向采购人监理部门提交最终版的文档技术资料（需求、

设计、培训等），监理审核不通过不能进行验收；

2、运维期内，运维单位根据变更单或相关确认的变更需求，对文档进行更新，每季度由监理单位进行检查；

3、运维工作要求产出的成果物文档（日常运维记录文档、运维工作汇报文档、巡检等其他工作文档），由监理单位统一收取、归档。

六、保密安全要求

1、供应商要严格遵守国家《网络安全法》、《数据安全法》、《密码法》、《个人信息保护法》和《关键信息基础设施保护条例》等法律法规规章和省人社部门有关管理规定和技术规范。

2、成交供应商应配合甲方进行的有关安全检查，对检查发现的安全问题无条件进行整改。

3、成交供应商不以实施项目为名，侵害本项目各参与单位的技术、商业秘密或者知识产权。

4、成交供应商应向采购人承诺把保密责任落实到人，原则上项目运维期间项目拟派人员不得随意变动；确因工作需要变动时，应报采购人同意，同时做好保密管理工作。

5、成交供应商应加强数据安全管理工作，妥善保管各类信息数据，严禁复制、泄漏并严防遗失，对项目组所保管的数据信息，应采取包括但不限于数据模糊化、账号和日志审计等必要的技术保护措施。

包 11：国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目 (一) (社会保险费信息共享平台建设) 运维

一、运维目标

本项目的总体目标是在现有维护体系的基础上，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，保障国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费信息共享平台建设）的正常运行。

二、运维服务范围

序号	系统/子系统	主要内容
1	国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费信息共享平台）	根据税务与人社部门信息共享总体方案要求，按着“总对总”的方式，搭建社会保险费共享平台，实现与社保费征收相关的数据在人社部门和税务部门之间交换，保证数据的真实性、及时性和完整性，实现信息共享和业务协同。根据社保政策变化对信息系统相应功能进行优化和完善。

三、建设原则

以国家税务总局青海省税务局社保费及非税收入征管职责划转信息化建设项目（一）（社会保险费信息共享平台建设）业务正常办理、日常工作为主要服务目标，以实用性为主要服务内容，以标准化为主要服务过程。

四、维护模式

本项目采用驻场/机动混合的整体外包服务模式。

驻场/机动混合服务模式是安排一线服务团队进行驻场服务，二线服务团队通过服务台集中响应、派单服务，即可以满足服务响应时间的要求，又可以保障重大问题处理上的技术力量。服务方式可分为：热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务等。

五、运维服务内容

1、日常咨询服务

日常咨询服务是指运维人员通过电话、会议、电子邮件方式向系统使用者提供技术、业务、政策等相关问题解答服务。

2、故障处理服务

故障处理服务是指各经办机构在系统运行中遇到任何疑难或者出现不正常状态，随时通过电话、会议、电子邮件方式向服务提供商寻求技术支持和帮助，服务提供商在确认各经办机构的服务请求后，将在规定的时间内（即响应时间）安排技术人员对各经办机构所提故障进行定位，并提出解决方案，排除故障，

3、系统培训服务

系统培训服务是定期组织各经办机构系统管理员和操作人员的培训，交流工作经验，以保证各经办机构操作人员熟练掌握系统各项操作，提高工作效率。

4、系统巡检服务

系统巡检服务是指服务提供商安排工程师定期对运行维护对象实施检查，及时发现运行中出现的隐患，减少发生故障的概率，保证系统的稳定运行。巡检服务主要包括以下内容：服务器操作系统、中间件、数据库服务器、应用系统。

5、数据处理服务

系统日常运行过程中产生的需要人社和税务双方人工干预处理运维的场景，按照经办机构的要求进行处理，包括历史数据的迁移处理、历史数据的备份处理以及相关数据的日常处理，并做好数据处理过程记录并存档。

六、运维人员要求

为保障服务质量，提高服务水平，服务提供商在本地成立维护服务中心，并组建一支高素质的技术服务队伍，提供技术保障服务，本项目要求不少于 2 名熟悉业务和技术的专业人员驻场服务。

七、其他要求

服务提供商应该建立符合软件维护服务需要的规范化、标准化的服务流程，确保服务质量。

1、服务渠道

提供现场驻场服务及 7×24 小时热线受理服务；一般咨询服务即时回复，特殊情况自确认之日起 1 个工作日内回复或提供资料。

2、服务响应时间

正常上班时间：正常情况下，乙方接单后根据工作单内容，半小时内响应；紧急情况下，当有工作人员在现场时即时响应，后续补填工作单。

周六、周日及法定家假日：乙方以电话或远程支持的方式响应。正常情况下，乙方接单后根据工作单内容，一小时内响应；紧急情况下，如有工作人员在现场即时响应，如现场无工作人员，乙方半小时内响应，需要现场处理时，乙方派遣合适人员在 24 小时内抵达现场，紧急情况可事后补填工作单。