



市级运维统筹项目 招标文件

(文件编号：JKJL[ZC]2023-51)

招 标 人：克拉玛依市工业和信息化局

联 系 人：赵磊

招标代理机构：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

联 系 人：赵容萱 蒙秋蓉

联系电话：15809905032

2023 年 7 月



总 目 录

第一章 招标公告.....	3
第二章 投标人须知.....	6
第三章 项目采购需求.....	31
第四章 合同主要条款.....	177
第五章 投标文件格式.....	182
第六章 评审标准（综合评分法）.....	209



第一章 招标公告

项目概况

市级运维统筹项目的潜在投标人应在（新疆政府采购网）获取招标文件，并于 2023 年 7 月 28 日 10 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：JKJL[ZC]2023-51

项目名称：市级运维统筹项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：25612800

最高限价：25612800

采购需求：

标项名称：市级运维统筹项目

数量：1

预算金额（元）：25612800

单位：项

简要规格描述：详见“招标文件”

备注：无

合同履行期限：详见“招标文件”

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：投标人为中小企业；
3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2023 年 7 月 7 日至 2023 年 7 月 21 日，每天上午 00:00 至 13:30，下午 13:30 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）。

方式：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取招标文件（进入“项



目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件）

售价（元）：0

四、投标文件提交

截止时间：2023年7月28日10点30分

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

五、开启

时间：2023年7月28日10点30分（北京时间）

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其他补充事宜

1. 本项目采用全流程不见面电子开评标，投标人需要使用 CA 加密设备，投标人可通过新疆数字证书认证中心官网（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。

2. 本项目实行网上投标，采用加密电子投标文件（投标人须使用 CA 加密设备通过政采云电子投标客户端制作投标文件）。若投标人参与投标，自行承担投标一切费用。

3. 各投标人在开标前应确保成为新疆维吾尔自治区政府采购网正式注册入库投标人，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。

4. 投标人将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7+64 位及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

5. 投标人在开标时须使用制作加密电子投标文件所使用的 CA 锁及电脑，电脑须提前配置好浏览器（建议使用谷歌浏览器），以便开标时解锁。

6. 投标人对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 <https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding> 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为：<https://service.zcygov.cn/#/help>，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-投标人”版面获取操作指南，同时对自助查



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

询无法解决的问题可通过钉钉群及政采云在线客服获取服务支持。投标人钉钉群号：投标人钉钉群号：政采云新疆网超投标人服务十三群：30213235、十九群：34954976（如已加入其他群，无需重复加入）。

7. 为了保证开评标顺利进行，投标人开标所使用的电脑设备须具有视频及语音功能。

八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 招标人信息

名 称：克拉玛依市工业和信息化局

地 址：克拉玛依区迎宾路 60 号

联系方式：0990-6228111

2. 招标代理机构信息

名 称：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

地 址：克拉玛依市石化工业园团结路 12 号

联系方式：15809905032

3. 项目联系方式

项目联系人：赵磊（招标人）、赵容萱 蒙秋蓉（招标代理机构）

电 话：15809905032



第二章 投标人须知

前附表

项号	名称	内容规定
1	项目名称、 编号	项目名称：市级运维统筹项目 招标文件编号：JKJL[ZC]2023-51
2	招标人信息	招标人：克拉玛依市工业和信息化局 地 址：克拉玛依区迎宾路 60 号 联系人：赵磊
3	招标代理机 构信息	招标代理机构：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司 地址：克拉玛依市石化工业园团结路 12 号 联系人：赵容萱 蒙秋蓉 联系电话：15809905032
4	投标文件有 效期	递交投标文件截止之日起 90 天（日历日）。
5	招标范围	完成市级运维统筹项目包含的全部内容并配合招标人完成与此服务相关的全部工作。
6	服务期限	2023 年度
7	项目采购需 求	详见第三章“项目采购需求”
8	资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：投标人为中小企业； 3. 本项目的特定资格要求：无
9	投标截止时 间（开标时 间）	截止时间：2023 年 7 月 28 日 10 时 30 分（北京时间）
10	投标文件份 数及要求	<input type="checkbox"/> 采用见面开标： 投标文件包括：/ <input checked="" type="checkbox"/> 采用不见面开标：



		<ol style="list-style-type: none">1. 本项目采用不见面开标、投标人需要递交电子投标文件（“.jmbs”格式），一份备份标书文件（“.bfbs”格式）。2. 每份电子投标文件应包括资格证明文件、报价文件和商务及技术文件三部分。3. 本项目采用远程不见面交易的模式。开标当日，投标人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过政采云平台完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。投标人必须使用能正确解密投标文件的“CA锁”在规定的时间内完成远程解密，因投标人原因未能解密、解密失败或解密超时，视为投标人撤销其投标文件，系统内投标文件将被退回；4. 参与“不见面”开标的投标人或其委托代理机构、投标人等各交易主体，应当按照规定使用CA数字证书及电子签章。各方主体在系统中所有操作均具有法律效力，并承担法律责任。5. 投标人由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致投标文件无法解密，由投标人自行承担责任。6. 各投标人在项目开标、评标（审）期间应随时保持在线状态，及时查阅消息，并根据消息提醒进行投标文件在线解密等操作。随时通过交易系统接受专家评审小组发出的询标信息，并在规定时间内作出答复，未能按时答复/拒绝答复的，专家评审小组将视同其放弃澄清。7. 开标、评标过程中，投标人参与远程音视频交互及端口操作人员可以为投标人法人代表或授权委托人，也可以为投标人其他有关专业技术人员。8. 投标人在上传投标文件时应当将相对应的文件上传至指定区域，并关联至相应页码，如因投标人上传错误导致的投标被否决或评审出现偏差，由投标人自行承担。
11	投标文件的上传和递交	<ol style="list-style-type: none">1、电子加密投标文件<ol style="list-style-type: none">①投标文件制作完成并生成加密标书，在投标截止时间前，投标人需将加密的投标文件上传至政采云平台。②投标人未能在投标截止时间前成功上传电子加密投标文件的投标无效。③投标人成功上传电子加密投标文件后，可自行打印投标文件接收回执。2、备份投标文件<ol style="list-style-type: none">①投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

		<p>可以在投标截止时间前以电子邮件方式提供备份投标文件 1 份（接收人邮箱：1225783619@qq.com，接收人：赵容萱，电话：15809905032），“备份投标文件”由投标人自愿提供，招标文件不作强制性要求，如不提供或未按要求提供的，不会因此失去投标资格。</p> <p>②备份投标文件提供要求：投标人可以将备份投标文件打包压缩并加密，压缩包命名为“XX 单位备份投标文件”，加密密码由投标人自行保管；送达时间以招标代理机构实际接收时间为准。“备份投标文件”逾期或未按要求提供的视为未提供，建议投标人提前 1 日办理邮件提供事宜。</p>
12	投标文件的解密	<p>①不见面开标默认解密时长：30 分钟 投标人应在解密指令发出后招标（答疑）文件规定时间内完成解密。投标人未按规定完成解密，视为放弃投标。</p> <p>②通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件，因“政府采购云平台”系统问题无法按时解密，投标人提供了备份投标文件的，方可以备份投标文件为依据进行评审，其他因投标人原因导致无法解密的，投标无效。</p> <p>③通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标截止时间前，投标投标人仅提供了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，投标无效。</p>
13	专家评审小组的组建	<p>专家评审小组由招标代理机构依法组建；</p> <p>评标专家确定方式：评审专家由招标人或招标代理机构从评审专家库中随机抽取。</p>
14	递交投标文件地点	新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）
15	开标时间和地点	<p>开标时间：2023 年 7 月 28 日 10 时 30 分（北京时间）</p> <p>开标地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）</p>
16	评审方法	<p><input checked="" type="checkbox"/>资格后审 <input type="checkbox"/>资格预审</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>综合评分法 <input type="checkbox"/>最低评标价法</p>



17	项目报价要求	<p>本项目总预算为人民币 2561.28 万元,其中各分部控制价,详见第三章“项目采购需求”。</p> <p>投标人的总报价如超过项目总预算或分部报价超过控制价,则该投标人的投标文件作无效响应处理。</p>
18	低于成本价不正当竞争预防措施	<p>在评审过程中,专家评审小组认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标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;投标人不能证明其报价合理性的,专家评审小组应当将其作为无效投标处理。</p>
19	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是。</p> <p>①履约保证金的交纳必须以公对公账户进行汇款, 否则不予认可。</p> <p>②履约保证金金额: /</p> <p>③履约保证金递交: 中标人收到中标通知书后(签订合同前)向招标人缴纳;</p> <p>④履约保证金形式: 支票、汇票、本票等非现金形式。</p>
20	开标前答疑会或现场考察	<p><input checked="" type="checkbox"/>A 不组织。</p> <p><input type="checkbox"/>B 组织,时间: _____, 地点: _____, 联系人: _____, 联系方式: _____。</p>
21	样品或演示	<p><input checked="" type="checkbox"/>不需要提供样品</p> <p><input type="checkbox"/>需要提供样品</p> <p>1、递交样品的截止时间: ____年__月__日__时(北京时间)</p> <p> 递交样品地点: _____</p> <p> 递交样品联系人: _____</p> <p> 递交样品联系电话: _____</p> <p>2、样品制作的标准和要求: _____</p> <p>3、随样品提交相关检测内容要求: _____</p> <p>4、样品的封存及退回: 成交供应商的样品将由招标人进行保管、封存, 并作为履约验收的参考。未成交的供应商提供的样品, 应由采购代理机构</p>



		<p>进行保管、封存，成交公告之日起七个工作日后，由未成交供应商自行领回或经未成交供应商同意后自行处理。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不需要提供演示</p> <p><input type="checkbox"/>需要提供演示</p> <p>1、演示时间：_____</p> <p>2、演示地点：_____</p> <p>3、演示顺序：_____</p> <p>4、演示要求：_____</p>
22	中小微型企业有关政策	<p>1、投标人为中小企业；</p> <p>2、根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）文件的规定，本项目所属行业：软件和信息技术服务业。</p>
23	注意事项	<p>1. 本项目为电子招投标项目，投标人需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目投标人可通过新疆数字证书认证中心官网（https://www.xjca.com.cn/）或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路 75 号（中国银行大厦 11 楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路 34-3 号（美美影城 4 楼）进行线下办理。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763（其他地区请联系当地办理业务服务机构）。</p> <p>2. 本项目实行网上投标，采用电子投标文件，若投标人参与投标，应自行承担投标一切费用。</p> <p>3. 投标人应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库投标人，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由投标人自行承担。</p> <p>4. 投标人应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采</p>



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

		<p>云客户服务热线 95763 进行咨询。</p> <p>温馨提醒：投标人应提前上传，以便在上传时遇到技术问题，有充足的时间请教平台的技术人员。</p>
24	招标代理服务费	<p>(1) 经与招标人协商，本项目招标代理服务费由中标单位在领取中标通知书同时向招标代理机构支付，金额为人民币 14000 元（大写：人民币壹万肆仟元整）。</p> <p>(2) 缴纳账户信息如下：</p> <p>收款单位（户名）：克拉玛依市金科工程监理有限责任公司</p> <p>开户行：中国工商银行股份有限公司克拉玛依石化支行</p> <p>银行账号：3003021509024510885</p>



A 说明

1、适用范围及评标依据

1.1 适用范围

本招标文件仅适用市级运维统筹项目。

1.2 评标依据

根据《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）及有关法律、法规。

2、定义

2.1 “招标人”系指克拉玛依市工业和信息化局，在签订和执行合同阶段称“甲方”。

2.2 “招标代理机构”系指克拉玛依市金科工程监理有限责任公司。

2.3 “招标文件”系指由招标人向投标人发出的本采购项目的全部文件（包括修改文件、补充文件、答疑纪要、各种通知和附件等）。

2.4 “投标文件”系指投标人根据招标文件提交的所有文件。

2.5 “服务”系指合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件规定，完成市级运维统筹项目所包含的全部内容并配合招标人完成与此服务相关的全部工作。

2.6 “合同货物”系指按合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件规定，向招标人提供项目所需的全部货物。

2.7 “设备”是指制造、加工或用重要的和主要的元部件装配而成的，其基本特征、功能或效用应是商业上公认的与元部件有实质性区别的产品。

2.8 “原产地”是指合同货物生产或提供有关产品的来源地，这些来源地为中华人民共和国或与中华人民共和国有正常贸易往来的国家或地区。合同中提供的所有货物及其有关服务的原产地，均应来自于合格的原产地。

2.9 凡提及的“天、日期、星期、月份和年份”系指公历日历的日历天、日期、星期、月份和年份。

3、合格投标人资格要求

3.1 第一章“招标公告”中的投标人资格要求。



3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 同一分包的货物，制造商参与投标的，不得再委托代理商参与投标。

4、回避。政府采购活动中，招标人及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

4.1 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；

4.2 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；

4.3 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；

4.4 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

4.5 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的招标人是指招标人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及招标代理机构负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指专家评审小组成员。

投标人认为招标人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向招标代理机构书面提出回避申请，并说明理由。招标代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

5、参与投标费用

5.1 投标人应承担所有与评标准备和评标有关的全部费用，不论评标结果如何，招标人和招标代理机构无义务和责任承担投标人所发生的一切费用。

5.2 投标人在投标准备、实地考察和评标的全过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它任何损失，不论何种原因所造成，均由投标人自行承担全部责任和损失。

6、实地考察和费用

6.1 实地考察

招标人不组织统一实地考察。投标人须对采购项目的现场及采购项目所涉及的国家、自治区、克拉玛依地区、相关部门等与此相关的政策进行充分的调查、研究，参观并考察项目情况



及其周围环境（包括当地气候条件及自然环境等）以取得所有与准备评标和实施评标有关的必要资料及信息。实地考察所发生的任何费用均由投标人自理。

7、法律适用

7.1 本次评标活动及由本次评标产生的合同受中国法律制约和保护。

8、招标文件的约束力

8.1 投标人若中标，即被认为接受了本招标文件中的所有条件和规定。是招标人与中标单位签订合同的依据且是合同的组成部分。

8.2 技术资料

8.2.1 投标人确认招标人提供的技术资料（详见本招标文件第三章）存在缺项、漏项或计算误差，应以书面方式向招标人提出。投标人未在规定的时间内对招标人提供的技术资料提出异议，视为投标人已认可招标人提供的资料包含了所需的技术资料全部内容。

8.3 投标报价

8.3.1. 采购范围、本招标文件及合同约定等完成本项目的全部费用（包括：人工费、调研、用车、差旅、税金等所有相关费用）。

8.3.2 投标人认为需包含的其它费用。

B 评标文件

9、招标文件的组成

9.1 本招标文件是对市级运维统筹项目评标程序、合同条款进行说明。招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 项目采购需求

第四章 合同主要条款

第五章 投标文件格式

第六章 评审标准（综合评分法）



9.2 招标文件以中文编印，以中文文本为准。

9.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述条件或若中标履行合同有关的一切情况。

9.4 招标人向投标人提供的有关数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，投标人对此做出的推论、理解和结论自行负责。

10、招标文件的澄清或修改

10.1 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清，应以书面形式（必须加盖投标人公章）送至克拉玛依市金科工程监理有限责任公司（招标代理及造价咨询办）或发至 1225783619@qq.com，招标人和招标代理机构将对所提疑问视情况以书面形式予以答复，并发至领取招标文件的每位投标人。答复中包括所提问题，但不包括问题的来源。

10.2 提交首次投标文件截止之日前，招标人、招标代理机构或者专家评审小组可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标人或者招标代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，招标人或者招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。修改或补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

10.3 招标代理机构对招标文件作出的澄清、修改在政采云平台内进行披露，请投标人及时关注并获取相关资料。因登记有误、线路故障或其它任何意外情形，导致投标人未及时获取的，招标代理机构不因此承担任何责任，且有关的招标活动继续有效进行。当招标文件的澄清、修改及进行其他答复等就同一内容的表述不一致时，以最后发布的内容为准。

10.4 澄清、修改文件发出后，投标人必须使用最新的答疑、澄清文件制作电子投标文件，否则将无法完成上传。

C 投标文件的编写

11、投标文件的编写

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应，投标文件应编制完整的页码、目录。（编制上传投标文件与相应模块对应）

12、投标文件的组成（以下投标文件格式详见第五章“投标文件格式”）



12、投标文件的组成（以下投标文件格式详见第五章“投标文件格式”）

12.1 资格证明文件

- (1) “资格证明文件”封面
- (2) 资格性/符合性自查表
- (3) 诚信承诺书
- (4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书
- (5) 无重大违法记录承诺书
- (6) 法定代表人资格证明书
- (7) 法定代表人授权书
- (8) 相关证件：

①三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件；

②提供投标截止日前近六个月任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；

③提供上年度（2021年度或2022年度）经审计财务会计报告（至少包括资产负债表、损益表、利润表、现金流量表，新成立的公司提供情况说明）或企业财务报表或基本开户银行出具的资信证明；

④法律、行政法规、本招标文件规定的其他条件。

12.2 报价文件

- (1) “报价文件”封面
- (2) 投标函
- (3) 开标一览表（附“报价明细”）
 - (3-1) 报价明细表

12.3 商务、技术文件

- (1) “商务文件”封面
- (2) 供应商资格声明
- (3) 中小企业声明函



- (4) 近三年（2020年1月1日至今）类似项目业绩表，并附业绩证明资料（复印件）
- (5) 商务条款响应偏离表
- (6) “技术文件”封面
- (7) 项目人员配置情况表
- (8) 服务方案（包括但不限于：①运维实施目标、范围和任务②运维服务方案、运维内容③运维保障措施④团队组织安排计划⑤信息安全及保密措施）（格式自拟）
- (9) 服务承诺（格式自拟）

12.4 其他与项目有关的资料（结合评分表自附）

特别说明：

①上述各种证件、证书复印件须加盖投标人公章。如未按要求加盖投标人公章者，可能导致其投标文件无效。

②投标人应如实提供资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如投标人隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该投标人的投标资格，若中标的，取消其中标资格。

③投标文件包括但不限于以上内容，各投标人应对照“第三章 项目采购需求”及“第六章 评审标准（综合评分法）”提供相关的证明资料。

13、投标文件格式

投标人应按本章“12、投标文件的组成”中的要求提供投标文件，文件格式可参考第五章“投标文件格式”。若表格的栏目设计不够，投标人可按照同一格式自制表格填写；未提出的格式，投标人应自行拟定格式佐证响应。

14、投标文件的语言及计量单位

14.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

14.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖投标人公章。必要时专家评审小组可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。



14.3 除在招标文件的项目采购需求中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其它计量单位）。如投标人采用其它计量单位，需事先得到招标人的同意。

15、知识产权

15.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

15.2 招标人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

15.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，招标人享有永久使用权。

15.4 投标人如采用其所不拥有的知识产权，则在其商务报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

16、投标报价

16.1 投标人的商务报价应是为招标人提供全部服务，以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件约定的所有费用的总和。

任何因投标人忽视或误解招标范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若中标，招标人将不予批准由此而产生的索赔或服务期延长申请。

商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本招标文件要求以外的其他内容。

16.2 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) 报价包含的内容：完成市级运维统筹项目包含的全部内容并配合招标人完成与此服务相关的全部工作及采购需求约定的全部内容涉及的费用。

(2) 投标人根据对本招标文件、技术规范和标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。投标人应充分考虑合同执行期内的市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。



16.3 投标人应按照评标文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。投标人应对招标范围内的全部内容进行报价。

16.4 投标人的报价为一次性报价，即在投标有效期内投标价格固定不变。

16.5 本项目只接受一个投标报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

16.6 投标人若中标，不得以任何理由在合同执行期间予以价格调整。任何包含价格调整的要求将被认为是非响应而予以拒绝。

16.7 最低报价不能作为中标的保证。

17、商务报价货币

报价一览表和投标文件中的所有报价一律使用人民币（万元）填报。

18、投标文件的签署及规定

18.1 投标文件采用电子文档。投标文件中应按照招标文件第五章 投标文件格式中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

若投标人对投标文件做必要修改或澄清，则应在修改或澄清处加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权代表签字确认。

投标人在投标文件及相关文件的签订、履行、通知等事项的文件中的单位盖章、印章、公章等处均指与当事人全称相一致的电子签章或标准公章，不得使用其他形式（如带有“专用章”等字样的印章）。不符合本条规定的按无效投标处理。

D 投标文件的递交、修改和撤回

19、投标文件递交的方式

投标文件制作完成并生成加密标书，在投标截止时间前，投标人需将加密的投标文件上传至政采云平台。（详见第二章“投标人须知前附表”第9条）

投标截止时间以平台显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的投标文件视为逾期送达，将被拒绝。

投标人成功上传电子加密投标文件后，可自行打印投标文件接收回执。

20、迟交的投标文件



拒绝接收在规定的投标文件接收截止时间后递交的任何投标文件。

21、投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对其所递交的投标文件进行修改并重新上传，但以投标截止时间前最后一次上传的投标文件为有效投标文件。在投标截止时间后，投标人不得要求修改或撤回其投标文件。

E 评标、评审、确定中标投标人

22、开标

22.1 开标应当在招标文件第二章“投标人须知前附表”确定的时间和地点公开进行。

22.2 开标由招标代理机构主持，财政部门及有关监督部门可视情况派员现场监督。

22.3 本次采用不见面开标方式，在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点开标。投标人的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场，仅需在任意地点通过政采云不见面开标系统，使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。

开标前投标人完成设备测试，保证摄像头及麦克风正常使用。自开标时间起至评标结束，投标人须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，随时答复专家评审小组的疑问。若投标人未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由投标人自行承担。

法定代表人或法定代表人授权委托人参与远程交互，中途不得更换，在废标、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时，投标人一端参与交互的人员将均被视为是投标人的授权委托人或法人代表，投标人不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口推脱，投标人自行承担随意更换人员所导致的一切后果。

22.4 投标文件的解密：投标人登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内（2023 年 7 月 28 日 10:30-11:00）用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若投标人在规定时间内未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个 CA。

22.5 报价确认：投标人应在开启签字时段后进行 CA 签字确认，如对报价记录表有异议，先点击“报价异议”，选择“有异议”并填写异议说明后，再点击“报价确认”对报价记录表进行签章。签章完成后，等待评审小组对报价进行评审。



22.6 开标完毕，进行下一步评标。

23. 专家评审小组：

23.1 专家评审小组成员组成：

(1) 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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法律、法规规定组建，由招标人代表和评审专家组成。专家评审小组将负责对投标人提交的投标文件进行公开、评审，确保公开、评审过程公正、合法、保密，并向招标人推荐中标候选人。

(2) 参与过本项目的论证专家不得作为评标专家参加评标，招标人不得以专家身份参与评标，只能作为招标人代表参与评审活动。

24、重大偏离与细微偏差修正

24.1 重大偏离是指实质上影响合同的服务范围、质量和服务期等，或者实质上不满足招标文件的要求，而且限制了招标人的权力或减轻了投标人的义务。纠正或承认这些偏离将会对其他实质上响应要求的投标人合理的竞争地位产生不公正的影响。

24.2 细微偏差是指经专家评审小组确认的符合性投标文件虽然实质上响应招标文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改投标文件的实质性内容。

24.3 经专家评审小组确认存在细微偏差的投标文件，专家评审小组可以于评标结果宣布之前要求投标人对投标文件中存在的细微偏差进行修正，若投标人拒绝修正，其投标文件将被拒绝。

25、废标

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

25.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

25.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.3 投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；

25.4 因重大变故，采购任务取消的；

25.5 《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规及招标文件明确规定废标的其他情形。

26、投标人串通投标



投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害招标人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

26.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，或制作电子投标文件的文件制作机器码（mac 地址）一致，或制作电子投标文件的文件创建标识码一致；

26.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

26.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

26.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

26.5 不同投标人的投标文件相互混装；

26.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

27、投标人存在下列情况之一的，投标无效

投标人存在下列情况之一的，其投标无效：

27.1 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

27.2 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

27.3 不具备招标文件中规定的资格要求的；

27.4 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

27.5 投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；

27.6 法律、法规及招标文件明确规定的其他无效情形。

28、评审方法

28.1 信用查询：按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

28.2 本项目评审采用综合评分法，严格按照招标文件的要求和条件进行。

28.3 关于同品牌产品参加同一标项投标 （货物项目适用，服务类项目可忽略此条款）



28.3.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标单位参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由招标人或者招标人委托专家专家评审小组采取随机抽取方式确定一个参加评标的投标单位，其他投标无效。

28.3.2 采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标单位参加同一合同项下投标的，按一家投标单位计算，评审后得分最高的同品牌投标单位获得中标人推荐资格。

综合得分相同的，按下列顺序比较确定一个投标单位获得中标人推荐资格，其他同品牌投标单位不作为成交候选人。(1) 节能产品；(2) 环保产品；(3) 投标报价(由低到高)；(4) 技术部分得分(由高到低)。综合得分相同、投标报价和技术评分均相同的，名次由专家专家评审小组抽签确定。法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。

28.3.3 非单一产品采购项目，招标人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标单位提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

28.4 资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的，将失去投标人资格。

符合性审查：由专家评审小组对符合资格的各投标人投标文件进行符合性审查。符合性审查是从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查。未通过符合性审查的投标人其投标文件将按照无效投标处理。

28.5 澄清有关问题。自开标时间起至评标结束，投标人须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的的内容以及涉及投标文件的其他问题随时答复专家评审小组的疑问并对投标文件的澄清说明。若投标人未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由投标人自行承担。

28.6 比较与评价。专家评审小组应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

28.7 综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。



28.8 评标分值：总分为 100 分，其中价格分值为 20 分，其余部分分值为 80 分。具体评标方法详本招标文件第六章“评标方法（综合评分法）”。

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

注：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

28.9 商务报价错误的修正

28.9.1 如果发现商务报价存在计算或表达上错误，则按下列原则进行修正：

(1) 开标时，投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

28.9.2 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部公布第 87 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.10 专家评审小组认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；投标人不能证明其报价合理性的，专家评审小组应当将其作为无效投标处理。

专家评审小组依法独立评审，严格遵守评审工作纪律。对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则作出评审结论。持不同意见的专家评审小组成员应当在评标报告上签署不同意见并说明理由，不签署不同意见的视为同意。

29、推荐中标候选人

29.1 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，评审得分排列前 3



名的投标人被推荐为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的由专家评审小组投票确定其排序。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

注：评分计算保留两位小数，第三位小数四舍五入。

29.2 专家评审小组评审专家复核。专家评审小组评分汇总结束后，专家评审小组应当进行评审复核，对拟推荐为中标候选人的、报价最高的、投标人资格审查未通过的、投标人投标文件作无效处理的重点复核。

29.3 确定中标人

29.3.1 招标代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送招标人确认。

29.3.2 招标人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人；也可以事先授权专家评审小组直接确定中标人。中标候选人并列的，由招标人或者招标人委托专家评审小组按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

29.3.3 投标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，招标人可以与排在投标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推。

29.3.4 在确定投标人前，招标招标人不得与投标投标人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判。

29.4 招标人根据专家评审小组推荐的中标候选人及有关规定确定中标人。

30、招标人依法接受和拒绝任一或所有投标人的权力

招标人保留确定投标人之前的任何时候依法接受或拒绝任一或所有投标人的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

31、中标通知书

31.1 招标人确定中标人后，及时通知招标代理机构，招标代理机构将按程序公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标通知书一经发出即发生法律效力。

31.2 《中标通知书》将是合同的组成部分。

32、纪律与保密事项

32.1 凡参与公开招标的有关人员均应自觉接受有关主管部门的监督，不得向他人透露可能影响公平竞争的有关公开的其他情况。

32.2 领取本招标文件及其它相关资料者，应对文件进行保密，不得用作本次公开以外的



任何用途。由招标人向投标人提供的技术资料 and 所有其它资料，均视为保密资料，除非得到招标人的同意，不得向第三方透露。

32.3 投标人不得与招标人串通公开，不得向招标人或者专家评审小组成员行贿谋取中标，不得以他人名义参与公开或者以其它任何方式弄虚作假骗取参与公开；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。如果投标人或者其他利害关系人通过捏造事实、伪造证明材料等方式提出质疑，干扰政府采购活动正常进行的，属于严重不良行为，招标人、招标代理机构将提请财政部门将其列入不良行为记录名单，并依法予以处罚。

32.4 投标人不得在公开采购过程中互相串通、结盟、损害公开的公正性和竞争性，或以任何方式影响其他投标人参与正当公开。扰乱公开市场，破坏公平竞争原则。如投标人在公开招标过程中互相串通，一经查实，将取消公开招标资格。

32.5 公开之日起直至授予中标单位合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价、比较有关的资料和中标单位的推荐情况及与评审有关的其他任何情况均严格保密。

32.6 从公开之日起至授予合同期间，投标人试图向专家评审小组、招标代理机构施加任何影响或对招标人的比较及授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标文件被拒绝。

32.7 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，从公开之时起至授予合同期间，投标人不得就与其投标文件有关的事项主动与专家评审小组、招标代理机构以及招标人联系。

32.8 中标单位确定后，招标人不对未中标单位就评审过程以及未能中标原因作出任何解释，未中标单位不得向专家评审小组或其他有关人员询问评审过程的情况和索取评审过程的资料。

F 授予合同

33、授予合同标准

本采购项目的采购合同将授予按招标文件第 29.4 条所确定中标单位。

34、签订合同

34.1 中标单位应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标单位的投标文件订立书面合同。中标单位不得要求订立背离本投标文件合同主要内容等投标文件实质性内容的其他协议。

34.2 中标通知书、中标单位的投标文件及其澄清文件、技术规范及标准、项目采购需求、



本招标文件（含修改文件或补充文件）及答疑纪要等，均为签订合同的依据。

34.3 招标人如不按招标文件第 34.1 条规定与中标单位签订合同，或者招标人、中标单位签订背离合同实质性内容的协议，由监督管理部门责令其改正。

34.4 中标单位如不按招标文件第 34.1 条规定与招标人签订合同，则按违约处理，招标人将有权取消中标单位资格，给招标人造成损失的，还应当予以赔偿，同时依法承担相应的法律责任。

34.5 中标单位因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，招标人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标单位，也可以重新开展政府采购活动。

35、合同的签订准则

35.1 合同签订必须由招标人、中标单位双方法定代表或其委托代理人签署并加盖法人公章后方能生效。

35.2 合同转包（实质性要求）

本采购项目严禁中标单位将任何政府采购合同义务转包。本项目所称转包，是指中标单位将政府采购合同义务转让给第三人，并退出现有政府采购合同当事人双方的权利义务关系，受让人（即第三人）成为政府采购合同的另一方当事人的行为。

中标单位转包的，视同拒绝履行政府采购合同义务，将依法追究法律责任。

36.3 补充合同

采购合同履行过程中，招标人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标单位协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十，该补充合同应当在原政府采购合同履行过程中，不得在原政府采购合同履行结束后，且采购货物、工程和服务的名称、价格、履约方式、验收标准等必须与原政府采购合同一致。

37、验收

本项目招标人将严格按照政府采购相关法律法规以及《克拉玛依市政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》（克财发〔2016〕9号）的要求进行验收。



G 询问、质疑、投诉

38、询问

38.1 投标人对采购活动事项有疑问的，可以向招标人或招标代理机构提出询问，招标人或招标代理机构应当在三个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

39、质疑

39.1 投标人认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件和必要的证明材料送达招标代理机构。

39.2 投标人认为招标文件技术指标、参数、评分标准有质疑，向招标人提出，由招标人按相关规定作出答复或委托招标代理机构代为答复。投标人如对采购过程和采购结果有质疑，向招标代理机构提出，由招标代理机构按相关规定作出答复。

39.3 上述应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

39.4 质疑投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购环节提出质疑。

39.5 质疑文件应包括以下主要内容，并按照“谁主张、谁举证”的原则，附上相关证明材料。否则，招标代理机构不予受理【财政部发布了《政府采购投标人质疑函范本》和《政府采购投标人投诉书范本》，两范本指投标人提出质疑、投诉人提起投诉时，应提交的质疑函、投诉书和必要的证明材料（下载路径：中国政府采购网→下载专区）】：

(1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话（包括座机、手机、传真号码等）；

(2) 质疑项目的名称、项目编号、包号、采购公告发布时间、递交投标文件或投标文件截止时间；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据（具体条款，认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。



如涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件）；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提起质疑的日期；

(7) 质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章；

(8) 投标人委托代理质疑的，应当提交授权委托书，并载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

39.6 质疑投标人是指直接参加本项目采购活动的投标人，未参加政府采购活动的投标人或在采购活动中自身权益未受到损害的投标人所提出的质疑不予受理。

39.7 招标人、招标代理机构在收到投标人的书面质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

38、投诉

38.1 质疑投标人对招标人、招标代理机构的答复不满意，或招标人、招标代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购项目同级财政部门提起投诉。

38.2 投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

39、诚实信用

39.1 投标人不得虚假承诺，否则，按照提供虚假材料谋取中标或成交处理。

39.2 投标人提供中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

H 义务、工作纪律

40、专家评审小组在政府采购活动中承担以下义务：

(一) 政府采购评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密；

(二) 竞争性磋商小组、竞争性谈判小组或者询价小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。招标文件内容违反



国家有关强制性规定的，竞争性磋商小组、竞争性谈判小组或者询价小组应当停止评审并向招标人或者招标代理机构说明情况；

（三）竞争性磋商小组、竞争性谈判小组或者询价小组成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

（四）及时向财政部门报告评审过程中发现的招标人、招标代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及投标人行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

（五）发现招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并向招标人或者招标代理机构书面说明情况；

（六）及时向财政、监察等部门举报在评审过程中受到非法干预的情况；

（七）配合答复处理投标人的询问、质疑和投诉等事项；

（八）法律、法规和规章规定的其他义务。

41、评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律：

（一）不得参加与自己有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条规定的利害关系的政府采购项目的评标活动。发现参加了与自己有利害关系的评审活动，须主动提出回避，退出评审；

（二）评审前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由招标代理机构统一保管；

（三）评审过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理；

（四）评审过程中，不得发表影响评审公正的倾向性、歧视性言论，不得征询或者接受投标人的倾向性意见，不得明示或暗示投标人在澄清时表达与其投标文件原义不同的意见，不得以招标文件没有规定的评审方法和标准作为评审的依据，不得修改或者细化评审程序、评审方法、评审因素和评审标准，不得违规撰写评审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认；

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容；

（六）评审现场服从招标代理机构工作人员的管理，接受现场监督人员的合法监督；

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触投标人，不得收受投标人及有关业务单位和个人财物或好处，不得接受招标代理机构的请托。



第三章 项目采购需求

本章节内容为市级运维统筹项目的基本需求，投标人应仔细阅读、充分理解并响应，任何因投标人忽视或误解造成的损失由投标人自行承担。

一、项目总体情况

随着克拉玛依市政府信息技术的高速发展，信息化已经从最初的基础环境搭建、业务系统的建设阶段，进入到全面的运维阶段。不断复杂化的 IT 系统和快速增加业务系统给各委办局提出了巨大的挑战。各委办局在保持 IT 系统可靠、稳定、安全运行的条件下，降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平，同时根据日常维护的数据和记录，提供信息系统的整体建设规划和建议，更好的为信息化发展提供有力的运维保障能力。

通过本项目的实施，对各委办局信息系统、硬件设备、网络、操作系统、数据库等进行运行状态监控和管理。

本项目采购内容包括：克拉玛依市工业和信息化局市级运维统筹项目主要涉及市委政法委、市发改委、市教育局、市财政局、市工信局、市公安局、市住建局、市人社局、市医疗保障局、市商务局、市委史志办(市档案馆)、市政务服务和公共资源交易中心等部门的信息系统、网络、机房、设备，以及安全等方面运维服务。

供应商将提供可靠的服务，按需要派驻专人对相关信息系统、网络、机房、设备，以及安全进行维护，解决用户在使用过程中遇到的各种问题，保证政府信息基础设施及应用系统维护服务能正常运行。

(一) 克拉玛依市级政府部门 2023 年度运维服务清单：

序号	系统名称	基本情况说明
1	网络安全服务	通过某局现状进行梳理，发现系统潜在安全隐患并对高危风险进行管控和修复，保障某局互联网应用安全稳定运行。同时提升某局人员网络安全意识、网络安全技能水平。通过攻防演练实战模拟，提高某局对网络安全突发事件的处理能力。加强克拉玛依市整体网络安全防护力量。
2	公共安全视	为某局公共安全视频监控二期设施、设备提供服务，包括：



	<p>频监控系统 二期运维</p>	<p>摄像机 1242 台、视频智能一体机 1021 台、利旧摄像机 773 台。对 2263 台设备提供前端维护服务。</p>
<p>3</p>	<p>公共安全视频图像信息 联网共享应用平台软件 维护</p>	<p>现有高清视频联网监控平台整合接入克拉玛依市约 55000 路视频监控资源，对治安视频监控、卡口视频监控、4G 移动车载视频监控、社会面部分重点行业、重点场所、重点单位等视频监控整合接入和统一管理，并实现向市级公安网联网平台汇聚共享。我市视频监控系统建设数量、联网规模、管理规范水平取得初步成效，实现市、区、派出所、警务室的四级联动，在打击犯罪、治安防控、活动安保、指挥调度、突发事件处置等方面发挥了重要作用。</p> <p>为发挥社会面群防群治效应，夯实立体化治安防控，亟需提升社会面视频资源的接入能力和安全保障措施，平台整体联网接入和汇聚共享健壮性随社会面视频资源接入需进一步优化和提升。</p> <p>现有系统中运维模块主要围绕视频摄像机的在线率、完好率等的故障检测和工单处理，缺乏对资产档案的完善管理，未能对整体视频监控系统的全网设备做透明化监测，特别是对视频监控系统中的各个关键服务模块缺乏性能级的指标监测，导致运维管理时效性差，精细化程度不高。</p> <p>维护现有平台有完善的接入 Licence 认证、用户登录鉴权和系统操作日志。</p>
<p>4</p>	<p>财政网络安全及计算机 网络保障综合服务项目</p>	<p>①为克拉玛依财政局信息化管理与运维提供服务。主要涉及：财政网络安全专项服务、计算机及网络（设备）基础保障运行服务、财政网络基础支持系统保障服务。</p> <p>②财政网路安全等级保护测评服务。主要涉及：根据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全等级保护管理办法》关于网络安全等级保护的要求，完成财政网络安全等级保护测评工作。</p>



5	克拉玛依市诚信信息管理系统运维服务	<p>诚信体系综合管理平台从 2012 年研发并投入使用,为了保障诚信体系和平台推广应用工作持续开展,需要继续开展系统运维工作,并结合诚信推展情况进行平台升级。系统方面,保障平台网站正常运行,积极完善平台功能及保障系统稳定、健壮,并做好系统优化、系统培训等工作;数据方面,数据征集常态化,保障数据质量、数据交换共享、数据对接正常;并在日常做好系统巡查与数据交换情况巡查等工作。</p>
6	市级电子政务外网及核心应用系统维护	<p>1、市政府门户网站运维</p> <p>克拉玛依市政府门户网站作为克拉玛依市政务公开的重要窗口和建设服务政府、效能政府的重要平台和窗口,是构建服务型政府的重要手段和渠道。</p> <p>2019 年克拉玛依市政府门户完成升级改造,摆脱以往陈旧的传统网站模式,以全新面貌展示在市民面前,技术更换提升了访问速度,功能主要包括信息发布、解读回应和互动交流、关键词全文搜索、内容打印、分享、无障碍辅助交流、语音播放,其中网站信息发布全程电子化,落实信息发布“三审三校”制度要求,实现对内容创建、审核、发布等全流程留痕,便于信息追溯。管理维护方便快捷,提高了工作效率。</p> <p>市政府门户网站运维主要从网站页面栏目调整、专题栏目建设、网站后台栏目管理、功能完善、数据备份、日常问题处理等方面。</p> <p>2、克拉玛依市政务新媒体和网站监测服务</p> <p>按照国务院办公厅秘书局《关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》(国办秘函〔2019〕19 号)等文件要求,对克拉玛依公共就业服务平台和 65 个政务新媒体账号、内容安全、内容不更新、互动回应差、服务不可用进行检测服务。</p> <p>3、协同办公平台系统运维及服务</p> <p>为克拉玛依市、区两级各部门,提供协同办公类办文、办事、办会的电子化、无纸化、流程化服务;实现各业务部门之间的政务应用</p>



协同和政务数据协同。以行政办公无纸化、电子化、数据集中化为基础，以平台化运营机制来营建克拉玛依市政府电子化政务运作空间，用“云端化”来实现各单位政务应用的个性化、功能化、定制化分权需求。

业务包含协同办公系统、即时通讯系统的基础运维，针对系统运行中的故障情况，及时派出技术人员，以现场、远程等方式解决系统运行问题，保障政府协同办公系统正常运行，保障用户日常工作正常开展。

4、数据共享交换平台运维

数据共享交换平台面向政府各委办局，提供基础配置、资源维护、资源目录、任务调度、服务巡检等服务。基于数据平台的存储能力，建立中心数据库，汇聚各单位内部系统的交换数据，构建数据资源目录，使用支持库表类、文件类和接口类三种数据资源传输的数据交换引擎，实现交换任务的高效稳定运行。建立任务管控体系，查看调度任务运行状态和进度，控制调度任务的启停。满足跨部门数据共享协作需求。平台运维需对政务数据共享交换平台提供数据库管理、节点控制、存储控制及日常巡检等工作。

5、数据资源建设（数据常态化）

为深入贯彻习近平总书记网络强国战略思想，在自治区党委、政府的坚强领导下，我市加快推进了智慧城市建设和发展信息产业，并将其作为支撑城市转型和可持续发展的重要支撑，2015年数字城市建设任务完成，同时启动了智慧城市建设，明确了智能油田、智慧医疗、社会诚信等重点建设项目，2019年自治区下达“最多跑一次”、“数字克拉玛依”、“基层减负一张表”改革试点任务，以上信息化项目的建设、推广和应用，逐步实现通过信息化提升政府办公效率、方便百姓生活和优化营商环境的目标。但同时各应用系统数据无法进行共享、交换，利用，形成了一个“数据孤岛”等问题凸显出来。针对此问题，开展实施政府数据正常化服务。按照业务需求，应用数据共



享交换平台，进行数据资源池建设、数据资源目录管理、数据资源调度协同、数据源定制、数据资源质量管理及数据资源安全保障等工作。

6、统一支撑云平台（PaaS 平台）运维服务

基于“厚平台、轻应用”的思想，统一数据标准和技术标准，搭建统一的底层 PaaS 平台，PaaS 平台主要分为基础组件服务、应用组件云服务、门户工作台和管理平台（包括统一运维监控系统、开发者门户）四大部分，为各类上层应用提供丰富的应用支撑环境，不同的系统可以基于 PaaS 平台提供的云服务，实现应用的统一搭建、统一运维，方便的实现业务应用间的无缝隙集成和信息共享。

通过统一支撑云平台（PaaS 平台）管理应用流水线、统一消息对接、统一存储、统一检索、统一应用仓库来支撑市政府门户网站、克拉玛依市 12345 政务服务便民热线系统、政务服务事项库、政务服务权力运行管理系统等多套应用。

7、OFD 版式文件服务正常化运维支撑与管理

OFD 版式文档处理系统升级；OFD 系统日常巡检、安全运维；与协同办公等系统对接运维、支撑；大厅查询机、自助查询机等设备 OFD 版式浏览阅读服务支持保障。

8、电子证照库

电子证照平台目前平台内已完成全市 80 多家单位，100 余个证书模板制作生成证照数据 20 余万条，并上线运行，平台运行平稳免费运维期已到期。需对已制成的电子证照模版及数据进行维护。

9、信息基础设施及应用系统维护项目（安全运维、核心系统运维、终端运维）

随着市政府电子政务网络规模、应用系统的规模的扩大，在安全运维需求通专业的信息安全服务，来保障自身信息系统的稳定安全运行，同时通过专业的安全咨询和服务，逐步构建动态、完整、高效的信息安全运维体系和安全管理体系，提高信息系统的整体安全等级，保障信息基础设施及应用系统安全运行。



		<p>对部署在市政府电子政务机房和数字城市机房中的信息基础设施和应用系统进行维护，主要包括市政府机房服务器 3 台、数字城市服务器 11 台、数字城市 1 套核心存储，2 台光纤交换机、市政府机房 4 台核心存储，2 台存储光纤交换机、数字城市 2 台核心交换机，电子政务网络 59 台网络设备、数字城市核心数据库 4 节点 Oracle 11g RAC 群集系统、电子政务 SQL Server 2 节点群集 3 套、瑞星网络防病毒软件 1 套、市政府域控系统 1 套，DNS 服务器 1 台、两套 VMware 虚拟化平台的相关维护，以及对重要业务数据的备份、关键数据保护和高效率的备份恢复能力，保障电子政务外网、电子政务专网和自治区电子政务外网的正常稳定运行，协助政府用户处理日常网络出现的问题，驻场运维中对工程师专业技术能力要求较高，需要具有厂家中级技术认证工程师现场维护。</p> <p>对政务 windows 终端、国产 linux 终端，以及打印机、扫描仪、传真机等外设的软硬件进行维护及故障处理；终端网络接入及故障处理；局域网（云机、PC、国产化电脑）及终端安全维护。</p> <p>10、政府短信服务</p> <p>政府短信业务是为政务服务、内部提示、工作协同等提供短信服务功能。短信服务需提供短信平台系统运维、短信设备设施管理、短信应用系统接入和基础运维服务，根据系统运行中的故障情况，及时派出技术人员，进行现场、远程等方式解决系统运行问题，保障系统正常运行，保障政府短信业务正常开展。</p>
7	克拉玛依市教育局教育城域网维保	<p>克拉玛依市教育局为了保障克拉玛依市教育局信息中心机房、各区分中心、市一中、二中、高级中学、六中、北师大附属学校（中学、小学）、明圆学校、准东中学、准东一小、准东三小等直属学校网络、信息系统、平台及应用系统持续安全高效运行，减少故障发生率，提高工作效率。运维范围包括：教育局信息中心机房设备，教育城域网网络设备，教育局、市教育局驻西月潭社区工作队及下属单位电脑、打印机设备，教育城域网服务器及存储设备，教育城域网相关系统软</p>



		件、数据库和应用软件，教育城域网准东、白碱滩和独山子分中心及直属中学网络和 UPS 维护。
8	教育城域网 软件服务	<p>为深入贯彻落实全国教育大会精神，以及《教育信息化 2.0 行动计划》、《中国教育现代化 2035》、《加快推进教育现代化实施方案（2018-2022）》等文件精神，一是为保障我市教育转型变革的顺利推进，需要购买云校云平台服务，为学校提供选课走班、教学管理等服务；二是实现学校个性化应用的低成本落地，助力移动办公、智能管理。2019 年 5 月，市教育局将钉钉确定为全市教育系统的协同办公及家校沟通平台，各单位充分利用钉钉平台的功能组件和轻应用开发特性，在学校管理和教育教学方面进行了积极的探索。为充分发挥钉钉低代码开发平台快捷、高效、易用的特性，实现学校个性化应用的低成本落地，更好地推动智慧校园建设，需支付钉钉相关商业服务组件年费，其中包含氚云低代码平台、番茄表单等，三是家庭教育平台服务，为克拉玛依市中小学家庭提供一个专业的、科学的家庭教育知识的线上学习平台。提供课程、测评等服务。</p>
9	教育在线服 务窗口维护	<p>为了适应移动互联网的发展，市教育局于 2015 年 8 月创建了“克拉玛依教育”微信公众号（以下简称“公众号”）。经过七年的努力，公众号各项功能逐渐完善。截至 2023 年 4 月 10 日，公众号关注人数达 161379 人，共发布信息 8116 条，总阅读量达 460 万人次，在线客服处理留言 1383 条，处理舆情 269 起。</p> <p>在此期间，微官网、公众号在很多方面均发挥了重要作用，如展示教育发展成果，包括“中国教育创新成果公益博览会”等大型会议的宣传、克拉玛依市基础教育十件大事评选活动、国家级信息化实验区案例展示等，同时提供便民服务、学习平台，处理投诉举报，宣传展示教育转型变革成果、宣传中高考改革政策等。“克拉玛依教育”微信公众号成为宣传我市教育愿景、展示教育转型成果、传播教育正能量、服务市民的重要窗口。</p> <p>公众号的建设取得了一定的成绩，目前仍需要人员继续对“克拉</p>



		玛依教育”微信公众平台进行建设及维护，增加公众号的公信力。
10	教育城域网应用系统维护	克拉玛依市教育信息化基础数据建设已经取得显著成绩，为全市教育信息发展提供有力支撑和保障。为确保应用系统正常、稳定、高效运行，需要推进“克拉玛依市教育局城域网应用系统维护（基础数据维护项目）”相关运维服务工作。
11	教育城域网网络安全运维	经过多年的信息化建设，克拉玛依市教育局已经建立起了比较完整的信息系统，已经建成了以市教育局中心机房为中心、各学校机房为分中心、政务云为应用服务中心的克拉玛依市教育城域网。但是，随着网络规模的扩大、应用系统大规模上线，导致在安全运维及应急响应方面缺少一套完整的运维和应急体系来保证各类紧急事件的处理。因此，克拉玛依市教育局通过引入专业的信息安全服务团队，来保障自身信息系统的稳定安全运行，同时通过专业的安全咨询和服务，逐步构建动态、完整、高效的信息安全整体，形成能持续完善、自我优化的安全运维体系和安全管理体系，提高市教育局信息系统的整体安全等级，为保证业务的健康发展和提升核心竞争力提供坚实的基础保障。
12	2023年“金保工程”信息基础设施和本地系统运行维护	部署在克拉玛依市中国石油数据中心机房和市人社局大楼机房的网络、存储和服务器设备等设备进行维护；对金保工程本地应用系统、数据库提供运行维护服务。针对系统运行中出现的问题，要及时派出技术人员，解决系统运行问题，保障系统正常运行。
13	2023年“克拉玛依公共就业服务平台”运维	对克拉玛依公共就业服务平台应用程序、服务器、网络、存储硬件设备，和群集系统、数据库、操作系统以及其它基础软件的维护和管理，为各项业务系统提供支撑，保障业务系统正常运行和网络信息安全。维护工作内容包括：保障平台应用系统及各操作系统的稳定运行，并解决相关业务过程中出现的问题，防范化解各类网络攻击。



14	社会保障中心运维项目	<p>社会保障中心运维是一项技术复杂的系统工程,涉及到办公网络、软件、平台、视频监控网络、门禁网络系统等业务,是建立和完善市人社业务配套办公的重要内容。要保障社会保障中心大楼的信息基础设施正常稳定运行,并提供有效的技术支撑,就需要一套完整的运维体系和一个高水平的运维团队,配置完善的运维服务管理制度和规范,明确服务质量保障措施,规范运维工作流程,做好设备的运行维护工作,解决相关设备运行过程中出现的问题。</p>
15	2023年城运中心(一网统管)视联网及政法委机关信息化运维	<p>2023年市城运中心(一网统管)视联网及政法委信息化项目整体运维包括4个板块(政法委机关、城运中心、科研楼、综治视联网)18个方面内容信息系统相关网络及主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务,保证用户现有的信息系统的正常运行,降低整体管理成本,提高网络信息系统的整体服务水平。坚持“全市统筹+整体规划”原则;坚持“日运维+周巡检+月调度+年度考核”原则。每日常态化做好日常业务保障,做好日常维护的数据和记录,每周组织对关键信息、网络开展全面体检巡检,确保关键设施运行正常,每月对核心项目视联网、综治专网开展调度,确保链路畅通,运行正常;每年对项目做运维述职,组织专家对项目运维情况开展验收考核,通过对项目整体建设规划和建议,更好的为用户的信息化发展提供全方位、全链条、全生命周期的保障和服务。切实提升服务效率,保障项目稳定运行。</p>
16	市医疗保障业务系统维护(异地运维)	<p>为了保证克拉玛依医疗保障信息管理系统的安全性、稳定性,需要对医保相关业务经办、业务数据、数据备份、故障应急、留痕机制等多方面建立规范的工作制度,为规避相关风险需提供对应的技术支持,保证意外故障发生时能用最短的时间解决问题,实现信息系统的安全稳定运行,降低因各种情况造成的故障影响范围。</p> <p>运维管理涉及医疗保障信息管理系统中各业务模块的业务运维、数据运维、安全运维、应用运维等,从技术服务角度支持系统接口、业务功能、数据安全的正常运行,提供稳定可靠的运维保障。</p>



17	市医疗保障局本地驻场维护	<p>为了保证克拉玛依医疗保障信息管理系统的安全性、稳定性，需要对医保相关业务经办、业务数据、数据备份、故障应急、留痕机制等多方面建立规范的工作制度，为规避相关风险需提供对应的技术支持，保证意外故障发生时能用最短的时间解决问题，实现信息系统的安全稳定运行，降低因各种情况造成的故障影响范围。</p> <p>涉及医疗保障信息管理系统中各业务模块的业务运维、数据运维、安全运维、应用运维等，从技术服务角度支持系统接口、业务功能、数据安全的正常运行，为市医疗保障局提供稳定可靠的运维保障。可以使市医疗保障局有限的工作人员从繁琐的运维技术工作抽离出来，从事运维管理工作，并将工作重心投入其它业务上，为克拉玛依社会稳定和长治久安奠定坚实基础。</p>
18	克拉玛依市12345热线运维	<p>克拉玛依市 12345 政府服务热线于 2010 年年底开通，主要受理市民反映的咨询、投诉、举报、建议和求助等非应急类问题，为市民提供全年 7×24 小时全天候服务。12345 政府服务热线自开通以来，聚焦民生，把握社会热点，与各职能部门共同有效处置市民的各类合理诉求，得到市民的广泛好评。</p> <p>根据克拉玛依市 12345 政府服务热线工作需求，以及对热线的话务量分析，对系统进行日常运行维护并配置相应话务人员负责热线的接听、工单处理、派发、流程跟踪、回访等事项。</p>



19	互联网+政务服务项目运维(含市政务大厅系统硬件运行维护服务)	<p>2018 年开展“最多跑一次”改革，是自治区党委贯彻十九届中央深改组第二次会议精神和中央改革部署的重大举措，落实以人民为中心发展思想、迎接改革开放 40 周年的具体行动。2018 年 2 月份以来，根据自治区党委改革工作部署，改革办认真学习领会中央要求，借鉴浙江经验，立足新疆实际，紧紧围绕总目标系统谋划“最多跑一次”改革。</p> <p>目前，克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心已有 40 余家行政事业单位入驻，银行、邮政、市民卡、中介代办等一批便民服务机构也进驻到位，可受理审批和服务事项 160 多项，中心成为集行政审批服务、公共服务、中介服务为一体的政府综合服务平台。该平台采取“一窗受理、后台审批、集成服务”的模式，能为群众提供七大板块的服务：即房屋交易和不动产登记、商事登记、社保和住房公积金、企业建设项目投资综合服务、公共事业、综合服务以及税务综合服务板块，且每个板块都设有自助服务区，群众通过自助服务电脑和自助查询终端设备能自助申办相关事项。同时，各相关部门本着“我帮办、我代办、我能办”的原则，在现场为群众提供一对一的“店小二”式指导服务，让群众办一件事，只需跑一次。</p> <p>克拉玛依市委、市人民政府在自治区党委的坚强领导下，以刀刃向内，自我革命的决心和魄力，坚持以人民为中心，深入推进“放管服”改革。2019 年我市在全疆率先推开行政审批制度、商事制度、项目投资承诺制度、公平竞争审查制度、信用体系建设、线上线下政务服务融合等一系列改革举措。目前全市已经建成了一个互联互通的网上政务服务体系，打造了线上“一网通办”，线下“一窗受理”并行的政务服务供给新格局，人民群众和企业成为“最多跑一次”改革的直接受益者。</p>
----	--------------------------------	--



20	房地产信息管理系统运维	<p>克拉玛依市房产信息管理系统由 2011 年建设并使用,使用用户包括市住建局、各区住建局、各区城管局、市公安局、市民政局、市安全局、开发企业、物业、中介、银行、贷款公司等机构,实现了预售楼盘销售情况公示、全市新建商品房和存量房网签、个人住房查询,让房地产交易更加透明化及真实性,防止了"一房多卖";通过房产交易合同签订备案管理的全程网办,为社会公众提供快捷、高效、优质、方便的服务,缩短了买卖双方交易递件的时间,切实推进群众及企业办理不动产登记的交易和登记全过程“一件事”工作;为政府部门掌握了相关数据,有利于政府部门对二手房市场进行监控。并与住建部、市不动产、市城市运行平台、政务服务、住房公积金、地税局、发改委诚信系统、预售资金监管系统建立了数据接口,通过数据在业务办理中的流转和利用,真正实现了让数据多跑路,群众少跑腿,为群众办事。</p>
21	克拉玛依市建筑市场信用管理平台维护服务	<p>克拉玛依市建筑市场信用管理平台主要功能包括 1. 企业基本信用信息采集及审核 2. 良好行为采集及审核 3. 不良行为采集及审核 4. 项目评价打分 5. 信用评价 6. 信用公示 7. 不良行为整改及修复 8. 异议管理 9. 信用信息变更 10. 数据交换 11. 预警及统计分析 12. 基础支撑。涉及克拉玛依市住房和城乡建设局及其下属单位、公共资源交易中心、施工监理企业、勘察设计企业、招标人、招标代理机构、造价咨询企业、检测机构、预拌混凝土、园林绿化生产企业等。</p>
22	克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台	<p>平台系统建设于 2015 年,至今已投入使用 8 年,现有用户企业 26 家,投入资金 27.6 万元,通过对全市 13 家检测机构和 13 家商品混凝土企业的检测和生产数据实时监管,实现对工程建设各方责任主体工作行为的规范化、电子化、信息化管理,实现数据的互融互通,满足行政监督管理需要,可极大提高工程监督的效率和有效性。</p>



23	克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台	<p>克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”项目，是2020年新冠肺炎疫情肆虐袭扰社会经济发展的社会大背景下，克拉玛依市政府深入贯彻执行《商务部办公厅关于创新展会服务模式 培育展览业发展新动能有关工作的通知》及自治区的有关要求，将历届举办的克拉玛依投资贸易洽谈会（以下简称“克洽会”）通过创新办展工作思路，积极运用大数据、云计算、VR/AR、5G等现代信息技术手段，发挥线上线下融合作用，以产业推动、经贸洽谈合作为目标，聚焦消费升级，畅通商品流通，通过举办专场产业对接会、产品发布会、项目推介和签约等一系列活动，从而提高地区经济社会发展的内生动力，扩大内需为着力点，推动投资洽谈实际成效，促进区域经济交流与合作，进而将克洽会打造成为务实、创新、有影响力的品牌性展会，为赢得疫情防控和经济发展双胜利提供有力支撑。</p>
24	克拉玛依数字档案应用平台	<p>数字档案管理系统于2010年研发并在一市、四区档案馆及全市各立档单位投入使用。共包含4个子平台，为了保障档案管理体系和平台推广应用工作持续开展，需要继续开展系统运维工作。针对档案信息系统进行运行维护工作，确保档案信息系统安全、持续、可靠的运行，以提高工作效率和质量，使其更好地服务于档案信息管理工作；针对档案信息系统运行维护工作进行整体规划并提供必要的资源支持，建立和完善运行维护保障体系，按照规划实施运行维护工作，并对运行维护的结果、过程以及相关管理体系进行监督、检查、分析和评估，并实施改进；对档案信息系统的运行维护操作，都应留有记录、可追溯，以便于事后回顾各种操作的时间、流程及内容。</p>



(二) 克拉玛依市级政府部门 2023 年度运维期限及预算清单:

序号	系统名称	预算金额 (元)
1	网络安全服务	420000
2	公共安全视频监控系统二期运维	1625000
3	公共安全视频图像信息联网共享应用平台软件维护	450000
4	财政网络安全及计算机网络保障综合服务项目	680000
5	克拉玛依市诚信信息管理系统运维服务	1000000
6	市级电子政务外网及核心应用系统维护	6910000
6-1	市政府门户网站运维	275000
6-2	克拉玛依市政务新媒体和网站监测服务	420000
6-3	协同办公平台系统运维及服务	785000
6-4	数据共享交换平台运维	580000
6-5	数据资源建设（数据常态化）	830000
6-6	统一支撑云平台（PaaS 平台）运维服务	960000
6-7	OFD 版式文件服务正常化运维支撑与管理	75000
6-8	电子证照库	60000



6-9	信息基础设施及应用系统维护项目 (安全运维)	675000
6-10	信息基础设施及应用系统维护项目 (核心系统运维)	1250000
6-11	信息基础设施及应用系统维护项目 (终端运维)	550000
6-12	政府短信服务	450000
7	克拉玛依市教育局教育城域网维保	900000
8	教育城域网软件服务	560000
9	教育在线服务窗口维护	165000
10	教育城域网应用系统维护	206000
11	教育城域网网络安全运维	643000
12	2023年“金保工程”信息基础设施和本地系统运行维护	800000
13	2023年“克拉玛依公共就业服务平台”运维	303800
14	社会保障中心运维项目	284000
15	2023年城运中心(一网统管)视联网及政法委机关信息化运维	3280000
16	市医疗保障业务系统维护(异地运维)	300000
17	市医疗保障局本地驻场维护	800000



18	克拉玛依市 12345 热线运维	3510000
19	互联网+政务服务项目运维	2100000
20	房地产信息管理系统运维	235000
21	克拉玛依市建筑市场信用管理平台维护服务	280000
22	克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台	3000
23	克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台	98000
24	克拉玛依数字档案应用平台	60000
采购预算合计（元）		25612800

二、服务内容和标准

（一）网络安全服务

1. 服务内容

通过梳理摸排全市联网单位网络安全现状，发现网络安全隐患及漏洞风险，保障全市重要互联网应用安全稳定运行，同时提升网络安全监督执法及保障人员网络安全意识、网络安全技能水平。通过攻防演练实战模拟，提高全市重点联网单位网络安全突发事件的处理能力，进一步加强克拉玛依市整体网络安全防护力量。

2. 服务清单

序号	服务子项	备注
1	重点网络资产排查服务	针对我市 50 家重点联网单位网络安全设备等网络资产进行探测，梳理摸排，绘制目标资产拓扑图，整理形成我市网络资产报告。



2	我市重点联网单位渗透测试服务	对 20 家重点联网目标进行渗透测试和安全检查，通过授权的渗透测试，获取目标信息系统普通及控制权限。最后生成报告，详细描述测试过程和结果，并提出处置整改意见。
3	网络安全攻防演练服务	组织开展一次网络安全攻防演练，对重要信息系统的各项资产进行漏洞发现、扫描及形成安全应急预案，在演练结束后，针对攻防演练中发现的信息系统中存在的漏洞与缺陷，组织对网络攻防演练进行全面总结，公布问题、分析原因、形成预案、加强整改等。
4	网络安全事件应急响应服务	协助处置我市重点联网单位发生网络安全案事件，处理可能导致运营中断、数据泄漏等突发网络事件，能够最短时间，快速从安全事件中恢复、使影响降至最低，并避免再次发生。
5	网络安全培训服务	要求讲师需要在强网杯、固网杯等大赛上取得第十名以上成绩持有 CISP、CISP-PTE 证书, 能够讲解包括 CTF(夺旗赛)、AWD+(攻防兼备)、ISW(内网靶场演习)等多种形式
6	驻场服务	派驻 2 名具备网络安全事件分析处置能力的安全服务工程师，从事网络安全服务工作 2 年以上。协助每日对我市发生的网络安全告警信息进行分析，提出处置意见。定期针对事件进行总结分析, 每月撰写网络安全事件态势分析报告 1 份。

(二) 公共安全视频监控系统二期运维

1. 项目目标

按照某局的整体规划，对克拉玛依市 2020 年新建及利旧公共安全视频监控系统监控设备资源进行监控和管理，及时了解现阶段已建视频监控的现状和具体设备的详细信息，反馈监控系统资源的可用性和健康状况，着手处理故障监控，疏通监控故障路由，整合监控资源，确保 2020 年公共安全视频监控系统相关监控设备的正常运行、接入，并形成对系统内所有监控点



状态和图像质量轮巡检测及系统内相关服务状态、设备状态检测的常规化，提升系统的运维效果，保证系统的平稳运行。

2. 服务内容

服务范围为某局于 2020 年完成克拉玛依市公共安全视频监控系统二期建设，点位覆盖克拉玛依市辖区（克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区、高新区、独山子区）内小区、学校、铁公机、大型商场、集贸市场、巷道口等九场景场所，共计摄像机 1242 台、视频智能一体机 1021 台、利旧摄像机 773 台。

包含部分：

2020 年克拉玛依市公共安全视频监控系统二期完成摄像机 1242 台、视频智能一体机 1021 台。部分设备及线路由运维方负责进行巡检维护。

利旧部分：

2020 年克拉玛依市公共安全视频监控系统二期项目中，利旧 773 台。利旧部分，运维方负责进行发现故障，并及时通知其所属单位进行处理，做好利旧设备一体机接入调测、配合协调工作。

因城市规划、扩建改造造成前端监控点位位置发生迁移的，由供应商按照 2020 年新建前端监控点位总数的 5%（摄像机 63 台、视频智能一体机 52 台）进行免费迁移。

（三）公共安全视频图像信息联网共享应用平台软件维护

1. 服务内容

克拉玛依公共安全视频图像信息联网共享应用平台软件项目维护需求			
序号	维护内容	数量	单位
一、维护内容及明细			
1	中心管理模块维护	1	项
2	监控应用管理软件维护	1	项
3	实战应用功能维护	1	项



4	安全应用功能维护	1	项
5	客户端接入网关软件维护	1	项
6	消息转换网关软件维护	1	项
7	视频播放控件软件维护	1	项
8	联网（设备）接入网关软件维护	1	项
9	流媒体转发模板软件维护	1	项
10	数据库代理网关软件维护	1	项
11	数据库软件维护	1	项
12	媒体转码模块软件维护	1	项
13	GIS 应用服务模块维护	1	项
14	存储管理服务模板软件维护	1	项
15	解码控制模块软件维护	1	项
16	综合运维系统维护	1	项
17	社会资源整合子系统维护	1	项
18	外部系统对接维护	1	项
19	接入 Licence 授权维护	1	项

(1) 主要功能维护

总体维护功能概述

维护的平台应采用开放式架构，关键核心模块支持主流 Linux 平台和主流中间件，应选用标准化接口和协议，以具有良好的兼容性和可扩展性。音视频流媒体格式需采取统一标准（即支持标准 ISO MPEG4 和 H. 264、H. 265、SVAC）。

联网功能维护

平台联网维护必须遵守 GB / T28181-2016 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》，其功能须满足“关于印发《全国公安机关图像信息联网总体技术方案》的通知(公科信[2012]73 号)”文件中的基本业务功能、基本管理功能。

平台维护须支持 GB / T25724 《安全防范监控数字视音频编解码技术要求》（简称 SVAC 标



准), 支持运维管理、安全认证等功能, 支持与其他网内平台或跨网络平台按照 GB / T28181-2016 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》对接。

共享功能维护

平台共享功能维护需遵守 GB / T28181-2016 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》, 其基本业务功能、基本管理功能参照视频图像信息联网平台。平台维护支持 GB/T25724-2017 《安全防范监控数字视音频编解码技术要求》(SVAC 标准), 支持运维管理、安全认证等功能, 支持与视频图像信息解析系统等系统的应用对接。平台的部署维护可支持云架构模式, 支持云存储功能。

维护支持与其他网内平台或跨网络平台按照 GB / T28181-2016 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》对接。

平台级联功能维护

平台维护功能应遵循国家标准《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》GB / T28181-2016 开展跨域联网, 在上下级平台级联时, 控制信令和媒体流均为标准格式。上级平台信令安全路由网关直接连接下级平台信令安全路由网关, 控制信令的路由; 上级平台媒体流服务在信令控制服务的控制下与下级平台媒体流服务直接连接, 接收或转发媒体流。

平台维护应具有高度的对外开放性, 应具备 Webservice、SDK、标准 SIP 协议等多种对外开发接口, 任意接口应能同时提供满足 windows 和 linux 开发环境要求的接口、协议和 SDK。以满足上层其他对接平台的灵活对接开发。

平台管理功能维护

管理功能维护应包括主机管理维护、模块管理维护、部署管理维护、转发路由维护、在线管理维护、用户权限管理维护等。

(1) 主机管理维护应支持对主机的添加、批量添加、主机删除、主机修改、刷新主机等功能。

(2) 模块管理维护应包括设备接入网关、客户端接入网关、流媒体服务、存储服务、中



心管理服务、DBA、HTTP2COMM 模块关联规则设置、版本管理、下载管理等功能。

(3) 部署管理维护应包括模块的部署、卸载、启动、停止、日志、升级、重载、刷新等基础部署功能，同时对模块的状态显示也非常详细，包括模块类型、名称、服务唯一编码、版本号、站点号、发布日期、运行状态等等。

(4) 转发路由管理维护应支持对视频转发的路由配置，通过对路由管理的配置实现流媒体数据获取及分发机制/云台控制指令的转发管理，为缓解网络带宽紧张的区域，对该区域内的视频服务器的访问全部通过视频转发模块来进行转发。

(5) 第三方设备管理维护应支持对第三方设备的接入管理，包括设备的增加、删除、修改等基础功能外，还可以详细的显示第三方设备的名称、编码、服务地址、服务用户、服务密码、http 端口、tcp 端口等等详细信息查询和配置。

(6) 在线管理维护应包括在线视频管理、在线用户管理、系统参数配置、公告模块等功能维护。在线视频管理维护应包括摄像机在线状态查询、摄像机告警状态查询、摄像机视频浏览等功能维护；在线用户管理功能应包括用户账号搜索、用户强制退出功能、用户实时状态展现、用户操作日志展现、用户访问视频管理、推送截图功能等维护；公告功能应包括收件箱、发件箱、草稿箱管理以及公告的发布及浏览，上下级联网公告的发布及浏览等功能维护。

(7) 用户权限管理维护

(8) 设备信息管理维护

维护应支持实现视频监控设备的信息管理，摄像机类设备注册信息应包含但不限于以下内容：安装位置、IP 地址、名称、编码、行政规划、行业、设备类型、网络标识、用户、单位信息（单位所在派出所、单位所在警务区、单位类别、单位法人、单位法人联系电话）、责任人、录入时间、负责人姓名、负责人联系电话、经度、纬度、记录更新时间、监控性质、应用场所、建设类型、建设时间、维护负责人、维护负责人手机、采集负责人、采集负责人手机、摄像机厂商、摄像机型号、摄像机分辨率、摄像机朝向、摄像机编码格式、摄像机补光属性、备注信息。



(2) 监控应用功能维护

平台应用功能维护如下

视频监控

- 1) 基础监控播放应用维护
- 2) 图像与编解码标准支持维护
- 3) 控制与对讲功能维护
- 4) 地图快速调取功能维护
- 5) 视频快速上墙功能维护

录像检索回放维护

维护支持系统对 2 段视频进行行为特征对比播放, 进行对比播放, 播放过程中可同步播放、同步暂停、同步帧进、同步帧退的功能, 有效比对视频中嫌疑对象的行为特征。

维护应能支持以不同存储方式存储在不同的存储设备上的录像进行统一检索。维护在进行录像检索时, 检索的精度可以达到秒级。支持对重点录像锁定和解锁, 被锁定录像应能持久存储不被覆盖。维护支持录像标识, 应能对已被标识的录像进行快速查询和回放。

维护应能支持录像回放上墙功能, 根据实际需要可选择以快进、快退、拖动、播放进度条跳转以及快放、慢放等播放形式。

维护应能支持录像即时回放功能, 能从当前时间即时后退查看该时间点后的所有录像, 而非一段时间的录像。同时可调节回放的时间进度。

维护应能支持录像切片功能, 可将一段录像按照所设定的间隔时间切成 N 段, 显示出每段录像的第一帧图片, 方便快速定位录像关键节点同时进行播放。

电子地图应用维护

- 1) 地图格式兼容维护
需接入“全市一张图”进行维护, 并支持 PGIS 地图、天地图。
- 2) 地图图层维护
- 3) 地图操作与工具维护
- 4) 地图兴趣点图标维护
- 5) 设备聚合显示维护
- 6) 智能路线视频联动应用维护

电视墙应用维护



维护平台应支持电视墙操作以实现对平台上的各种前端数字视频解码上墙进行显示，维护应支持自定义分屏管理、电视墙管理、电视墙选择功能、电视墙视频播放及控制等功能。维护支持用户自定义电视墙轮巡策略。

(3) 实战应用功能维护

点位聚合维护

维护应支持在地图上标定摄像机，可查看摄像机的实况。当摄像点位比较密集时，显示成一个点位同时标示出该点的摄像机数量。

点位可视域维护

维护支持可视域管理及动态可视域，维护支持全局点位摄像机可视域的一键打开或关闭，维护支持框选选中的单个或多个点位摄像机的可视域一键打开或关闭。未配置或未实现动态可视域的点位摄像机不显示可视域功能。

重要部位标注维护

维护应支持社会资源(学校、公交车站、机场、酒吧、KTV 等)在地图上的标注和查询。

视频巡逻指挥维护

与 PGIS 结合，维护平台支持基于地图的视频指挥、视频巡逻功能。

维护应支持视频巡逻业务，可设定巡逻的摄像头、巡逻组等，并可按照设置进行视频巡逻。

(4) 安全应用功能维护

认证鉴权功能维护

维护用户访问支持统一登录，统一认证鉴权。用户登录密码应具备一定复杂度，包含大写字母、小写字母、数字和特殊字符。维护支持对接 CA 认证授权登录，支持对接 PKI/PMI 认证授权登录。权限管理提供统一的帐户管理和授权管理等功能，支持按地域、权限、角色和组织的管理。

用户审计功能维护

维护支持按角色、时间、地点、人物、区域等多维度自动对每个用户的登录，视频浏览，视频录像、录像回放、设备添加、摄像机操作等操作行为进行收集、分析和报告，并形成用户日志。

维护支持对用户所登录计算机的 IP 地址等收集并关联用户登录日志。可按照系统预设的审计策略通过用户日志对用户的访问行为、数据查询记录、拷贝记录等进行审计，确保有据可查。



安全水印功能维护

维护应支持对各个认证登录用户的实时视频浏览、录像回放、实时截图、录像截图、录像下载等视频图像中手动叠加用户登录名称的安全水印。安全水印支持字体大小、字体颜色、叠加位置的配置。

数据安全功能维护

维护应支持对国标接入平台的设备或下级平台的目录同步数据完整性和正确性检测，并以列表方式直观展现错误提示信息；应符合国标 GB/T28181 的视频图像数据传输规范和安全要求；数据库中关键数据信息应以加密方式保存，不能直接保存明文，如下级平台密码等。

(5) 综合运维子系统维护

设备检测维护

维护应支持对公共安全视频图像联网共享平台所接入和使用的视频设备和系统应用服务实现运维检测。

维护视频设备检测功能，包括摄像机、编码器、存储设备（NVR、CVR、IPSAN）等。系统应用服务检测，包括联网共享平台中的接入网关应用服务、流媒体应用服务、存储管理应用服务、数据库、中间件等。

工单处理维护

维护应支持对工单处理的各个环节实时监控并实时展示工单所处状态。工单应支持多个分类，包括用户工单、待处理工单、待审核工单、已完成工单，可查看各个环节的工单消息汇总。支持按时间、统计类型、所属项目、工单状态、故障级别多种维度，以饼图、柱状图、列表的方式展示工单各项目、状态、故障级别统计情况。

统计分析维护

维护应支持对视频设备和系统应用服务的各类状态指标统计分析。支持图形化统计分析功能。

维护视频设备应支持实时状态、完好率、故障时长的统计分析。

资产管理维护

维护资产与配置能应支持对各类资源，如视频设备进行管理，并可以自行定义资产的分类和资产管理的信息，从而实现各种资产的管理，可以设置配置项维保到期提醒时间和提醒人员，系统便可在维保到期之前，提醒对应的人员，避免主要设备维保过期，从而降低设备运行环境的运行风险，通过维保过期配置项一览表、报废设备一览表查询逾期设备，通过资产配



置管理梳理资产信息，以配置项状态（报停）控制资产配置的全生命周期管理。

(6) 与其他系统对接维护

1) 公共安全视频图像信息联网共享应用平台维护应支持经安全设备与综治视联网平台对接维护，实现视频资源共享到综治视联网平台，实现综治视联网平台与本级视频资源的双向调用。

2) 维护公共安全视频图像信息联网共享应用平台的社会面视频资源整合子系统支持经安全设备与社会面重点视频资源实现对接，实现整合接入符合国标 GB/T28181。

3) 维护公共安全视频图像信息联网共享应用平台支持与天地图系统对接。

(7) 性能指标维护

联网技术指标要求维护

维护可管理的前端监控点数量不少于 300000；维护支持的实时图像点播浏览并发路数不小于 5000 路；维护支持的历史图像回放并发路数不小于 5000 路；维护支持的视频图像存储并发路数不小于 30000 路，维护支持 PB 级存储容量；维护支持的用户数不少于 600 个。

共享技术指标要求维护

维护可管理的前端监控点数量不少于 300000；维护支持的实时图像点播浏览并发路数不小于 5000 路；维护支持的历史图像回放并发路数不小于 5000 路；维护支持的视频图像存储并发路数不小于 30000 路，维护支持 PB 级存储容量；维护支持的用户数不少于 600 个。

地图应用指标要求维护

维护基于 GIS 地图的相关应用操作，在一定性能硬件计算机上（处理器 I5 四核 3.0GHz 以上，内存 8GB 以上，硬盘 500GB 以上）。

其它维护要求

每次维护结算，按季度提供运维报告、运维内容；

每周不定期巡检，巡检内容包含服务器内存，磁盘占用情况，模块是否正常启用，平台各功能是否正常；

按月整理出具巡检报告；作为当期结算依据。

(8) 共享模式维护维护

网内共享方式维护

维护视频资源对共享单位采用公共安全视频网延伸终端的方式，即通过公共安全视频图像信息联网共享应用平台为需共享用户分配账号、划分权限，用户通过公共安全视频图像信息联



网共享平台实现视频资源的共享目的。

本地公共安全视频图像信息联网共享应用平台只对本级对应的用户共享视频资源，严禁跨级、越级进行视频资源共享。

跨网共享方式维护

维护跨网段共享应采用安全控制措施，如防火墙或网闸等设备隔离，实现外网与公共安全视频网的互联，实现方式为通过公共安全视频图像信息联网共享平台授权或平台对接的方式。需要注意的是：公共安全视频网与互联网之间共享视频资源，必须采用边界接入平台视频通道的安全方式实现网络互联；公共安全视频网与公安信息网之间共享视频资源，必须采用边界接入平台视频通道的安全方式实现网络互联。严禁不采用任何安全措施将公共安全视频网与其他网络尤其是互联网直联。

(9) 服务标准

在国家信息化建设指导思想与方针政策上，须遵循如下标准规范：

1、国家标准

- (1) 《信息安全技术信息系统通用安全技术要求》（GB/T 20271-2006）；
- (2) 《安全防范监控数字视音频编解码技术要求》（GB/T 25724-2017）；
- (3) 《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》（GB/T 28181-2016）；
- (4) 《安防监控视频实时智能分析设备技术要求》（GB/T 30147-2013）；
- (5) 《安全防范工程技术规范》（GB 50348-2004）。

2、公安部文件

- (1) 《全国公安机关视频图像信息整合与共享工作任务书》（公科信〔2012〕11号）；
- (2) 《全国公安机关图像信息联网总体技术方案》（公科信〔2012〕73号）；
- (3) 《公安信息通信网边界接入平台安全规范（试行）—视频接入部分》（公科信〔2011〕5号）；
- (4) 《关于转发〈国家标准 GB / T 28181-2016〈安全防范视频监控联网系统信息传输交换控制技术要求〉修改补充文件〉的通知》（公科信传发〔2014〕87号）。

3、行业标准

- (1) 《城市监控报警联网系统 通用技术要求》（GA/T 669.1-2008）；
- (2) 《城市监控报警联网系统 安全技术要求》（GA/T 669.2-2008）；
- (3) 《城市监控报警联网系统 前端信息采集技术要求》（GA/T 669.3-2008）；



- (4) 《城市监控报警联网系统 视音频编、解码技术要求》（GA/T 669.4-2008）；
- (5) 《城市监控报警联网系统 信息传输、交换、控制技术要求》（GA/T 669.5-2008）；
- (6) 《城市监控报警联网系统 视音频显示、存储、播放技术要求》（GA/T 669.6-2008）；
- (7) 《城市监控报警联网系统 管理平台技术要求》（GA/T 669.7-2008）；
- (8) 《城市监控报警联网系统 卡口信息识别、比对、监测系统技术要求》（GA/T 669.9-2008）；
- (9) 《报警传输系统串行数据接口的信息格式和协议》（GA/T 379.1~379.10-2002）；
- (10) 《安全防范工程程序与要求》（GA/T 75-1994）；
- (11) 《安全防范系统验收规则》（GA 308-2004）；
- (12) 《IP 网络技术要求 网络性能参数与指标》（YD/T 1171-2001）。

（四）财政网络安全及计算机网络保障综合服务

1. 财政网络安全专项服务

为有效保障财政系统整体网络安全，进一步加强财政网络安全管理，提高财政网络安全风险防范能力，现就财政网络安全管理，具体服务需求如下：

序号	财政网络安全服务	
1	财政专网漏洞扫描及修复服务	每季度开展一次全面的漏洞扫描服务，使用漏洞扫描系统并结合人工方式，进行安全漏洞扫描，扫描范围至少包括核心业务系统的数据库、操作系统、中间件、物联网设备等；对识别出的能被入侵者用来非法进入网络或者非法获取信息资产的漏洞，及时完善安全策略，降低安全风险；及时发现最新的安全漏洞及安全风险。出具详细的漏洞扫描报告及修复建议并协助修复完善。
2	网络安全应急演练及护网行动	编制网络安全应急演练计划、应急预案、演练场景设计、演练场景测试、演练脚本编制；实施应急演练（每季度开展1次，并留存图片资料），撰写网络安全应急演练工作总结并提出完善建议等。在上级部门或本级工信、网信、网安等部门组织的攻防演练护网行动期间提供驻场服务，并协助做好应急处置。
3	日常网络安全	服务器（硬件及政务云）健康巡检（每周一次）：利用数据



	<p>巡检服务</p>	<p>中心现有监控设备或工具, 定期对各服务器进行健康巡检; 对发现的异常情况进行排查, 并针对异常情况提出解决方案和建议。</p> <p>存储设备健康巡检 (每周一次): 对存储设备系统的运行状态, 包括设备指示灯、存储光纤链路等; 对发现的异常情况进行排查, 并针对异常情况提出解决方案和建议。</p> <p>安全设备 (防火墙、堡垒机、入侵防御系统、日志审计等) 健康巡检 (每周一次): 定期对安全设备病毒库和特征库更新情况检查; 对安全设备异常/安全告警进行日志审核分析; 对安全设备主机控制面板状态指示灯检查、CPU 利用率、内存利用率、磁盘使用率、电源情况巡检; 对异常情况进行排查, 并针对异常情况提出解决方案和建议。</p> <p>核心网络设备 (交换机、路由器等) 健康巡检 (每周一次): 定期对核心网络设备 CPU 利用率、内存利用率、电源状态、风扇状态巡检, 对错误事件日志和异常情况进行分析和维护; 提供巡检报告; 对异常情况进行排查, 并针对异常情况提出解决方案和建议。</p> <p>数据库健康巡检 (每周一次): 定期进行数据库健康巡检, 监控内容包括数据库健康状态、数据库空间使用情况等; 对发现的异常情况进行排查, 并针对异常情况提出解决方案和建议。</p> <p>每季度对现有网络架构进行分析, 对存在的故障隐患点、不合理节点等进行建议整改。</p> <p>每季度对网络中部署的安全设备进行有效的安全配置和日志分析, 找出设备存在的安全威胁, 并形成日志分析报告。</p> <p>以上均形成书面巡检记录、书面分析、书面建议、整改情况、日志分析报告等。</p>
<p>4</p>	<p>网络安全培训</p>	<p>安全培训包括主流操作系统安全方面, 用户安全、登录安全、文件安全; 网络实体安全; 访问控制、防火墙、入侵检测技术; 数据泄露; 信息加密技术; 恶意代码防范; 数据库安全; 程序员</p>



		安全代码编写等方面。 制作网络安全培训课件，并登记网络安全培训台账，每季度培训 1 次。协助制作一本市财政局财政网络安全注意事项手册。
5	网络安全咨询服务	提供日常网络安全业务咨询服务及突发事件的应急处置服务。协助做好网络安全等级保护相关的支持和咨询服务。协助做好网络安全相关检查工作。
6	服务器虚拟化支持及安全服务	对政务云数据中心的两台物理服务器提供虚拟化服务和运维，满足市财政局对服务器的使用需求。服务器 1 配置：2288H V5/2*4110-8Core 2100MHz 处理器/4*32GB DDR4 内存/2*1.2TB SAS 硬盘/1*RAID 卡超级电容/1*SR450C-M Raid 卡 服务器 2 配置：RH2288H V3-BC5M02HGSA-RH2288H V3 （25 硬盘 EXP 机箱）H22H-03/2*Xeon E5 2643 v3（3.4GHz/6-core）处理器/4*16GB DDR4 内存/2*600GB SAS/1*2x10GE 光口板载网卡/1*RAID 卡超级电容/1*SR430C RAID 卡。

2. 基础支持系统保障服务

- (1) ORACLE 数据库运维及服务；确保 ORACLE 数据库正常运行。
- (2) WEBLOGIC 中间件运维服务；确保 WEBLOGIC 中间件运维服务正常运行。

3. 日常计算机及设备、网络等零星技术保障服务

- (1) 财政计算机及相关设备的技术保障服务：计算机、打印机、复印机、服务器（含硬盘）、交换机、路由器、防火墙、存储设备的日常管理和技术保障服务等。
- (2) 计算机操作系统及 Office 软件、WPS 软件等软件的安装及服务，软件正版化管理系统应用服务，协同办公平台相关服务，综合办公系统（FOA）的运行服务等。
- (3) 协助财政专网的接入、财政专网 UK 办理及调整、授权管理中心管理等。
- (4) 预算单位财政专网的巡检：包括财政专网的故障处理、病毒检测及处理。
- (5) 协助视频会议服务、财政局信息发布服务等。
- (6) 协助做好财政局安排的其他工作。

4. 财政网络安全等级保护测评服务内容

根据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全等级保护管理办法》等关于网络安全等级保护的要求，完成财政网络安全等级保护测评工作。



(五) 克拉玛依市诚信信息管理系统运维服务

1. 系统运维服务

运维服务对象包含诚信体系综合管理平台、克拉玛依市信用大数据平台、社区信用体系管理平台，针对以上运维服务对象，开展系统日常维护工作。在系统运行过程中，解决系统运行中的问题，提供系统巡检、监控、故障处理、应用技术支持和应用培训，保证应用系统正常运行，形成运维报告。

1) 系统巡检：检查各平台系统功能模块是否正常运行，每天巡检 1-2 次，并形成巡检报告。

2) 系统监控：针对各平台系统进行 5*8 小时监控（工作日监控），信用中国（新疆·克拉玛依）网站进行 7*24 小时监控（全年无休监控），随时掌握各平台系统是否正常运行。

3) 故障处理：系统发生故障后，由运维单位立即进行问题评估，组织相关人力解决故障，同时进行问题上报，故障解决后，形成运维记录。

4) 技术支持：驻场人员 2 人，提供现场运维服务。后台技术支撑团队 6 人，选取熟悉业务的研发人员，当故障出现时可立即响应，迅速判断故障问题，减少时间浪费。

5) 运维报告：在日常运维工作时、故障处理时，做好工作资料收集、整理上报、问题跟踪、问题解决、完成确认、归档整理，最终形成运维报告。

2. 数据运维服务

数据运维服务涉及一百余家市区两级政府机构、企事业相关单位的信用数据管理、数据交换、数据处理、数据治理、数据整合及数据利用等，保障数据报送及时有效入库，保障数据质量，保障数据规范统一。

1) 信用数据对接：根据推广应用需要，与市级各行业领域信用系统对接信用数据、黑名单信息、单位惩戒内容信息等。根据上级要求，与自治区、国家进行数据对接，并提供技术支持与服务。

2) 信用资源管理：涉及一百余家市区两级政府机构、企事业相关单位的数据资源管理，梳理数据来源单位、数据类、确保每个数据类都有单位负责，强化信用数据统一规范管理。

3) 数据报送提醒：为保证百余家数据源单位数据报送及时性，按时提醒各数据源单位上报数据，对各数据源单位所上报的数据进行提醒、监督与审核，规范上报周期，保障数据及时上报。

4) 数据质量管理：针对百余家数据源单位数据报送情况，进行数据巡检、数据抽查、追



踪查错，保障数据质量，并根据信用办要求定期制定《行政许可和行政处罚》双公示“信息报送情况的通报”。

5) 双公示：根据国家发改委、自治区发改委、克拉玛依市发改委相关要求，保障双公示信息的及时性、有效性、准确性。对于漏报数据进行筛查，如有漏报，当联系相关单位，提醒尽快报送数据。

6) 数据备份：做好数据备份工作，申请独立服务器进行数据库备份，每月进行一次全库备份。

7) 运维报告：在日常运维工作时、数据处理时，做好数据备份、操作记录、授权记录、问题记录、变更记录等，形成运维报告。

8) 技术支持：数据处理人员 3 人，选取熟悉相关数据库技术的数据处理人员，熟悉业务逻辑、熟悉诚信数据库结构、熟悉处理规则。市级电子政务外网及核心应用系统维护

(六) 市级电子政务外网及核心应用系统维护

1. 市政府门户网站运维

(1) 网站后台运维：网站共有 51 个栏目，网站页面栏目调整，栏目名称修改，栏目增加、信息管理、用户权限管理、栏目权限管理、模板管理、专题管理（专题栏目建设、专题页面设计、专题发布等）、广告管理、关键字管理、审核流程管理、运维统计等。

(2) 网站前台运维：网站首页栏目布局调整，增加专题，专题图片设计。特殊节假日时，网站首页颜色更换。政府信息公开运维等。

(3) 网站功能完善，如网站首页搜索和信息公开中的搜索功能，统计功能、审核流程功能等。

(4) 每日网站巡检和定期对网站进行应急演练，每日对网站程序和数据库的备份，定期对网站进行安全扫描并处理扫描问题。从而保障网站的正常运行。

(5) 数据库管理包括数据库日常备份，检查数据库运行是否正常等。

(6) 与其他系统接口管理以及网站域名、安全、服务器等运维。

(7) 解决用户遇到的问题。

(8) 定期做好网站的应急演练，保障网站的正常。

(9) 完善网站管理制度。

(10) 配合网安、网信做好网站攻防演练工作。

(11) 每个月完成网站漏洞扫描工作。



2. 克拉玛依市政务新媒体和网站监测服务

对克拉玛依公共就业服务平台和 65 个政务新媒体进行检测服务：

- (1) 安全、泄密事故检测；
- (2) 错别字/敏感词、严重表述错误检测；
- (3) 站点无法访问检测，首页不更新检测；
- (4) 栏目不更新检测；
- (5) 互动回应、服务不实用检测；
- (6) 整改效果复核，并提供人工服务；
- (7) 功能检测，如（页面标签、IPv6 改造、兼容性等）。

网站和新媒体检查指标内容如下：

检查对象	指标	评分细则
政府网站	安全、泄密事故等严重问题	1. 出现严重表述错误。 2. 泄露国家秘密。 3. 发布或链接反动、暴力、色情等内容。 4. 对安全攻击（如页面被挂马、内容被篡改等）没有及时有效处置造成严重安全事故。 5. 存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）。 6. 因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情。 上述情况出现任意一种，即单项否决。
	站点无法访问	监测 1 周，每天间隔性访问 20 次以上，超过（含）15 秒网站仍打不开的次数累计占比超过（含）5%，即单项否决。
	首页不更新	监测 2 周，首页无信息更新的，即单项否决。 如首页仅为网站栏目导航入口，所有二级页面无信息更新的，即单项否决。 （注：稿件发布页未注明发布时间的视为不更新，下同。）



	<p>栏目不更新</p>	<p>1. 监测时间点前 2 周内的动态、要闻类栏目，以及监测时间点前 6 个月内的通知公告、政策文件类一级栏目，累计超过（含）5 个未更新。</p> <p>2. 应更新但长期未更新的栏目数量超过（含）10 个。</p> <p>3. 空白栏目数量超过（含）5 个。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>
	<p>互动回应差</p>	<p>1. 未提供网上有效咨询建言渠道（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）。</p> <p>2. 监测时间点前 1 年内，对网民留言应及时答复处理的政务咨询类栏目（在线访谈、调查征集、网上信访、纪检举报类栏目除外）存在超过 3 个月未回应有效留言的现象。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p>
	<p>服务不实用</p>	<p>1. 未提供办事服务。</p> <p>2. 办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失 4 类及以上的事项数量超过（含）5 个。</p> <p>3. 事项总数不足 5 个的，每个事项办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）均缺失 4 类及以上。</p> <p>上述情况出现任意一种，即单项否决。</p> <p>（注：对没有对外服务职能的部门，不检查其网站该项指标。）</p>
<p>政务新媒体</p>	<p>安全、泄密事故等严重问题</p>	<p>1. 出现严重表述错误。</p> <p>2. 泄露国家秘密。</p> <p>3. 发布或链接反动、暴力、色情等内容。</p> <p>4. 因发布内容不当引发严重负面舆情。</p>



		上述情况出现任意一种，即单项否决。
	内容不更新	1. 监测时间点前 2 周内无更新。 2. 移动客户端（APP）无法下载或使用，发生“僵尸”、“睡眠”情况。
	互动回应差	1. 未提供有效互动功能。 2. 存在购买“粉丝”、强制要求群众点赞等弄虚作假行为。 上述情况出现任意一种，即单项否决。

3. 协同办公平台系统运维及服务

1) 协同办公平台

协同办公系统主要包含以下一些功能：门户管理、公文管理、重要通知、即时通讯、我的文档等其它功能。

(1) 门户管理：统一化管理门户分为工作台和通讯录。

工作台主要作用为查看快捷查看公文中心、我的通知以及查看克拉玛依市政府门户网站中的重要公告、市政府新闻。

通讯录中显示克拉玛依市政府组织机构以及各人员联系方式、职务、办公地点等基础信息。

(2) 公文管理：公文进行电子化处理，实现无纸化公文，更加方便快捷高效管理。

(3) 重要通知：方便克拉玛依市政府各个单位各个部门之间的文件传输、传阅。提供传阅过程的快捷性以及安全性。

(4) 即时通讯：快捷方便的聊天工具，通过即时通讯可进行日常工作交流、文件传输。

(5) 我的文档：日常工作中产生的相关文件，进行电子化存储，方便后续各个单位各个部门内部的传阅及文件的管理。

(6) 其他功能：克拉玛依市政包含以下功能：会议、个人信息修改、我的日程等。

2) 响应速度要求

高并发量：能够支持 1800 个用户并发访问。

响应速度快：搜索时间最大不超过 3 秒，客户端请求能够在 10 秒之内得到回复。

高稳定性：7×24 小时连续工作，除非硬件故障。而解决硬件故障能够支持使用故障转移



集群技术, 故障平均间隔时间 ≥ 350 天。

3) 安全保密

《克拉玛依市政府协同办公平台》中的数据是非涉密数据, 但是只有经过授权的用户才能访问, 并且对数据的操作权限也要进行授权。确保数据库的安全性以及数据的保密性。

(1) 操作安全: 操作安全性由网络登录验证、数据库使用权限验证、应用系统使用验证三级组成。

(2) 数据存储的安全性: 日常对所有的数据进行备份, 一旦发生系统故障或人力不可抗拒的灾害等情况, 能够立即恢复整个系统和所有的数据。

(3) 系统容错: 系统对输入的数据要做有效性检查和完整性检验, 保证将正确的数据存入数据库, 对于用户错误的输入, 不但拒绝接受, 而且要给出明确的错误提示, 便于操作者改正。

4) 等级保护测评服务

对“协同办公平台系统”进行等级保护测评工作, 用于提升信息系统安全防护能力和支撑能力。(只包含等级保护测评费用, 不含完成等级保护测评所涉及的改造费用)

5) 商用密码安全应用测评服务

对“协同办公平台系统”进行商用密码安全应用测评服务。(只包含商用密码安全应用测评费用, 不含完成商用密码安全应用测评所涉及的改造费用)。

6) 服务范围

协同办公系统、即时通讯、数据库、服务器日常维护, 从而保证政府协同办公系统正常运行。

7) 信息基础运维

(1) 协同办公系统: 平台用户问题处理。

(2) 用户信息变更: 平台用户各项信息及时新增、删除、修改。

(3) 流程定制: 根据用户需求为其在平台上定制相关流程。

(4) 日常巡检: 定时巡检平台能否登陆, 各个模块功能是否正常, 用户信息是否正确。

(5) 数据库维护

(6) 数据日常备份: 每个工作日对系统关键数据表进行备份, 每次系统用户信息调整前进行数据备份。

(7) 服务器维护: 定期进行漏洞扫描与安全补丁升级。



8) 服务方式

依据市政府运维管理规定，技术服务需达到规定的技术要求及考核验收指标/标准，在指定的时间内，专业人员 24 小时×365 天服务，完成工作目标，达到要求的质量标准，为客户提供“一站式”技术支持与服务。

服务响应时间 20 分钟、一般故障恢复时间控制在 2 小时内、重大故障恢复时间控制在 0.5 个工作日内，保证系统正常运行。

平台运维服务在下一年度未签订新合同之前，继续承担运维服务。

服务方式除了现场服务外，还要提供远程、网络、电话等方式。

提供现场巡访服务，征求用户系统完善的要求和合理化建议，审核通过后，进一步完善系统，完善后的结果要通过用户的认可。

9) 运维管理要求

(1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维服务所有内容。

(2) 运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障政府协同办公平台功能正常。

(3) 平台使用要求方便、快捷，人员、组织架构信息及时更新，用户问题及时解决。

(4) 协同办公平台能够连续 7*24 小时不间断工作，出现故障应能及时排查解决。

(5) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(6) 每年对用户单位进行用户满意度调查，对相关反馈及时整改。

4. 数据共享交换平台运维

做好数据共享交换平台日常运维工作，主要包括服务器运行状况、应用程序运行状况、数据推送状况、网络访问状况的每日巡检和故障处理；现有接口、交换任务的每日巡检和故障处理，新增接口、交换任务的对接调试和巡检维护；支撑软件、应用软件的定期版本升级和补丁加固；按需提供系统管理、应用权限、安全配置服务；重要时间节点网络安全和系统保障工作；编制与更新业务流程图、网络设备配置清单、系统维护操作规范、常见问题处理手册。数据推送、交换工作（包含但不限于测试网络连通性、协助建立更新库表、开发调用接口、配置交换任务、数据推送及回流等工作）。每日开展巡查，及时处置问题，保障平台平稳运行。

1) 运维内容

(1) 电子监察系统 15 个数据共享交换任务。

(2) 工程建设项目审批管理系统 49 个数据共享交换任务。



- (3) 一件事一次办系统预约模块 4 个数据共享交换任务。
- (4) 政务服务运行管理系统办件数据推送自治区 22 个数据共享交换任务。
- (5) 消防云 41 个数据共享交换任务。
- (6) 自治区办件推送到前置库 8 个数据共享交换任务。
- (7) 自治区事项库事项同步到本地事项库 30 个数据共享交换任务。
- (8) 社区基层一张表 57 个数据共享交换任务。
- (9) 工商企业 19 个数据共享交换任务。
- (10) 公安 31 个数据共享交换任务。

2) 组织保障

(1) 供应商须委派政治素质高、责任意识强、专业能力过硬的项目经理承担本服务工作，并明确其在本服务中的岗位职责、任职资格和管理权限，确保项目顺利实施。供应商在项目实施过程中不得随意变换所委派的项目经理，但需按照采购方要求及时更换采购方认为不合适的项目人员。

(2) 供应商应组建经验丰富、结构合理、人员稳定的项目团队。项目团队应具备较强的工作能力和业务素质、良好的服务意识和责任心。项目团队还应具有相当的稳定性，不应出现人员频繁更换的问题，确保运维工作的效率与质量。

(3) 供应商在项目实施过程中应制定严格的项目管理制度和 workflow，合理规划项目的组织架构、沟通方式和工作职责。

3) 售后服务

(1) 委派至少 3 名工程师提供 5*8 小时驻场运维服务，并提供 7*24 小时技术咨询支持和应急处置服务。

(2) 在接到故障处理要求时，1 小时内做出明确响应和安排，4 小时内为采购方提供排查及处理服务，事后形成故障处理报告。

(3) 通过现场指导、电话咨询、书面咨询、远程诊断、电子邮件、传真等途径，

(4) 为采购方提供 7*24 小时技术问题咨询服务，并在 24 小时内提出解决方案。

5、数据资源建设（数据常态化）

1) 服务要求

(1) 梳理各部门数据资源信息。

(2) 通过数据标准、资源目录等系统，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务



的数据协同管理服务，提高社会管理能力和公共服务水平，为公众事项办理、工作人员业务开展、领导决策提供全方位的数据支撑。

2) 服务内容

(1) 政府政务数据资源目录清单的分析、梳理；

根据各部门数据源现状，梳理出各单位数据项资源目录清单。

(2) 不断完善资源目录

根据新接入数据、接口的实际情况完善克拉玛依资源目录，并在目录平台进行编目、注册、发布。

(3) 部门申请数据资源管理与共享实施工作

数据资源交换需要满足同构以及异构数据库之间的数据共享交换需求，实现关系型和非关系型数据的增量与全量同步，需提供交换节点管理、节点物化、节点启停、定时共享交换、实时共享交换、自助共享交换等功能。

(4) 持续开展数据正常化工作

汇聚克拉玛依市住房和城乡建设委、某局、自然资源局、统计局、市场监督管理局、发展和改革委员会、教育局、卫健委等部门的数据。

医学证明、殡葬死亡、企业、房产、社会团体组织、事业单位、地名地址、宠物等数据，数据 ETL 工作：数据的抽取、关联、排序、去重、转换、聚合、装载、入库等工作。

(5) 接口的正常化运维工作

企业基本信息、法定代表人信息、企业主要人员、个体工商户基本信息、注吊销信息等 20 余个接口运维。

(6) 配合 TZ 接口的运维支持，以及接口的二次共享实施。

(7) 建立数据共享交换流程

根据需求部门的数据共享交换流程申请、审批，建立政务数据共享交换实施。

(8) 国家、自治区接口或平台对接的工作

- 接口的申请、调用调试，接口说明文档整理；国家、自治区接口的二次共享实施；
- 自治区共享交换平台对接工作；自治区资源目录对接；
- 根据接入国家、自治区数据接口的情况，发布、调整资源目录；
- 配合政务事项需求数据在“国家供需对接系统”填报工作；
- 配合填报自治区数据共享交换相关的调研表。



(9) 数据统计

数据上报的各种统计信息。

- 包括填报工作的完成情况统计，如填报完成时间、审核时间、完成质量、退回次数等内容；
- 包括填报的具体数据统计，可以对该部门所有填报的表单按照指标、表单、流程等维度，分时间段统计查询。

6. 统一支撑云平台（PaaS 平台）运维服务

1) PaaS 平台运维

在统一支撑云 PaaS 平台环境中, 计算机硬件、应用软件、通信网络是三个最基本的要素。建设遵循“五统一”、安全性原则，在系统设计时遵循开放性、标准化、实用性、可靠性、可操作性、易用性等原则。

PaaS 平台，用于任务调度、告警、日志、监控采集、界面交互等；

业务服务器，用于运行容器的服务器；

镜像仓库/持续集成，用于镜像存储以及 svn 和 Jenkins 的运行；

文件服务器和数据库服务器根据项目类型进行安装 Agent。

应用组件云服务是为解决应用系统开发过程中的共性问题，消除系统共用功能重复建设而实现的一系列标准化的组件服务。各应用系统可以共享和调用这些服务（包括统一消息、统一服务网关和统一附件存储等），在后续的开发、测试和运维过程中，开发商不再需要考虑相应的基础功能，只需要关注上层业务逻辑，真正做到“轻应用”。另外，基于平台统一的标准规范，最终实现应用融合、数据共享的目标。

序号	系统	功能模块	服务内容
----	----	------	------



1	统一支撑云平台 (PaaS 平台)	基础组件云服务	该模块包含数据库服务、应用中间件服务、分布式云存储、通用基础服务
		应用组件云服务	该模块包含统一消息服务、统一附件存储服务、统一服务网关、统一搜索服务、统一应用仓库
		门户工作台	该模块包含门户支撑能力、政务云 PC 工作台、政务云移动工作台
		管理平台	该模块包含 PaaS 运维控制台、PaaS 管理控制台、开发者门户

2) 等级保护测评服务

对“统一支撑云平台(PaaS 平台)-用户中心”进行等级保护测评工作，用于提升信息系统安全防护能力和支撑能力。（只包含等级保护测评费用，不含完成等级保护测评所涉及的改造费用）

3) 商用密码安全应用测评服务

对“统一支撑云平台(PaaS 平台)-用户中心”进行商用密码安全应用测评服务，（只包含商用密码安全应用测评费用，不含完成商用密码安全应用测评所涉及的改造费用）。

7. OFD 版式文件服务正常化运维支撑与管理

为保障 OFD 系统软件功能正常，派驻一名技术人员对 OFD 系统进行日常巡检，OFD 软件对接及使用方面的问题时提供 7*24 小时响应服务，如果用户系统对接 OFD 软件出现故障时可通过电话、远程控制等技术支持服务方式分析原因、解决故障，确保与系统对接的 OFD 软件各项功能正常使用。

8. 电子证照库

为平台正常运营需建设单位提供技术支持，派驻一名技术人员负责日常巡检平台安全、数据安全、平台资源使用情况，做好日常使用过程中技术支持及答疑解惑。

9. 信息基础设施及应用系统维护项目（安全运维）

保证现网中使用的安全设备安全检测库可持续更新。定期提供所有设备固件、系统软件、应用软件、管理系统软件的检查及更新服务，以保障设备、系统的安全、稳定的运行。

按照业务需求的设备调试和配置工作；从物理、逻辑结构上对现有网络、安全环境进行优



化调整。

针对 APT 威胁、Web 攻击、失陷主机、僵尸蠕虫等威胁进行针对性检测，并在出现威胁事件的时候进行告警。对网络威胁感知和监测到的威胁、漏洞和攻击情况，实时对相关部门、单位开展预警和通报工作。对发现的问题、追溯得到问题根源，发现攻击，追溯攻击源头。

信息系统出现安全事件时，用户可立即启动紧急响应服务，包括远程紧急响应和现场紧急响应：现场紧急响应在接到请求 2 小时内派出工程师到达现场，协助用户进行处理并向用户提供详细的事故处理报告，内容包括：事故原因分析、已造成的影响、处理办法、处理结果、预防和改进建议。

网络安全运维人员跟踪最新安全技术发展、收集业界发布的最新安全信息及时通告用户最新的安全动态、安全技术的发展趋势，以及时效性很强的漏洞、攻击手法、病毒的通知预警。

根据业务需求及时对设备进行调试和配置，保证业务办公网络及终端电脑网络正常运行。

以克拉玛依市电子政务外网信息安全服务的总体框架为基础、以安全策略为指导，通过统一的安全综合管理平台，提供全面的安全服务内容，覆盖从物理通信到网络、系统平台直至数据和应用平台的各个层面的安全需求，保障信息平台的稳定持续运行。

10. 信息基础设施及应用系统维护项目（核心系统运维）

本服务对克拉玛依政务网络机房应用系统、数据库、系统集群、硬件设备、网络环境运行状态进行监控和管理。同时，根据系统运行中出现的故障情况，及时派出技术人员，解决系统运行中出现的问题，对故障设备进行维护和更换。建立网络、硬件设备、数据库和虚拟化平台、机房安全检查、故障应急等方面的工作制度，保障各项软、硬件系统安全、稳定运行。做到事前规避风险，当意外故障发生时也能保证用最短的时间解决问题，从而实现信息系统安全稳定运行，将信息系统故障造成的影响降到最小。

1) 服务器运维服务内容

①数字城市机房服务器 11 台

序号	设备名称	单位	数量
1	机架式服务器 IBM 3650 M3	台	11

②电子政务机房服务器 3 台

序号	设备名称	单位	数量
1	机架服务器 X3650	台	2



2	机架服务器 X3850	台	1
---	-------------	---	---

(1) 存储、光纤交换机运维服务内容

①数字城市机房共 1 套存储设备，2 台光纤交换机

序号	设备类型	设备名称	单位	数量
1	存储	EMC VNX5700	套	1
2	光纤交换机	CISCO DS-C9148	台	2

②电子政务机房共 4 台核心存储，2 台光纤交换机

序号	设备类型	设备名称	单位	数量
1	存储	日立 HDS AMS2500	台	1
2	存储	IBM DS4300	台	2
4	存储	爱数备份存储柜	套	1
5	光纤交换机	IBM XSERIES346	台	2

(2) 网络设备运维服务内容

数字城市 2 台核心交换机，电子政务机房网络设备 59 台，自治区电子政务外网系统运行维护；

序号	设备类型	设备名称	单位	数量
1	交换机	数字城市核心交换机	台	2
2	交换机	电子政务机房核心交换机	台	5
3	交换机	政府楼楼层交换机	台	53
4	路由器	电子政务机房核心路由器	台	1
5	自治区电子政务外网系统运行维护	自治区电子政务外网系统运行维护	人/月	12
6	电子政务专网运行维护	电子政务专网运行维护	人/月	9

(3) 操作系统、基础软件和集群系统运维服务内容

①操作系统

电子政务机房、数字城市机房服务器操作系统 14 套

电子政务机房操作系统 3 套。

数字城市机房操作系统 11 套。



②基础软件

市政府域控系统 1 套，DNS 服务器 1 台

瑞星网络防病毒软件 1 套

Windows 操作系统补丁更新系统 1 套

数据库备份系统 1 套

③核心数据库群集系统

数字城市核心数据库 4 节点 Oracle 11g RAC 群集 1 套

电子政务 SQL Server 2 节点群集 3 套

(4) 应用系统运维服务内容

应用系统（共计 1 套）

序号	系统名称	单位	数量
1	短信综合管理系统 (2023 年 1 月 1 日-2023 年 2 月 28 日)	套	1

(5) 虚拟化平台运维服务内容

虚拟化平台 1 套。

(6) 机房运维管理服务内容

机房设备巡检、人员出入管理、设备出入管理、机房监控管理，机房托管业务管理。

11. 信息基础设施及应用系统维护项目（终端运维）

1) 服务范围

包括（windows 终端，国产 linux 终端，打印机、扫描仪、传真机等外设）软硬件维护及故障处理；终端网络接入及故障处理；局域网（云机、PC、国产化电脑）及终端安全维护；协助处理协同办公平台故障；门户网站信息发布工作。

2) 服务标准

在及时处理各种终端故障的同时，就相关问题对用户现场讲解，培训，减少各种误操作，积极宣传各种安全意识，提升用户计算机使用水平和防病毒意识；及时有效的更新各种网站信息，确保网络宣传的有效性和时效性，确保信息的完整性，准确性和权威性。

运维服务内容及数量



序号	服务内容	数量（台）
1	PC 机	965
2	打印机	1632
3	linux 终端	653
4	笔记本电脑	215
5	参与政府网站运维	1

终端维护服务数量

序号	服务内容	数量（台）
1	计算机硬件故障检测、诊断、处理	850
2	计算机操作系统软件安装调试与维护故障处理（含有协助协同办公平台的维护）	1550
3	打印机、扫描仪、传真一体机等外设的维护	1800

门户网站维护数量

序号	服务内容	栏目数量（个）
1	门户网站栏目内容巡检	不少于 30
2	门户网站信息发布	不少于 25
3	报送信息	不少于 1
4	信息的规范性发布	不少于 1

其他日常服务

序号	服务内容	时间
1	对所管理网站应用系统进行巡检	全年
2	对网站信息工作进行监控	
3	对信息公开栏目进行维护	
4	提供项目文档管理服务	
5	协助电子印章的制作	

注：以上数量为估算数量，具体以实际运维数量为准。



12. 政府短信服务

短号码群发短信

基于短信平台的应用能力，专门服务于消息通信的需求。

发送方式：对外发送批量短信，无发送数量限制。

发送范围：可以向全国范围内任意基础电信运营商的任意号段的用户发送。短信触发后在 35 秒内到达，系统用户 5000 个并发，至少满足 10000 用户日常短信使用。

HTTPS 接口：日发送量小于 50 万条，对时延要求 35 秒以内。

1、服务范围

政府短信平台系统维护，从而保证政府短信发送正常运行。

(1) 信息基础运维

①政府短信系统：基本问题处理。

②短信维护：短信故障处理、日常维护。

2、服务方式

服务响应时间 20 分钟、一般故障恢复时间控制在 2 小时内、重大故障恢复时间控制在 0.5 个工作日内，保证用户整个系统正常运行。

服务方式除了现场服务外，还要提供远程、网络、电话等方式。

(1) 运维管理要求

①上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验。

②运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障政府短信功能正常。

③短信信息要求信息完整、不得有漏发、错发、乱码等现象。

④短信平台能够连续 7*24 小时不间断工作，出现故障应能及时告警，平均年故障时间：<1 天。

⑤应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(七) 克拉玛依市教育局教育城域网维保

1. 服务要求

保证用户现有的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。



通过运行维护服务的有效管理来提升用户信息系统的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善网络信息系统部门与业务部门的沟通，提高服务质量。结合用户现有的环境、组织结构、IT 资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划用户的网络信息系统的结构。将用户的运行目标、业务需求与 IT 服务的相协调一致。

2. 服务内容

(1) 运维市教育城域网中心机房设备（含且不限于发电机、UPS、空调等机房用设施设备）教育城域网准东、各分中心的 UPS、教育局机关及直属学校的网络、教育局及下属单位、教育局驻西月潭社区工作队等单位的电脑、打印机及其他信息化设备等。

(2) 教育城域网网络设备（从中心机房到各分中心机房，再到各学校（单位）核心交换机）。

(3) 教育城域网服务器及存储设备。

(4) 教育城域网相关系统软件、数据库和应用软件。

(5) 所有设施设备的日常维护、保养、维修（含维修配件）。

(6) 教育局视频会议系统的使用及会议保障、教育局内其他与信息化有关工作。

（八）教育城域网软件服务

1. 学校转型选课平台后续服务

为保障我市教育转型变革的顺利推进，需要购买云校云平台服务，为学校提供选课走班、教学管理等服务，具体服务内容包括：

1) 基础设施服务。为全市区域内所有学校提供平台运行的基础设施环境，保证 7*24 小时的稳定运行。

2) 校园数字化服务。包括产品基础信息初始化、提供每年两个学期的自选课选课排课咨询服务、提供每年两个学期的分层分类的必选课排课咨询服务。3) 配备一名专业技术人员提供在线技术支持服务。

2. 钉钉相关服务

氚云低代码平台

提供代码扩展及应用集成能力，帮助组织轻松构建专属的业务应用深度融入钉钉体系，实现组织业务的移动化、在线化、数据化、智能化。丰富表单控件，满足各类数据需求；8 个高级控件系统控件同步钉钉架构，融入钉钉生态；多种高级控件业务规则，让数据自动生成；消



息通知、表单外链、打印模板丰富拓展；手机、PC、Mac 多端适配，轻松实现移动办公，可实现各类业务在线化运转。

番茄表单

番茄表单是一款灵活高效的数据收集、管理、分析工具。主要用于：报名、登记、问卷、投票、在线测试等场景。

功能特点：

灵活：可根据需求灵活创建或自定义满足个性化的需求。

高效：高效收集数据、自动分析数据结果，大幅度提高工作效率。

成本低：一个软件多种用途，节省组织大量采购软件的费用，使用简单提高效率，节省人力成本。

3. 家庭教育平台服务

所有课程均是围绕中国教育学会家庭教育专业委员会发布的《家庭教育指导内容大纲（试行）》作为理论基础而开发的，内容包含成体系的、供家长学习的音频、视频、测评、案例分析、积分系统。其中视频，不低于 500 个；音频，不低于 200 个；测评卷，不低于 60 套；全国知名专家讲座，不低于 12 场。

家教指南：该课程以视频的方式呈现，课程紧紧围绕孩子的成长需要，内容覆盖幼儿、小学低年级、小学高年级、初中、高中五个阶段的不同专题的系列视频课程。

不懂亏大了：“不懂亏大了”专栏，致力于服务 3-18 岁的孩子家长，针对不同的年龄阶段，设计不同专题课程，通过知名专家的经验，普及家庭教育知识，分享家庭教育的方式，让更多的孩子健康成长。





父母必修课：分为幼儿、小学、初中和高中学段，以视频的形式将优秀的专家讲座、视频课程等内容展示给家长学习；课程分为幼儿、小学、初中和高中学段，紧紧围绕孩子的成长需要，从学习习惯到人格养成，都有专业的教育专家进行讲解授课。 只要点击自己感兴趣的标题，就可以学习观看。

家庭访谈：以视频的方式呈现，其中每一篇都是家长的实践过程和亲身体会，他们讲述着自己教育孩子的成功经验，让天下父母分享自己教子有方的喜悦。访谈内容均来自于真实的现实，对于广大的家长们，极具有教育意义和启发意义。



核心素养：专题设置了学习动力激发、学习能力培养、学习意志力培养等多个模板，可以有效培养孩子学习能力。



亲子共读：本栏目分享如何培养孩子阅读兴趣的方式方法。提高孩子的阅读兴趣重要，而培养阅读方法更为重要！没有正确的读书方式，只有合适的读书方法。课程中根据实际问题提出具体的解决方案，帮助孩子爱上阅读。

家长学分制：采用先进的积分制度，将家长的学习进度清晰的展现出来。为家长的学习阶段设立目标积分，对家长的学习情况进行排名，分成平台排名和校内排名，督促家长通过学习赚取积分，获取成就。家长可查看日积分和月积分。

（九）教育在线服务窗口维护

“克拉玛依市教育局教育在线服务窗口维护”机构的性质、工作职能、人员配置、办公场所如下：

1) 机构性质：“克拉玛依市教育局教育在线服务窗口”定位为服务部门，以微信公众号为主要窗口，通过互联网提供在线服务，部分业务采用购买服务的方式外包给第三方服务机构。机构要求有正规资质，从业人员有计算机、中文、图文设计功底。

2) 工作职能：提供微官网、公众号的技术支持，微信信息发布、在线客服。

3) 人员配置：微信编辑 1 人（坐班）、远程技术服务 1 人。

1. 服务内容

1) 在线窗口信息发布。一是资料收集，包括教育局重要通知、活动，各学校教育信息，



教育热点新闻，其他固定栏目的资料等；二是资料编辑，包括文字、图片、音频、视频等；三是排版、美化；四是信息审核、发布。

2) 后台维护。一是每日后台录入；二是栏目建设，包括导航菜单及微官网首页各栏目；三是第三方软件的相关应用接入。

3) 平台运营。一是发布文章的相关统计，包括阅读量、分享数、点赞数；二是组织开展微信平台的宣传活动，根据活动的效果及时进行改进。

4) 在线客服服务。及时回复公众号的消息和留言，第一时间回应网民需求，提供信息咨询、信访投诉接待、网上办事等服务。

5) 其他应用。一是与教育局重大会议配合，包括发布会议新闻、整理并上传会议资料、会议成果展示等；二是配合机关和学校开展活动，包括各项报名、投票等。

(十) 教育城域网应用系统维护

1. 教育数据采集维护

- 对于数据的采集，课程信息由系统从云校数据库同步采集；
- 学校（中小学）、学生（中小学）数据从<全国中小学生学籍系统>中人工采集、数据清洗、导入；
- 教师数据从<全国教师信息管理系统>中人工采集、数据清洗、导入；
- 幼儿园、幼儿数据从<全国学前教育系统>中人工采集、数据清洗、导入；组织机构从<VCM系统>中人工采集并导入。

2. 数据清洗

•由于部分数据是人工操作，工作量大且重复性高、易出错，采用程序处理的方式解决该问题。

•目前帐号信息的同步，是采用数据库一次性同步，或是第三方系统根据已登录的帐号同步帐号相关信息。后期采用消息通知的方式处理帐号的添加及变更信息。

3. 用户中心数据维护

用户中心身份认证，用户中心帐号、密码信息同步，基础信息远程调用，密码找回、修改、弱口令检测、问题反馈、消息通知等功能维护

4. 认证中心数据及接口维护

认证中心为登录用户提供统一登录入口。为第三方系统接入提供客户端 SDK 和 RESTful



api 用于登录认证入口。对认证系统采用 HTTPS 方式登录并加入验证码防止暴力破解。提供认证接入文档，协助第三方平台接入及维护。

5. 学生成长档案数据维护

对学生成长档案字体进一步优化数据采集能力及规范，对成长数据以更多维度图表方式展示，添加统计及统计图的展示。

6. 基础数据中心（BASE）数据接口维护

对教育质量监测平台提供网上问卷答题、审批功能，并生成统计分析报告给教师、学生和家，教师、学生数据采集由人工录入和自动从数据中心同步两种实现方式。

7. 教育数据采集系统数据维护

对系统进行优化，对通过学生自己维护自己的信息数据，进行处理维护，教师只需要审核数据的有效性。

8. 技术支持

根据要求服务方应派不少于 2 名技术人员驻场提供技术支持。

9. 服务器日常巡检标准

定期巡检业务，服务器巡检每个季度不能低于 5 次，业务功能巡检每月不能低于 5 次。

10. 热线客服及售后服务

系统售后响应时间不超过 3 小时；故障解决时间不超过 8 小时；支持 7*24 小时的电话支持服务，定期回访，现场支持等服务。微信端用户反馈意见或建议应及时回复时间不超过 7 个工作日。

11. 服务网络安全及保密要求

服务方在服务期间，从采购人所获得的一切原始资料、信息及在运维过程中所取得的与履行服务有关的工作成果，负有保密义务；须与运维人员签订保密承诺书，确保系统在运维、使用过程中的数据信息安全。未经采购人书面同意，服务方不得在服务期内或服务履行完毕后以任何方式泄露。如泄露造成的损失及责任由服务方承担，因泄密造成恶劣社会影响的，泄密方应承担消除所产生负面影响的责任。

服务方应建立相应的网络安全管理措施及网络安全应急预案，确定专人落实网络安全保护责任，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险，采取技术措施确保收集的个人信息安全，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止网络数据泄露或者被窃取、篡改。



(十一) 教育城域网网络安全运维

1. 服务要求

以克拉玛依市教育局信息安全服务的总体框架为基础、以安全策略为指导，通过统一的安全综合管理平台，提供全面的安全服务内容，覆盖从物理通信到网络、系统平台直至数据和应用平台的各个层面的安全需求，保障信息平台的稳定持续运行。

2. 服务内容

- 1) 从物理、逻辑结构上对现有网络、安全环境进行优化调整
- 2) 每月一次全网安全威胁检测，每季度一次威胁溯源
- 3) 教育城域网安全运维服务

(十二) 2023 年“金保工程”信息基础设施和本地系统运行维护

1. 服务内容

序号	服务类型	数量	计量单位
一	服务器及存储维护		
1	IBM 小型机 P740	2	台
2	IBM 服务器	18	台
3	EMC 存储 VMAX10K	1	台
4	EMC 光纤交换机 DS-300B	2	台
5	华为存储 Oceanstor 5110	2	台
6	浪潮 备份一体机 DP1000G5	1	台
7	浪潮 存储 AS2200G2	1	台
8	联想服务器 SR658	4	台
二	网络安全设备维护		
1	华为 路由器 NE80E	2	台
2	华为 交换机 S7706	2	台



3	深信服 VPN-4050	2	台
4	利谱网闸	1	台
5	天融信 TopVPN6000	1	台
6	天融信 TopVPN 6000	1	台
7	防火墙 天融信 NGFW4000-UF-NG-51228	2	台
8	运维安全审计系统 天融信 TopSAG	1	台
9	日志收集与分析系统 天融信 TopAudit-TA-L-SE-100TopAudit-Log 标准版	1	套
10	华为 路由器 secoway SRG20	5	台
11	华为 交换机 S6730	2	台
12	华为 交换机 S5720S	6	台
13	电子签名套件	30	个
三	好差评系统采购		
1	无线评价器	15	台
2	接收器	1	台
3	评价软件	1	套
四	软件系统维护		
1	社会保险管理系统（二版与三版系统）	2	人/月
2	城乡居民养老保险管理系统	5	人/月
3	自治区社保卡管理系统	8	人/月
4	财务 A++系统数据离线备份	2	人/月
5	社会保险管理系统与税务系统共享平台	4	人/月



6	自治区人社系统数据回落	3	人/月
五	机房基础设备维护		
1	55 寸液晶拼接屏 1.8mm 拼缝 优易讯 UES550UD	6	台
2	云解码器 优易讯 UES-MS7000	1	台
3	硬盘录像机 海康 DS-9632N-I16 (包含 24 块 硬盘)	1	台
4	综合安防管理平台 (DS) 海康系统管理 iSecure Center	1	台
5	双路服务器 海康 DS-VE22S-B	1	台
7	点型光电感烟火灾探测器 海湾 GTY-GD-G3T	2	只
8	点型感温火灾探测器 海湾 GTW-ZCD-G3N	2	只
9	海湾 GQQ70/2.5 70L 柜式七氟丙烷灭火装置	1	套
10	气体灭火控制器 / 火灾警控制器 海湾 GST-QKP01	1	台
11	气体释放警报器 海湾 GST-ND-8317	2	个
12	紧急启/停按钮 海湾 GST-ND-8318	1	个
13	监控值班室空调 美的 KFR-50GW/DN8Y-DH400 (D3)	1	台
14	精密空调 易事特 EC12-UAA	1	套
15	ups 电源 易事特 EA9960 (80 块电池)	1	套
16	监控及安全设备控制主机	3	台
17	摄像机 海康威视 DS-IPC-T12H-I	2	台
18	门禁一体机 海康威视 DS-K1T500S	1	个

软件系统维护内容如下：



系统名称	服务项	服务内容
社会保险 管理系统 (二版与 三版系统)	经办人员管理	根据各区人员变动, 新增、修改、删除社保系统经办人员。
	权限管理	根据各区经办人员申请, 各区领导审核并盖章, 由人社局信息中心审核后, 分配权限。
	业务系统培训	根据业务系统变动, 培训业务系统流程, 与经办业务时遇到的问题。
	系统问题巡检	按月到各区进行业务系统问题巡检。
	机关事业单位退休人员生存认证与核实	根据机关事业单位正在发放人员名单, 首先与智慧社区系统进行比对, 查看生存状态, 然后在与国家人口库进行比对, 最后在与公安数据进行比对, 将结果返回给机关事业科, 并上传至国家人社部平台。
	基本养老保险退休人员生存认证与核实	根据基本养老保险单位正在发放人员名单, 首先与智慧社区系统进行比对, 查看生存状态, 然后在与国家人口库进行比对, 最后在与公安数据进行比对, 将结果返回给机关事业科, 并上传至国家人社部平台。
	数据上报、数据抽取	根据克拉玛依市社保各科室、各区社保、教育局、国安局等部门申请或者红头文件提供相关数据与报表
机关事业单位退休人员待遇发放至二代社保卡所在金融区	根据国家人社部与自治区人社厅要求, 逐步完成机关事业单位退休人员待遇信息发放至二代社保卡所在银行; 首先匹配机关事业单位退休人员是否发放二代社保卡, 并将未制卡人员返回给机关事业科, 其次将已制卡机关事业单位退休人员基本信息与社保卡信息等上报给人社局信息中心, 并协调中、农、工、建、昆仑银行等工作人员查看是否激活金融功能, 为机关事业单位养老待遇发放至二代卡所在金融区奠定基础。	



	<p>基本养老退休人员待遇发放至二代社保卡所在金融区</p>	<p>根据国家人社部与自治区人社厅要求，逐步完成基本养老保险退休人员待遇信息发放至二代社保卡所在银行；首先匹配基本养老保险退休人员是否发放二代社保卡，并将未制卡人员上报给基本养老保险科，其次将已制卡基本养老保险退休人员基本信息与社保卡信息等上报给人社局信息中心，并协调中、农、工、建、昆仑银行等工作人员查看是否激活金融功能，为基本养老保险待遇发放至二代卡所在金融区奠定基础。</p>
	<p>后台批量转移参保人员各险种缴费明细与账户计息</p>	<p>克拉玛依存在克拉玛依市社会保险管理局与新疆油田公司社会保险管理中心，目前存在近5千左右机关事业单位参保人员，在油田社保同时有缴费记录，还需要原单位与参保人员确认缴费月数后，并对个人账户计息后批量转移至克拉玛依市社保。自治区已拨资金至克拉玛依市社会保险账户（养老保险缴费与计息金额）。</p>
	<p>社保系统二版升三版系统</p>	<p>配合克拉玛依市社会保险管理局做好自治区核心三版系统对接、测试与上线工作。</p>
<p>城乡居民养老保险管理系统</p>	<p>经办人员新增、修改、删除</p>	<p>根据各区人员变动，新增、修改、删除社保系统经办人员。</p>
	<p>权限管理</p>	<p>根据各区经办人员申请，各区领导审核并盖章，由人社局信息中心审核后，分配权限。</p>
	<p>数据迁移、测试新系统</p>	<p>城乡居民养老保险系统升级至三版系统，从二版系统迁移至三版系统，并配合各区业务人员对数据迁移后数据进行校对与测试工作。</p>
	<p>业务系统培训</p>	<p>根据业务系统变动，培训业务系统流程，与经办业务时遇到的问题。</p>
	<p>系统问题巡检</p>	<p>按月到各区进行业务系统问题巡检。</p>



	数据上报、数据抽取	根据各区社会保险管理局申请，统计相应报表。
自治区社保卡管理系统	经办人员新增、修改、删除	根据各区人员变动，新增、修改、删除社保系统经办人员。
	权限管理	根据各区经办人员申请，各区领导审核并盖章，由人社局信息中心审核后，分配权限。
	业务系统培训	根据业务系统变动，培训业务系统流程，与经办业务时遇到的问题。
	系统问题巡检	按月到各区进行业务系统问题巡检。
	系统问题处理	根据各区申请，处理无法制卡、照片问题问题，并解决社保卡激活后，医疗机构无法持卡就医等问题。
	数据抽取与报表统计	根据各部门申请，统计相应报表。
财务 A++ 系统服务器维护	数据备份与刻盘	每日完全备份财务系统数据文件与日志文件，并刻盘上报人社局信息中心，并处理财务 A++ 系统业务经办时遇到问题。
社会保险管理系统与税务系统共享平台	机关事业单位社税平台问题处理	根据国家税务局与自治区人社厅规定，完成机关事业单位税务部门全责征缴，其中包括：机关事业单位养老保险、失业保险、基本医疗保险、生育保险、工伤保险、补充医疗保险，长期照护保险；根据市社保、各区社保业务经办上传至社税共享平台数据（社保端），实时上传至税务共享平台，并处理社保与税务业务数据不一致等问题。
	城乡居民养老保险社税平台问题处理	根据国家税务局与自治区人社厅规定，完成城乡居民养老保险税务部门全责征缴，根据市社保、各区社保业务经办上传至社税共享平台数据（社保端），实时上传至税务共享平台，并处理社保与税务业务数据不一致等问题。



	企业单位职责划转至税务	根据自治区税务局与自治区人力资源与社会保障厅规定，完成企业单位基础信息、单位参保信息、企业职工个人基础信息、企业职工个人参保信息、工程项目工伤参保信息迁移至税务部门。
	灵活就业参保人员职责划转至税务	根据自治区税务局与自治区人力资源与社会保障厅规定，完成灵活就业人员基础信息、灵活就业人员参保信息等信息迁移至税务部门。
	定期抽取数据至税务部门	为了保证社会保险管理系统数据与税务部门数据一致，定期按照税务提供表机构抽取数据至税务局。
自治区 12 套人社系统数据回落	自治区 12 套系统数据库回落至本地交换库	根据克拉玛依市人力资源与社会保障局向自治区人力资源与社会保障厅申请，将目前正在运行的人社局应用系统的数据库全部映射回落至本地交换库。

2. 服务范围

- 1) 服务器设备：包括各类 x86 服务器和小型机等提供计算服务的设备；
- 2) 存储设备：包括 DAS、NAS 和 SAN 数据存储设备；
- 3) 网络设备：包括路由器、交换机、安全设备、网关设备等提供网络接入的设备；
- 4) 本服务硬件设备维修、备件更换；
- 5) 好差评系统维护；
- 6) 软件系统维护；
- 7) 对网络、本地数据、自建系统进行安全评估和检测。

信息基础运维：

- 8) 基本问题处理、安装、升级等；
- 9) 故障处理、日常维护；
- 10) 信息巡查：定时巡检系统、硬件，并做好记录。



核心设备及数据库维护：

- 11) 数据库维护；
- 12) 数据备份服务。

3. 服务方式

按照服务内容要求开展系统运行维护。解决系统、设备运行中的问题、提供应用技术支持，保证应用系统、设备正常运行，同时市区响应时间在 30 分钟以内。

4. 运维管理要求

- 1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维外包服务所有内容；
- 2) 运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障系统功能正常；
- 3) 系统能够连续 7*24 小时不间断工作，出现故障应能及时告警，平均年故障时间：<1 天；
- 4) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(十三) 2023 年“克拉玛依公共就业服务平台”运维

1. 服务内容

序号	名称	数量
1	IBM 3850 X5 服务器	2
2	IBM 3650 M4 服务器	4
3	DELL R710-A2 服务器	2
4	EMC VNX5500 数据存储	1
5	EMC DS300B 光纤交换机	2
6	F5-BIG-LTM1600 负载均衡	1

运维包括两部分，硬件设备和软件平台维护，内容如下：

硬件设备维护：服务器、网络、存储硬件设备维护。



平台维护： 就业平台软件基础维护和管理 保障平台应用系统及各操作系统的稳定运行，并解决相关业务过程中出现的问题。

腾讯云服务： IM 文字及时通讯服务用于平台在线招聘； 一对一视频服务用于平台在线招聘； 云直播服务用于创业大赛推广、企业招聘以及政策宣传。

(1) 技术服务内容及服务范围如下：

1) 对“克拉玛依公共就业服务平台”的应用程序系统进行维护，保证系统安全平稳的运行，针对出现的漏洞，及时做好升级和补丁工作；

2) 网站前台发布页面和后台管理系统应分别部署在不同的主机环境中，并设置严格的访问控制策略，防止后台管理系统暴露在互联网中；

3) 建立详细的设备维护档案，确保信息准确、一致；

4) 定期对 IT 设备进行健康检查，发现问题及时处理，保证设备稳定运行；

5) 基础软件安装、升级、补丁安装和测试服务；

6) 数据库系统巡检、优化、配置变更、定期备份等运维服务；

7) 硬件设备安装配置服务，包括初始安装、硬件升级和重新部署等；

8) 硬件设备故障配件更换；

9) 及时处理系统运行中出现的问题，确保系统运行的稳定性和连续性；

10) 监控设备和操作系统的工作状态；

11) 针对各系统的运行情况，提出系统改进建议供参考。

信息基础运维：

12) 基本问题处理、安装、升级等；

13) 故障处理、日常维护；

14) 信息巡查：定时巡检系统、硬件，并做好记录。

核心设备及数据库维护

15) 数据库维护；



16) 数据备份服务;

17) 核心设备维修、备件更换。

2. 服务方式

1) 市区响应时间在 2 小时以内;

2) 运维专职维护人员 2 人。

3. 运维管理要求

1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维外包服务所有内容;

2) 能够连续 7*24 小时不间断工作，出现故障应能及时告警，平均年故障时间：<1 天;

3) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(十四) 社会保障中心运维项目

1. 服务内容

(1) 运维网络类型

序号	名称	用户部门	备注
1	办公网络	市人社局	
2	视频监控网络	市人社局	
3	安检网络	市人社局	
4	门禁网络	市人社局	

(2) 社会保障中心网络维护清单

社会保障中心网络维护			
办公网络维护			
序号	名称	单位	数量



1	网络链路及前端网口	个	860
2	楼层交换机	台	30
3	办公室光纤链路	个	65
门禁系统网络维护			
序号	名称	单位	数量
1	门禁网络链路	个	30
2	门禁链路	套	88
3	平台及服务器	台	2
视频监控网络维护			
序号	名称	单位	数量
1	链路	点位	42
2	监控平台	台	1
3	平台软件	套	1
4	后端服务器	台	1
安检网络维护			
序号	名称	单位	数量
1	显示屏链路	套	14
监控客户端			
1	所有网络配套客户端	套	4

2. 克拉玛依市人社局社会保障中心大楼设备维护

(1) 网络、门禁、监控、安检设备、工位显示屏安装验收时间为 2019 年 8 月、原安装建设单位质保时间为 2022 年 7 月截止。网络基础运维：

- 1) 各楼层弱电井到办公室网络（七层）
- 2) 网络面板模块及线路
- 3) 楼层弱电井数据交换机
- 4) 各办公室光纤链路。



(2) 门禁系统、门禁维护基础

- 1) 各楼层办公室及会议室门禁链路网络
- 2) 门禁平台及服务器
- 3) 门禁线路。

(3) 监控设备、监控基础维护

- 1) 前端摄像机网络链路
- 2) 前端设备供电链路
- 3) 数据链路
- 4) 后端平台、服务器、监控视频存储。

(4) 一楼大厅工位显示屏链路

(5) 安检设备网络链路

- 1) 设备链路自然损坏维护
- 2) 设备及配件的更换（设备及配件费用由采购单位自行承担）
- 3) 人为损坏的由当事人按原设备采购价格赔偿

(6) 系统维护

- 1) 每月正常巡检和养护
- 2) 故障排除和恢复
- 3) 系统测试、用户需求更改和恢复
- 4) 对系统进行更新和升级

(7) 技术支持

- 1) 现场故障诊断 1 小时
- 2) 电话远程技术服务 7*24 小时
- 3) 响应速度为 40 分钟内到达现场（市区以内）

(8) 综合服务



- 1) 设备巡检:定时巡检市人社局所有委托的社会保障中心大楼网络链路,并做好记录。
- 2) 网络维护:保障网络正常运行,解决网络运行中的问题和故障。
- 3) 网络运行维护:保障单位委托的办公网络、视频监控网络、门禁系统网络和安检网络的正常运行,根据需要修改设备配置并解决设备运行中的问题。

(9) 维护人员数量及响应时间

- 1) 驻场工作人员至少 1 名,必须有 3 年以上运维工作经验,具有较强的系统安全性和灾难恢复能力;可根据情况随时增派工作人员以满足工作需要。
- 2) 维护地点在克拉玛依市城区内 30 分钟之内到达现场。
- 3) 现场处置响应为 5*8 小时,电话远程响应为 7*24 小时。
- 4) 运维人员坚守工作岗位,认真履行职责,保障系统功能正常。
- 5) 系统能够连续 7*24 小时不间断工作,出现故障应能及时告警,平均年故障时间: <1 天。

备注说明: 购买链路材料、设备及配件等费用由采购单位承担;人为损坏的,由当事人按原采购价格赔偿。

(十五) 2023 年城运中心(一网统管)视联网及政法委机关信息化运维

1) 克拉玛依市委政法委硬件设备维护

1. 克拉玛依市委政法委硬件数量详情:

序号	设备类型	使用地点	数量(台)	合计
1	计算机	科研楼	41	计算机 142 台
2		城运中心	45	
3		市政府一号楼	56	
4	打印机	科研楼	16	打印机 46 台



5		城运中心	7	
6		市政府一号楼	23	
7	扫描仪	城运中心	1	扫描仪 3 台
8		市政府一号楼	2	
9	大屏	城运中心	3	5 套
10		科研楼一楼	1	
11		市政府一号楼	1	
12	调音台	城运中心	5	调音台 6
13		科研楼	1	
14	视频矩阵	城运中心	1	视频矩阵 2 套
15		科研楼	1	
16	机房空调	科研楼	2	机房空调 2 套
17	手拉手麦克 风	科研楼	2	手拉手麦克风 6 套
18		城运中心	4	
19	音响	科研楼	1	音响 3 套
20		城运中心	2	
21	拼接屏	科研楼	1	拼接屏 1 套

2. 服务内容:

序号	服务类别	服务内容
1	硬件设备 维护	硬件损坏的检测维修、内部备件更换或升级
2		外设的安装和调试
3		对硬件设备进行优化调试
4		对网络设备的配置和变更
5		对网络故障进行诊断和恢复
6	软件、系 统升级维 护	病毒防范和消除
7		磁盘垃圾清理
8		软件故障排除和恢复



9		系统数据备份和恢复
10		对软件、系统进行更新和升级
11		现场故障诊断 5*8 小时
12	技术支撑	电话远程技术服务 7*24 小时
13		响应速度为 40 分钟内到达现场（市区以内）
14		对网络设备进行登记统计，在线台帐管理
15	网络运维	对网络链路日常巡检，确保常态在线运行；
16		对核心骨干网络实时监控；
17		网络设备配置变更、注册；
18		网络及网络设施升级优化
19		安全设备日常巡检、检查及补丁更新；
20		策略控制、策略调整、日志分析。
21		24 小时网络技术支持服务；
22		日常工作
23	设备、网络搬迁后调试所有功能达到正常；	
24	城区内 1 小时之内到达现场，城区外 12 小时之内到达现场	
25	现场故障处置响应为 5*8 小时，电话远程响应为 7*24 小时	
26	配备运维车辆一台，保障设备维修响应时间；	
27	每周对机房、核心网络巡查一遍，形成书面巡查报告。提出整改意见；	
28	坚持 24 小时日值班值守制度	

2) 综治专网计算机

1、综治专网设备分布明细：计算机共计 366 台。



序号	所属行政区域	数量	单位
1	市直属单位	53	台
2	克拉玛依区	160	台
3	白碱滩区（高新区）	64	台
4	乌尔禾区	13	台
5	独山子区	76	台
合计：366 台			

2、综治专网维护内容：

(1) 通过综治专网后台管理系统，对 366 台综治专网计算机进行管理，并形成数据台账。

(2) 对注册不达标，相关插件、软件、杀毒程序安装不达标的相关单位，及时通知其整改，并提供远程协助（电话或视频）。

(3) 协助综治专网计算机相关使用单位，进行新机注册申请，并形成申请报告，以便于管理。

(4) 响应时间：提供 7*24 小时移动电话远程响应服务。

3) 唐古拉监控平台

1、对唐古拉监控平台（共 59000 多路）进行日常巡检，且保证每个工作日至少巡查 200 路，并对故障点位进行记录。

2、发现故障点位后，及时与采购方或相关成员单位进行沟通，协助其进行整改。

3、每月针对巡查过程中发现的问题出具相关报告，并提出整改意见。

4、保障唐古拉监控平台的网络正常运行，根据工作需要调整网络设置及相关设备。

4) 综治视联网设备

1、综治视联网设备清单：平台系统共计 352 套、多媒体终端共计 352 套

序号	设备类型	数量	单位
----	------	----	----



1	视联网/统一视频监控管理平台服务系统	1	套
2	无人机实时图传接收服务系统	1	套
3	极光及启明 3 代视频会议终端系统	352	套
4	会议融合调度软件系统	1	套
5	手机移动融合服务平台系统	1	套
6	H3C 交换机	7	台

2、综治视联网平台

(1) 全市政法委视联网前端设备、后台设备维修质保（一年）、软件升级进行维护。

(2) 设备、链路搬迁、会议现场保障、后台服务器调试注册、设备出现故障及时提供备用设备更换，提供备品备件。

(3) 维修质保设备，维修时间不超过 20 天。

(4) 每月针对巡查过程中发现的问题出具相关报告，并提出整改意见。

(5) 保障综治视联网平台的网络正常运行，根据工作需要调整网络设置及相关设备。

5) 综合服务内容

1、设备巡检：定时巡检市委政法委所有硬件设备，并做好记录；

2、网络设备维护：保障网络设备正常运行，解决设备运行中的问题和故障；

3、网络运行维护：保障政法委专网正常运行，根据需要修改专网设备配置并解决专网运行中的问题；

4、线缆梳理：整理机柜线缆，保持线缆整齐，线标清晰；

5、提供硬件设备的故障配件更换服务（不含备件）；

6、协助政法委做好其它信息化相关工作。

6) 维护人员数量及响应时间

1、保证驻场工作人员至少 6 名。



- 2、可根据特殊情况随时增派工作人员以满足工作需要。
- 3、维护地点在克拉玛依市城区内 40 分钟之内到达现场。
- 4、现场处置响应为 5*8 小时，电话远程响应为 7*24 小时。
- 5、配备运维车辆一台，保障设备搬迁和维修响应时间。

7) 协助保密检查工作

- 1、协助市委政法委工作人员对软件配置以达到通过保密要求和检查。
- 2、对重要数据进行备份，并协助对其进行管理和恢复。
- 3、对外来人员的存储介质进行审核，并协助相关人员进行数据的传输和拷贝。
- 4、对相关电脑进行巡查，检查其是否满足保密要求，并提出整改方式或意见。

8) 其他系统

包括综合布线、网络系统、有线电视、数字会议系统、视频监控系统、门禁系统、安防机房系统、网络机房、弱电机房和机房基础设施等维护，从而保证信息系统及设备的正常运行。

9) 服务方式

(一) 定期巡检服务

定期对系统进行预防性巡检维护，是确保系统正常健康运行的重要预防措施。通过该服务及时检查、发现故障隐患，更换与排除故障部件，调整系统性能，尽量减少市委政法委系统故障及宕机时间，保持业务持续性运行。定期对场馆基础设施、网络设备、计算机设备等相关系统进行预防性巡检维护，是确保系统正常健康运行的重要预防措施。同时应根据市委政法委要求，针对可能发生的软硬件设备故障，制定应急预案；在发生故障时，提供 7*24 小时响应服务，本服务范围内的设备或系统出现故障后，应及时报告市委政法委，提出解决办法及方案，并联系相关单位对故障模块或设备予以更换，对系统软硬件运行状况进行详细的预防性检查维护，尽量将隐患消除在萌芽之中。

(二) 本地现场支援服务

服务提供商工程师将在现场进行系统的维修并使其恢复运行。在提供现场技术支援前，工



工程师将作好必要的准备（包括如查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题的处理办法等）。在现场，技术支持工程师首先提交现场技术服务申请报告给用户现场负责人签字确认。经用户方批准根据现场情况提出的现场支援解决技术方案后，现场进行支持服务。

（三）紧急故障恢复服务

紧急故障恢复服务包括紧急现场支援服务、紧急远端支援服务、紧急电话支援服务。根据用户设备故障资讯及其要求，现场技术工程师进行故障诊断，并成立后方专家小组配合进行故障处理，进行电话支援和远端技术支援。在紧急故障恢复服务过程中，工程师负责记录所有事件的发生时间及所采取的措施；故障处理完毕以后，视情况双方协商决定可以由技术工程师在现场观察 1—2 天，在征得用户同意后，技术工程师再离开现场。

（四）疑难问题升级服务

服务提供商应具有完善的技术支援网路，并设置了正式的疑难问题升级流程，以便解决复杂的系统问题。疑难技术问题，可以利用升级服务的支援手段，通过第三方合作伙伴予以解决。要求服务供应商具有强大的技术支持团队，具有业界主要产品的优秀资深工程师，团队具有大量复杂 IT 环境的组建和故障定位、处理的实践经验，曾经处理过大量的复杂疑难故障，具有良好的解决问题和分析问题能力，能够在影响最小、数据保证最安全的前提下，经过缜密思考和分析，在最快的时间内快速定位故障点，并提交相应的故障分析报告。

（五）安装配置服务

用户的业务系统除了需要日常的监控维护外，经常会有例如：系统扩容、新增系统、系统的重新部署等工作。此类工作会有时间紧、工作量大、专业技术水准高的要求，要求维护人员提供专业的 IT 系统安装配置服务，配合用户及时按计划完成上述工作。

（六）系统健康检查服务

为了提高系统的可用性，要做好事前预防，将故障排除在发生之前。健康检查服务是服务供应商提供的一项针对设备的非常有效的事故预防服务，它是主动服务的一种。通过健康检查



服务可以尽早发现系统的问题或潜在问题，保证系统健康运行。健康检查能帮助客户从技术角度对正在运行的生产系统（主机、网络、存储、软件等）的故障隐患有一个全面的了解，以便根据业务发展需求和目前系统资源状况，制定合理，可行的系统扩容，改造，维护计划，提高网络生产的安全性。

（七）辅助故障定位服务

当涉及到多厂商产品的用户业务系统出现系统故障时，有些问题往往难于准确定位故障点。作为软硬件系统维护的综合服务商，可以为用户提供辅助故障定位服务。通过协调、配合相关软硬件厂商，共同对系统故障进行排查，使得故障得以准确定位，并以合作的态度共同完成故障的解决，从而避免因多方推诿造成用户业务的更大影响。

（八）特殊时段值守服务

基于对业务系统高可用性的要求，为了保证服务需求在某些特定时间段内得到及时响应，市委政法委要求提供现场值守的服务。通过安排经验丰富的系统工程师对市委政法委信息系统提供特殊时间段（如：系统割接、重要会议、公共节假日，搬迁，系统升级等）的现场值守，提高突发事件的响应与处理时效，以保障用户业务的正常运作。

10) 服务要求

（一）服务供应商应具备完善的服务管理能力和专业的服务管理组织机构，提供工作时间5*8小时、7*24小时移动电话响应市委政法委服务要求；要求巡检频率每日巡检2次(上午、下午各一次)，每周技术检查一次，并且每周向市委政法委提交巡检报告；每季度提交故障分析总结报告。

（二）服务供应商必须按项目要求、技术服务要求和内容提供服务，在实施网络设备、计算机等维保工作过程中，应当保证市委政法委设备、网络、应用系统及数据的安全，并对市委政法委的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因服务导致的网络与信息安全事件，服务供应商必须承担由此引起的所有责任，市委政法委保留追究服务供应商责任的权力。

（三）服务供应商投标时必须根据市委政法委的维护周期制定相应的服务计划及主要的服



务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、设备健康评估及预防整改措施、组织技术交流等，并在市委政法委处进行备案。

（四）服务供应商应当根据市委政法委现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案，包括硬件配置、系统配置等，并做到随着设备的升级、调试或参数发生变化时，及时更新相关参数。

（五）服务供应商为市委政法委开展的的所有的工作必须出据相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由服务供应商定制，报告一式两份，双方各持一份。

（六）服务供应商应根据市委政法委维护需求成立技术维护工作小组，指派专人负责配合服务工作的协调，对 IT 系统性能优化，增强应用系统稳定性，提高应用系统运行效率，保障系统正常运行。

（七）服务供应商对本服务的承诺：包括公司的重视程度、人力资源配备、进度保证及工作方式等。配备人员数量应满足项目需要，不得因为职责交叉影响项目的正常开展。

（八）为了使该服务健康地运行，服务供应商应有雄厚的技术支持力量和优良的服务，从而给项目有效的保障。

（九）服务供应商提供详细的运维服务内容、措施、响应时间安排及服务质量管理。

（十）服务供应商应遵守市委政法委规定或在满足用户要求的约定，提供 7*24 小时服务响应；当工作需要时，运维人员能够在 30 分钟内到达现场提供技术服务；运维人员更换时须经市委政法委相关管理人员同意。

（十六）医疗保障业务系统维护（异地运维）

国家医保信息系统日常运行维护内容包含业务经办咨询服务、系统数据维护、应用程序日常维护、集中技术培训服务。

1) 日常技术支持：日常问题接收、记录、处理及反馈；

2) 建立知识库：常见问题（FAQ）的搜集整理；



- 3) 日常巡检与服务器监控：保证应用系统运行正常，保障服务器正常运行；
- 4) 新老系统并行维护：配合市医保局完成新老系统平稳运行；做好克拉玛依市医保与油田社保医保数据进行整合后进入新医保平台的维护工作；
- 5) 数据处理与维护：新老医保平台数据整合工作及日常数据问题搜集、处理及数据同步；
- 6) 用户回访：用户满意度回访、应用需求搜集及建议；
- 7) 集中技术培训服务：用户应用操作培训。
- 8) 功能新增与完善：对使用过程中的功能需求调研、确认及功能完善；
- 9) 现场值守服务 1 人、远程运维人员 4 人。

(十七) 市医疗保障局本地驻场维护

- 1) 日常技术支持：日常问题接收、记录、处理及反馈；
- 2) 建设医保知识库：常见问题（FAQ）的搜集整理；
- 3) 日常巡检与服务器监控：保证相关机构应用系统运行正常，保障服务器正常运行；
- 4) 数据处理与维护：日常数据问题搜集、处理及数据同步；
- 5) 用户回访：用户满意度回访、应用需求搜集及建议；
- 6) 用户培训：用户应用操作培训。
- 7) 功能新增与完善：对使用过程中的功能需求调研、确认及功能完善；
- 8) 每周提供 6*8 小时的响应服务（周六上班）；
- 9) 驻场人员 5 名；
- 10) 详细运行维护内容及要求清单如下：

序号	要求	描述
1	56 个经办机构基本医疗保险的基金收支、两定结算、异地医疗、公共	提供包括克拉玛依市医疗保障局、独山子区医疗保障局、克拉玛依区医疗保障局、白碱滩区医疗保障局、乌尔禾区医疗保障局、新疆油田公司社会保险



序号	要求	描述
	服务、税务征缴等业务	管理中心（包括油田社保中心及底下 8 个保险事务所，即：新疆油田社保管理中心、东区保险事务所、西区保险事务所、南区保险事务所、中区保险事务所、独区保险事务所、白区保险事务所、乌鲁木齐保险事务所、准东保险事务所）、各区街道与社区。
2	保障参保单位与个体工商户按时足额缴纳医疗保险，保障参保人员持卡就医有序进行	参保单位 10618 家 个体工商户：22 万职工医疗与 11 万城乡居民医疗参保人员 40 万参保人员（22 万在职职工、7 万退休职工、11 万城乡居民医疗）
3	提供应用系统正常运行维护工作	公立医院 9 家 4 个区社区卫生服务中心 克拉玛依民营医疗机构 12 家 定点医药机构 173 家

（十八）克拉玛依市 12345 热线运维

1) 场地需求

为确保克拉玛依市 12345 政府服务热线工作效果及对外形象展示，热线需具备相对独立场地及空间，在满足电路、网络等刚性需求的同时，要确保政府服务热线对外形象展示及观摩需求。此外，按照克拉玛依市“深化统一政务咨询投诉举报系统建设，加大非紧急类热线整合力度”的相关要求，各类热线的不断整合兼并，话务量增多，话务座席及业务需求的增加，场地需预留后续发展空间。

2) 队伍建设需求

团队配置



供应商需配置满足 7×24 小时可轮岗值班的服务团队，确保 12345 政府服务热线 7×24 小时正常运行，保证电话、微信、邮件、网站等渠道的诉求能够及时接入、正常办理，保持与各热线成员单位工单流转的正常交办、处理，负责知识库的维护和更新及其他热线办理过程中的需求。

供应商需配备常驻 12345 热线现场保障团队，主要负责对 12345 政务服务热线系统运维，对系统服务器、数据库等进行日常巡检，同时解答并处理各承办单位提出的系统使用、报错工单处理、角色授权等问题。提供 7*24 小时运营管理和故障维护等服务，负责呼叫中心设备及坐席的维护工作，确保坐席和配套设备的稳定运行及平台的稳定运转。保障克拉玛依市上传至自治区的信息数据正常，完成自治区针对各地州的一体化平台考核数据准确性。

现场配置

供应商需配置满足 7×24 小时可轮岗值班的服务团队，确保 12345 政府服务热线 7×24 小时正常运行，保证电话、微信、邮件、网站等渠道的诉求能够及时接入、正常办理，保持与各热线成员单位工单流转的正常交办、处理，负责知识库的维护和更新及其他热线办理过程中的需求。

供应商需配备常驻 12345 热线现场保障团队，主要负责对 12345 政务服务热线系统运维，对系统服务器、数据库等进行日常巡检，同时解答并处理各承办单位提出的系统使用、报错工单处理、角色授权等问题。提供 7*24 小时运营管理和故障维护等服务，负责呼叫中心设备及坐席的维护工作，确保坐席和配套设备的稳定运行及平台的稳定运转。保障克拉玛依市上传至自治区的信息数据正常，完成自治区针对各地州的一体化平台考核数据准确性。

3) 热线运营需求

现场管理

热线服务团队要受理市民通过电话、网络（市长信箱）、微信及其他媒体反映的非紧急类相关问题，向市民提供全年 7×24 小时服务，对涉及需要转派职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。



1、服务管理

(1) 工作流程规范。制定各个岗位的工作职责及规范制度，确保各项工作规范、高效运行。

(2) 工作现场管理。制定工作现场管理制度，维护和保持办公现场的环境、秩序，使热线各项工作有条不紊地开展。

(3) 工作状态管理。制定工作状态管理制度，要求服务人员形象气质佳、口齿清晰咬字清楚、举止大方得体，工作状态积极，文明办公，提升服务人员个人修养，树立热线良好形象。

(4) 值班管理。制定值班制度，增强服务意识，提高热线工作效率和服务质量，责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。

(5) 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。

2、业务管理

(1) 负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。

(2) 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。

(3) 预警管理，对市民反映的预警性问题做好预警预判工作，及时报备、跟踪、协调、指挥、处理等。

(4) 认真做好日常和阶段性热线数据分析，为领导参谋决策做好服务。

(5) 培训管理，采取多种形式开展培训，不断提高服务水平、业务能力。

3、综合管理

(1) 供应商负责现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，安装并维护工作现场所需的设备设施，协调处置工作过程中的相关事项，如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、维护现场工作秩序等。

(2) 供应商须制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。



4) 系统平台及话务台席运维

供应商负责设备等的维护工作，提供 7×24 小时运营管理和故障维护服务，确保坐席与配套设备及平台的稳定运行。

1、运行维护管理

供应商须提供行之有效的运维管理方案，负责对坐席电脑日常维护保养、病毒防范与数据备份等。

2、日常巡检

供应商须定期巡检呼叫中心平台硬件设备设施，制定巡检内容，保证平台和设备的正常和稳定运行。

3、应急保障需求

(一) 供应商应提供 7×24 小时技术支持，为采购方提供相应的服务，并保障设施的功能完好和正常运行。

(二) 在服务期内，供应商应确保 12345 政府热线的设备线路及相关工作运行正常，保证热线接通率 99%以上。如因平台升级、线路割接、网络故障等客观因素影响到 12345 热线正常运行的，采购方应全力协助做好相关工作，确保 12345 政府服务热线平台的正常运转。

(三) 供应商对采购方提出的障碍申告要优先处理。在接报后即刻响应，正常办公时间 10 分钟内到达现场，非办公时间 30 分钟内到达现场进行处置。非客观因素导致的一般故障 2 小时内处理完毕，非客观因素导致的重大故障在 6 小时内处理完毕。

5) 其他需求

(一) 供应商中标后需在5个工作日内与原服务方完成全部业务交接，并说明相应的交接业务和交接时间安排，交接不得影响热线的正常运转。

(二) 供应商负责服务团队的调配、业务培训、管理等工作，同时应当将工作情况及时向采购方反馈，并接受采购方的监督和考核。

(三) 供应商要确保12345政府热线的接通率、及时接听率、办结率、回访满意度等数据



的真实性。

(四) 在服务期内，供应商应确保12345政府热线团队的专职专责，在工作期间不得从事其它业务。

(五) 为保证12345政府热线服务的延续性，需要建立和完善现场管理、系统服务保障等相关管理制度，并经采购方确认方可实行。

(六) 供应商对与采购方合作及项目的内容负有保密义务。未经采购人同意，供应商不得将双方的合作项目、具体内容及有关数据披露给第三方，否则，将承担相应法律责任。

(七) 供应商提供的热线服务应达到12345政府热线运营考核标准的相关要求，否则将扣除相应资金。需要满足系统运行维护所需全部软、硬件（包括台席电脑、话务耳机、网络设备等）条件、平台持续有效运行等基本要素。

(八) 等级保护测评

对“12345”系统进行等级保护测评工作，用于提升信息系统安全防护能力和支撑能力。（本次只包含等级保护测评费用，不含完成等级保护测评所涉及的改造费用）

(九) 商用密码安全应用测评

对12345”系统进行商用密码安全应用测评，商用密码测评主要验证网络安全等级保护第二、三级信息系统的商用密码应用是否达到具有对应安全等级的安全保护能力，是否满足对应安全等级的密码应用要求。（本次只包含商用密码安全应用测评费用，不含完成商用密码安全应用测评所涉及的改造费用）。

(十九) 互联网+政务服务项目运维

1. 一窗受理云平台、政务服务运行管理系统

为了保障克拉玛依市电子政务服务平台软硬件正常运行并持续改进，建立一个流程化、标准化、规范化、专业化的运维服务体系，对日常咨询、日常工作、平台优化、系统推广提供体系化的服务。



解决工作人员和社会公众在参与市电子政务服务平台业务流转过程中面临的各种问题，协助市级部门对政务服务平台中的权力事项和服务事项进行优化、调整，保障全市政务服务业务工作的稳定运行和有序开展，为政务服务业务流程优化、材料精简和效率提升提供技术支持。

提供坐席支持，为市电子政务服务平台、政务服务网提供 5×8 小时电话支持服务，确保工作时间沟通渠道的绝对畅通，并保证 7×24 小时专人值班，及时解答业务工作人员和办事群众咨询的问题。具体咨询规划服务内容如下：

(1) 整体规划服务，根据用户提出的需求（如整体的搬迁、业务的扩展、新方向的探索等），提供整套的咨询、解决方案。

(2) 业务规划服务，针对某个特定的业务或方向，提供专业的解决方案。

(3) 产品咨询服务，产品具体的功能应用咨询进行解答。

(4) 业务咨询服务，因业务调整等原因原工作模式发生变化，进行产品调整的咨询解答。

日常问题处理服务的主要内容是：及时有效的接听和处理用户打电话或其他渠道反馈的服务请求、问题和咨询，对用户在日常业务运行过程中出现的操作问题，进行答复和及时有效指导；根据部门用户的实际工作需要完成特殊的查询统计工作。

针对数据库的运维服务的主要内容是：

(1) 数据库日常管理维护服务；帮助解决客户提出的疑难问题。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。并对客户提出的日常问题进行技术咨询、指导。

(2) 数据库性能分析、优化、调整等服务，合理进行数据库业务事务的处理，以达到提高数据库读写性能，稳定业务正常运行的目的。

(3) 在提供数据库新版本的基础上，提供数据升级、迁移服务。

2. 政务服务可视化分析系统

丰富的信息展示及发布方式，包括趋势图、对比图、比例图、三维图等大量的图形分析，图形具备缩放、旋转、动态效果，帮助用户更加直观地进行分析决策。在分析过程中形成多维分析报表，可对其数据进行计算、编辑等操作，可以基于多维分析报表生成多种多样图形展现



形式，而且在对数据作分析时，数据与图形可实现联动的数据刷新。

加强和规范可视化分析平台维护服务，保证系统的稳定、高效运行，提高应对突发事件的组织指挥和应急处置能力，最大限度地预防和减少突发信息安全事件及其造成的损害，确保系统安全畅通，为客户提供及时、有效、稳定的服务政务服务事项管理系统

针对数据库的运维服务的主要内容是：

数据库日常管理维护服务；帮助解决客户提出的疑难问题。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。并对客户提出的日常问题进行技术咨询、指导。

数据库性能分析、优化、调整等服务，合理进行数据库业务事务的处理，以达到提高数据库读写性能，稳定业务正常运行的目的。

在提供数据库新版本的基础上，提供数据升级、迁移服务。

3. 政务服务事项管理系统

依托“自治区综合平台”实现政务服务办理“纵向全贯通、横向全覆盖、业务全流程、部门全协同、效能全监督”，以“最多跑一次”改革作为撬动各方面各领域全面深化改革，更好地服务社会稳定和长治久安总目标。实现互联网与政务服务深度融合，各级各部门政务服务事项基本实现线上办理，政府网上协同治理和事中事后监管体系基本形成，行政流程全面优化，群众和企业到政府办事“最多跑一次是原则，跑多次是例外”，政务服务智慧化水平和公众满意度、便捷度大幅提升。

日常问题处理服务的主要内容是：及时有效的处理用户打电话或其他渠道反馈的服务请求、问题和咨询，对用户在日常业务运行过程中出现的操作问题，进行答复和及时有效指导。

4. 电子监察平台

为平台正常运营需建设单位提供技术支持，派驻一名技术人员负责日常巡检平台安全、数据安全、平台资源使用情况，做好日常使用过程中技术支持及答疑解惑。

5. 行政服务大厅管理系统（自助终端软件整合）

在运维期限保证完成克拉玛依市政务服务中心自助查询系统、一体机等设备的故障响应工



作。

在运维期限保证完成政务服务中心一体机的定期巡检、定期维护、定期更新等工作。

6. 行政服务大厅硬件

包含大厅所属各类运营所需办公设备：84 台通用 PC 电脑、1 套排队叫号及评价子系统（含 2 台服务器、4 台排队叫号机、131 套叫号显示屏及 116 套评价设备）、11 套自助服务业务终端、14 套综合查询机、1 套数字会议系统、2 套 LED 电子大屏及其他显示设备；保障以上设备正常运行使用，并对采购方用户反馈的关于设备的问题进行维修处理，并跟踪问题解决情况直至问题关闭，并及时以维修单的形式向采购方报告问题解决情况，获得确认。针对政务大厅内部整个网络环境，其中包括：（4 套机柜、12 台楼层交换机及配线架）、设备专网（5 套机柜、8 台 24 口千兆网络交换机、8 套无线路由器）、各委办局专线（新机房 3 套机柜、13 条委办局专线及配套设备），共计三类网络硬件环境的正常运维、定期巡检、网络调整及接入服务。配置相关资源，定期保养，优化改善、资产及档案管理。负责系统日常故障的诊断和处理。大厅各营业窗口 39 套内部监控、各银行 8 套专用监控及一层大厅监控室后台设备及链路的正常保运，定期巡检、定期备份及优化策略的制定及执行。

为保障克拉玛依市政务服务中心各专用设备系统稳定流畅工作，保障各单位窗口工作有序开展，需要提供驻场制运维服务：

（1）预防为主：通过加强维护范围内各系统的运行监控、日常巡检和常规保养，降低安全事件及系统故障出现的概率。

（2）加强监控：建立完善的安全监控和管理机制，对关键系统和关键区域运行状况进行重点监控，及时发现和排除安全隐患。

（3）重点保障：针对各系统建立科学合理的应急保障机制，制定应急预案，定期组织演练，保证在关键时段关键系统的正常运行。

（4）及时处理：各系统出现安全事件后，立即进行检查，确认事件类型，能及时修复的故障尽快修复，不能及时修复的故障，要采取相应的处置措施，保证设备正常运行。



在运维期限保证完成克拉玛依市政务服务中心内排队叫号系统、多媒体宣传系统、自助查询系统与会议室等专用设备、一体机等设备的故障响应工作，主要是对新疆克拉玛依市克拉玛依市政务服务中心接入到克拉玛依区政务网络的专用设备及一体机、扫描仪、视频会议设备等硬件故障恢复；上述设备软件故障恢复, 应用软件恢复；政务大厅内的网络故障恢复；办公场所综合布线等。

在运维期限保证完成政务服务中心内排队叫号系统、多媒体宣传系统、自助查询系统与会议室等专用设备、一体机等电子设备的定期巡检、定期维护、定期更新等工作。

服务要求：对所有故障响应、定期巡检、定期更新工作建立相关台账，派工单、维护服务、会议保障等工作要有完整的记录；在维护的响应时间、平均故障修复时间、服务满意率按季度统计并提交季度报告。

7. 自治区一体化平台

按照自治区要求对政务部门统一工作平台各项功能进行配置和修改，解决市区各单位反馈的系统功能问题进行上报处理；解决市区各单位业务流程操作中遇到的各种问题并进行上报处理；协助自治区完成各项新功能试用、信息采集等工作；解决新疆政务服务网用户遇到的操作问题，办件结果展示问题、用户信息错误等问题。

日常咨询和技术指导服务：提供 7*24 小时的电话、QQ 群、微信群内的咨询指导服务，对用户进行技术指导、基础业务指导和电话咨询分流服务。对于通过电话指导不能解决的故障，在征得同意后，通过远程接入手段，登录到故障设备或者用户界面，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导处理故障。

（二十）房地产信息管理系统运维

1. 数据统计工作

因房产数据涉及面广，住建厅、市政府、市政协、地震局、税务局、市生态环境局、市住建局各科室、社区、区住建部门等单位因不同需要各类不同数据或统计，需相关人员处理。



2. 系统维护

(1) 涉及程序操作或业务流程与系统相关的问题，通过答疑、现场或各种形式的远程交流解决存在问题，保证各方面用户正常使用；

(2) 各委办局或科室、开发企业、中介等机构人员变更频繁需对系统功能授权。

3. 接口维护

房产系统与不动产、住建厅房产平台、公积金、诚信、税务等系统建立了接口，因网络、服务器、数据等问题导致接口无法上传，需专人维护保证房产数据与其他系统资源共享。

4. 历史项目及数据处理

部分项目在没有平台时已经预售，未销售的房屋必须后台处理纳入到房产数据库中，还有就是针对历史房屋数据的整理工作，包括证件号码、房屋坐落、规划用途、围堵房屋等内容按照国家标准整理。

5. 每年楼盘房屋预测与实测面积导入工作

因为测绘成果管理系统必须运行于内网，所以一直由测绘公司把预测（实测）面积交给维护人员导入数据。

6. 个人住房查询工作

自治区组织部、住建厅、市组织部平均每年领导干部住房查询近 200 次，人数达到 4000-6000 人次，必须保证领导干部个人住房查询无差错。

7. 其他工作

包括交易大厅驻场维护；信息化方面检查文档准备，局里安排的临时工作；系统及服务器的维护主要包括：服务器杀毒、清理、迁移；系统的迁移、部署、调试；数据库的迁移及授权等工作，保证系统的正常运转；用户的增加及权限调整。

8. 服务标准

(1) 需由专业工程师组成的系统支持小组，提供整个系统技术支持和服务，提供完善周到的技术服务，同时制定售后服务质量保障方案，建立完善的售后服务管理体系保证系统的正



常运行；

(2) 需提供 7×24 小时电话服务，在运维期内接到故障通知后 1 小时内响应，如远程无法解决，需在 4 小时内到达现场，24 小时内解决问题；

(3) 在运维期内系统运行发生故障，技术运维人员必须免费提供维修服务和免费技术咨询（提供专用售后服务咨询电话）；

(4) 如遇正常工作日外的紧急突发事情，运维人根据用户要求到现场配合和提供技术支持；

必须提供稳定的人员团队，运维人员变动必须提前一周向系统用户单位提出正式的书面申请，经用户方代表同意并签字确认。

（二十一）克拉玛依市建筑市场信用管理平台维护服务

1. 软硬件维护

硬件设备：服务器两台、访问计算机一台。

软件：施工监理企业信用系统、勘察设计企业信用系统、招标代理机构信用系统、造价咨询机构信用系统、检测机构信用系统、预拌混凝土企业信用系统、园林绿化企业信用系统；克拉玛依市建筑市场信用公示平台；克拉玛依市建筑市场信用管理系统主管端。

2. 数据库维护

应用数据库及数据库定期备份、对错误进行修复、对数据进行优化、保障数据库的安全性。

3. 系统维护

（1）企业端

1) 包括企业申报系统：（企业认证、企业实名认证、分领域认证、登录注册）；

2) 企业信息申报与变更：（分领域申报，不同领域申报内容不同）；

3) 企业基本信息：企业人员信息、企业项目信息、档案提交审核及审批情况查询企业信用行为上报：分领域申报，不同领域申报内容不同、个人良好行为上报、企业良好行为上报、



提交审核及审批情况查询、信用档案查询、评级情况查询、评分情况查询、企业自评、评级明细查询、信用信息公示、信用红黑榜、各领域企业信用评级查询；

(2) 监管端

克拉玛依建筑市场信用施工监理、勘察设计、招标代理机构、造价咨询机构、检测机构、预拌混凝土、园林绿化九个领域企业注册优化、评分办法变更维护升级。

4. 数据维护

施工企业：施工-市政工程、施工-建筑工程、施工-公路工程、施工-水利水电工程、施工-电力工程、施工-石油化工工程、施工-通信工程、施工-机电工程、施工-建筑装饰装饰、施工-其他；监理企业；造价咨询机构；招标代理机构；检测单位；预拌混凝土；园林绿化；勘察设计企业(设计)；包括察设计企业(勘察)。企业排名数据更新公布维护。企业良好行为不良行为分值更新维护。企业信用档案更新。监管部门待办事项、良好行为展示及不良行为上报公示等。

5. 服务标准

(1) 在技术服务与支持中，7*24 小时电话响应，保证提供优质、可靠、适用、完善周到的技术支持服务；提供专业化、标准化、多元化、高效化的服务为服务宗旨。

(2) 可通过电话、即时通讯、电子邮件等方式报告问题，并获得支持；维护平台平稳运行，及时进行问题修复。除此之外，还对系统使用者提出的一般性技术问题进行答惑解疑。

(3) 运维期派人长期驻扎进行平台需求升级调研、运维技术解答等工作。

(二十二) 克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台

1. 对克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台提供运维技术支持服务

2, 运维服务工作，主要包括以下内容：

服务项目	具体内容
------	------



热线支持服务	技术支持中心客户热线电话支持服务，工作时间（【10:00】：【14:00】-【15:30】：【19:30】）内随时解答售后服务系统应用中的问题。
版本升级服务	可获得服务系统所涉及的国家及行业标准的更新提供升级及维护服务（管理或业务上的变更所造成的影响及增项除外）。
INTERNET网络服务	在www.3hmis.com网站的客户服务专栏获得问题解答、技术支持、网络下载服务。
现场服务	电话、网络、邮件不能解决的问题，提供免费上门现场维护服务。

3. 应达到的技术指标和参数:

(1) 在运维期内接到故障通知后 1 小时内响应，如远程无法解决，需在 4 小时内到达现场，24 小时内解决问题；

(2) 如遇正常工作日外的紧急突发事情，运维人根据用户要求到现场配合和提供技术支持。

(二十三) 克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台

1. 平台运维

(1) 系统应用程序维护和迭代。系统的业务处理过程是通过应用程序的运行而实现的，为适应程序发生问题或业务发生变化的维护和系统迭代需求，引起程序的修改和调整，因此系统维护需要对程序运营定期巡检、外围运营环境测评，对系统进行迭代和漏洞补丁维护。

(2) 数据维护。业务处理对数据的需求定期正常更新外，数据需要不定期的维护、调整，站内内容数据的上传、展示调整等功能、界面维护。数据的备份与恢复等数据维护的相关工作内容。

(3) 代码维护。随着系统应用范围的扩大，应用环境的变化，系统中的各种代码都需要进行一定程度的增加、修改、删除，以及设置新的代码。



2. 网站内外部优化

网站内部的优化包括页面的结构,排版布局,关键词布局、代码等,需要从用户体验度(UEO)与搜索引擎(SEO)方面进行优化处理,网站外部的优化属于日常的维护推广。

3. 服务器硬软件的维护

网站的正常运行都要靠服务器硬件的承载,如果网站的基础硬件系统都维护不好,那么网站大有可能会无法运行,甚至导致数据丢失,需要有专业的工作人员来维护网站系统的定时更新。在软件方面,为了保证能够让网站运行正常且长期稳定,在操作系统和网站程序与互联网平台的连接需要维护。

网站建设涉及到服务器等相关硬件的维护。服务器的流量情况,加载速度、安全问题等等。另外,因为网站是不断更新内的,其数据也是非常有价值的,为了防止网站数据丢失,还要定期备份网站。

坚持对网站的后期维护,对企业的品牌宣传还是网站的优化效果都会有更好的提升。

4. 平台安全

在编程网站的时候不能做到十分完美的,其中必然还有一些漏洞,而一些居心不良的人发现这些漏洞就会通过漏洞给网站带来错误的信息,所以对网站进行监测和更新是必要的。

5. 技术支持

现场故障诊断 5*8 小时;

电话远程技术服务 7*24 小时;

响应速度为 40 分钟内到达现场(市区以内)。

(二十四) 克拉玛依数字档案应用平台

1. 系统运维

保持平台正常打开,业务正常使用。保证用户现有的信息系统的正常运行。

2. 系统定期巡检



定期对系统进行巡检维护，是确保系统正常健康运行的重要预防措施。通过该服务及时检查、发现故障隐患，更换与排除故障部件，调整系统性能，尽量减少客户系统故障及宕机时间，保持业务持续性运行。

系统列表：

序号	系统名称
1	数字档案馆（室）应用平台
2	数字档案查询利用平台
3	数字档案一站式服务平台
4	声像档案检索系统

3. 服务器巡检

服务器作为计算、服务节点，是搭载各种操作系统、数据库、中间件、应用系统运行的平台。采用的是政务云服务器，承载了信用信息管理系统的所有服务器。

（1）服务器环境梳理

服务器梳理这一环节的工作直接影响到服务器整体维护的效率和效果。梳理内容：

- ◆服务器操作系统类型、版本、补丁版本；
- ◆服务器硬盘使用率；
- ◆服务器运行业务的情况；
- ◆服务器网络配置情况等。
- ◆服务器的业务类型情况等
- ◆服务器综合性能的通用性评测

（2）服务器健康检查

如果等到服务器宕机后才去处理，或者说等到服务器资源真正成为瓶颈的时候才去改善，为时已晚，所以服务宗旨是预防为主，预测为先。

健康检查的意义是从根本上提高服务器自身运转的稳定性，以及对系统的有效支撑作用。

具体检查内容：

- ◆服务器系统健康检查；
- ◆服务器应用负载情况；



- ◆服务器 CPU 负载运行情况；
- ◆检查系统错误报告（Error Log）等；
- ◆服务器的操作系统文件系统是否正常等。

（3）服务器备份恢复

服务器内安装了很多系统软件，包括相关的升级补丁，以及磁盘的划分数据。这些数据一旦丢失，就算服务器自身恢复正常，应用系统也无法正常运转。所以有必要对服务器系统配置进行定期备份。当服务器出现故障需要重装系统时，可将备份文件快速导入至对应服务器，快速恢复应用系统的运行环境。

具体备份恢复内容：

- ◆根据用户要求备份服务器操作系统；
- ◆根据用户要求恢复服务器操作系统
- ◆通过迁移数据和业务可以实现服务器的业务的容灾措施；

说明：为了用户的数据安全，防止泄密，建议由提前做好核心数据备份工作。

（4）服务器日常服务

服务器除了操作系统外，数据库等专业软件也是应用系统运转所必须的基础配置。

当业务有需求的时候，服务器就需要对这些基础软件进行安装调试，为应用系统提供顺畅和高效的运行环境。

具体服务内容：

- ◆安装补丁、系统插件等基础软件；
- ◆系统参数调整环境变量和路径；
- ◆网络参数配置调整。
- ◆数据库群集的运行状态
- ◆核心服务器的 ORACLE 环境变量配置文件。
- ◆信用信息管理系统物理应用服务器的服务配置文件。

（5）服务器列表

名称	服务器数量	设备地址
数字档案馆（室）应用平台	3 台	政务云服务
数字档案查询利用平台		



数字档案一站式服务平台	1 台	
声像档案检索系统	1 台	
备份服务器	1 台	

4. 数据库定期巡检

数据库种类有 Oracle 10g、Oracle 11g、SQL SERVER 等，还涉及集成库。在数据库正常运行期间，对于掌握管理员的数据库，会对数据库的运行日志以及表空间的使用情况进行监控，及早发现数据库中存在的问题。

5. 数据库运维

(1) 数据库性能调优

评价并修改数据库的索引设置

评价并调整 ORACLE 数据库的数据分布

(2) 数据库问题处理

◆启动参数不对检查初始化参数文件

◆因为检查点操作或归档操作没有完成造成重做日志不能切换如果经常发生这样的情况，可以考虑增加重做日志文件组；想办法提高检查点或归档操作的效率；

◆有人未经授权删除了表空间检查数据库的安全问题，是否密码太简单；如有必要，撤消某些用户的系统权限

◆表空间不够增加数据文件到相应的表空间

◆出现 ORA-600 根据日志文件的内容查看相应的 TRC 文件，如果是 Oracle 的 bug，要及时打上相应的补丁

(3) 审计日志管理

(4) 数据字典维护

6. 系统安全

(1) 补丁服务

及时更新补丁，消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。

(2) 升级服务

对系统进行软件升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。

(3) 漏洞扫描



每月对系统框架、服务器环境进行一次漏洞扫描，并形成报告和整改记录。

(4) 系统故障处理

系统发生故障后，由运维单位立即进行问题评估，组织相关人力解决故障，同时进行问题上报，故障解决后，形成运维记录并纳入 FAQ 汇总。

(5) 服务器故障处理

服务器及系统运行时，难免发生故障，专业、资深的工程师能够在第一时间定位故障、从而尽快解决故障、减少故障影响时间。

服务器故障处理流程：

准备相应的应急备用服务器。当服务器出现不可恢复的故障时，马上启动备用服务器，从而减小服务器故障风险。

确定故障原因。及时联系政务云负责人，查看问题，解除故障。

7. 数据备份

(1) 文件服务器备份

申请独立服务器，每半年进行一次文件服务器备份。

(2) 数据库备份

每月进行一次全库备份，包括：数字档案系统业务库、数字档案系统系统库、声像档案、目录中心业务库

(2) 数据库及文件服务器脱机备份

全年对数据库及文件服务器进行一次脱机备份，备份数据两套

8. 数据处理

对发现并提出的错误目录数据，根据要求进行更正，以保证数据的准确性，完整性。

三、服务标准及考核办法

(一) 网络安全服务

1. 网络安全服务技术要求

服务类	技术类型	内容及要求
渗透测试	资产识别	1、依据相关国家标准或国际标准，对采购方的资产进行全面梳理和识别，识别内容包含但不限于资产类型、IP 地址、责任人、用途、操作系统、数据库等。 2、资产类别应按照相关规范分类，包含但不限于以下大类： ➤ 业务应用—业务系统，如 OA 系统、门户网站等；



		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 网络结构—网络拓扑结构图； ➢ 数据文档—设计方案、操作手册、业务数据等； ➢ 软硬件资产—操作系统、中间件、数据库、网络设备、安全设备、存储设备等； <p>3、依据相关规范，投标方应根据资产识别结果，科学、合理的对资产进行重要性赋值，明确资产价值。</p> <p>4、供应商提供的安全服务厂商应针对资产识别情况及问题及时汇报。</p>
脆弱性识别		<p>1、依据相关国家标准或国际标准，根据资产识别结果，采用不同手段对资产进行全面的脆弱性识别，及时发现、处置脆弱性，避免或降低脆弱性被利用的几率。</p> <p>2、脆弱性分类应至少包括但不限于以下两类：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 技术性弱点—系统、程序、设备存在的漏洞或缺陷，如网络结构设计问题和代码漏洞； ➢ 操作性弱点—软件和系统配置、操作中存在的缺陷，包括人员在日常工作中的不良习惯，审计和备份的缺乏； <p>3、技术性弱点识别应按照以下要求实施： 技术性弱点识别流程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 供应商提供的安全服务厂商应对技术性弱点识别的目标对象进行全面梳理和识别，识别内容包含但不限于资产类型、IP 地址、责任人、用途、操作系统、数据库等。 ➢ 供应商提供的安全服务厂商应提交技术性弱点识别工具的情况（包括但不限于：设备厂商、设备型号、漏洞库、销售许可证等）、技术性弱点识别工作方案（包括但不限于：目标对象、扫描时间、风险规避措施等）及技术性弱点识别申请，采购方授权后，方可进行。 ➢ 供应商提供的安全服务厂商应对技术性弱点识别结果进行人工验证，保证技术性弱点识别结果的真实性。 ➢ 供应商提供的安全服务厂商应提交针对性的解决方案，保证漏洞修复可落地。 <p>技术性弱点识别工具支持对象应包含但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 网络设备：路由器、交换机、防火墙等； ➢ 操作系统：windows、linux、UNIX 等； ➢ 数据库：Oracle、MS SQL、Mysql 等； ➢ 中间件：Apache、Tomcat、weblogic 等。 <p>技术性弱点识别参数应包含但不限于：版本漏洞、开放端口、开放服务、空/弱口令账户、安全配置等。</p> <p>4、供应商提供的安全服务厂商提供的技术性弱点识别工具应具备对高可利用漏洞的管理（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p>



	<p>5、 供应商提供的安全服务厂商提供的技术性弱点识别工具应具备对扫描出或已修复的漏洞，具备一键复测功能（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p> <p>6、 投标方提供的技术性弱点识别工具能够实现漏洞扫描实现资源控制功能，支持扫描模式的切换，以控制扫描时对业务系统 CPU 资源的占用率（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p> <p>7、 操作性弱点识别应按照以下要求实施： 操作性弱点识别流程： ➢ 供应商提供的安全服务厂商应对操作性弱点识别的资产进行全面梳理和识别，识别内容包含但不限于资产类型、IP 地址、责任人、用途、操作系统、数据库等。 ➢ 供应商提供的安全服务厂商应提交基线核查的标准，会同采购方各接口人进行沟通确认。 ➢ 依据相关标准或规范，供应商提供的安全服务厂商应结合采购方制定的基线核查标准、上级单位的基线核查标准、行业基线核查标准及行业最佳实践等，目标对象进行操作性弱点识别，目标对象包括但不限于：网络设备、操作系统、数据库及中间件等。 ➢ 供应商提供的安全服务厂商应组织相关人员对结果进行确认后，分析提交科学、合理的整改建议。 操作性弱点识别应包含但不限于以下内容： ➢ 网络设备： OS 安全、帐号和口令管理、认证和授权策略、网络与服务、访问控制策略、通讯协议、路由协议、日志审核策略、加密管理、设备其他安全配置等； ➢ 操作系统： 系统漏洞补丁管理、帐号和口令管理、认证、授权策略、网络与服务、进程和启动、文件系统权限、访问控制、通讯协议、日志审核功能、剩余信息保护、其他安全配置等； ➢ 数据库： 漏洞补丁管理、帐号和口令管理、认证、授权策略、访问控制、通讯协议、日志审核功能、其他安全配置等； ➢ 中间件： 漏洞补丁管理、帐号和口令管理、认证、授权策略、通讯协议、日志审核功能、其他安全配置等。</p> <p>8、 投标方提供的操作性弱点识别工具能实现对官方发布的高危漏洞进行自动检测识别功能，如：支持 windows 系统永恒之蓝漏洞（MS17-010）的检测（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p> <p>9、 供应商提供的安全服务厂商应将发现的脆弱性及时向采</p>
--	---



		购方反馈，并在后续提出可落地的整改建议或方案。
	威胁识别	<p>1、依据相关国家标准或国际标准，对存在脆弱性的资产进行威胁的全面识别，及时发现潜在威胁的原因，避免或降低威胁发生的几率。</p> <p>2、威胁来源应至少包括但不限于以下四类：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 人员威胁——包括故意破坏和无意失误； ➢ 系统威胁——系统、网络或服务的故障； ➢ 环境威胁——电源故障、污染、液体泄漏、火灾等； ➢ 自然威胁——洪水、地震、台风、滑坡、雷电等。 <p>3、通过技术手段识别服务器中可能存在被植入的后门程序、潜伏未触发的病毒木马等安全威胁。</p> <p>4、供应商提供的安全服务厂商应对威胁利用率极高的风险提出整改建议，配合采购方及时处置。</p> <p>5、能够实现对采购方本次服务范围内的重要资产进行威胁定位搜索，针对潜在或潜伏的病毒进行快速响应，同时能快速确认全网其他设备是否感染（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p> <p>6、供应商提供的安全服务厂商应能实现对已失陷的主机进行详细分析，包含攻击阶段分布、风险等级趋势、安全事件举证、遭受的外部攻击、存在的漏洞风险、行为画像、开放端口等信息。攻击阶段包含存在漏洞、遭受攻击、C&C通信、黑产牟利、内网探针、内网扩散、盗取（供应商提供的安全服务商需提供确认函证明能够满足响应此项要求并加盖原厂商公章）。</p>
	已有控制措施评估	<p>1、依据相关国家标准或国际标准，对采购方已部署的安全设备、已制定管理体系及其他控制措施进行识别。</p> <p>2、根据识别结果的现状，提出建设性意见，避免重复采购相关设备或服务。</p>
	风险分析	<p>1、供应商提供的安全服务厂商应组织专家团队，对存在和潜在的风险进行全面分析，保证风险分析的科学性、合理性及风险处置的可操作性。</p> <p>2、供应商提供的安全服务厂商应在风险分析完成后，组织召开相关会议，将风险评估实施过程全生命周期发现的情况或问题统一反馈，并提出可落地的建议或方案。</p>



攻防演练	服务流程	<p>1、攻防演练应按照以下要求实施：</p> <p>1) 供应商提供的安全服务厂商应确定目标对象后提供攻防演练服务方案和服务申请，内容必须包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 攻防演练方法和流程； ➢ 攻防演练平台； ➢ 攻防演练 3D 大屏展示； ➢ 攻防演练工具； ➢ 攻防演练面临的风险和规避措施； ➢ 攻防演练人员。 <p>2) 采购方授权后，供应商提供的安全服务厂商应通过模拟黑客攻击行为通过本地或远程方式对目标对象进行非破坏性的入侵测试。</p> <p>3) 攻防演练应至少包括以下方面的工作内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ WEB 应用系统渗透； ➢ 主机操作系统渗透； ➢ 数据库系统渗透。 <p>2、供应商提供的安全服务厂商应将发现的脆弱性及时向采购方反馈，并在后续提出可落地的整改建议或方案。</p>
	演练后续服务	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 供应商需配合我方单位进行演练后总结与复盘，找出漏洞及薄弱环节，协助修复； ➢ 供应商需为我方单位人员进行基于本次演练的技术+人员安全意识的提高培训； ➢ 供应商需要在演练后 2 个月内对我方相关薄弱资产进行安全复测。
服务交付物	《渗透测试报告》、《攻防演练报告》、《应急响应报告》、《资产排查清单》	

(二) 公共安全视频监控系统二期运维

1. 服务方式

依据市政府运维管理规定，技术服务需达到规定的技术要求及考核验收指标/标准，在指定的时间内，专业人员 24 小时×365 天服务，完成工作目标，达到要求的质量标准，为客户提供“一站式”技术支持与服务。

服务响应时间 20 分钟、一般故障恢复时间控制在 2 小时内、重大故障恢复时间控制在 0.5 个工作日内（如需更换设备则在设备发到现场后 1 个工作日内解决），保证用户整个系统正常运行。



运维服务在下一年度未签订新合同之前，继续承担运维服务。

服务方式除了现场服务外，还要提供远程、网络、电话等方式。

提供定期现场巡访或不定期电话回访服务，征求用户系统完善的要求和合理化建议，审核通过后，进一步完善系统，完善后的结果要通过用户的认可。

2. 运维管理要求

(1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维外包服务所有内容。

(2) 运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障系统功能正常。

(3) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

3. 考核办法

运维期间考核方式参照 2018 年 10000 路高清监控项目，扣除当月单路故障设备维护费用，扣费标准为以下两点合计：

1、本目前端监控在线率按月计算，整体前端监控点位在线率低于 98%以下时，每低于 98%以下每个百分点扣除当月整体设备数量维护费用 1‰。

2、本目前端监控点位单点当月离线时间超过 15 天（360 小时）扣除当月单点运维费用及链路费用。因不可抗力的点位由招标人酌情处理。

（三）公共安全视频图像信息联网共享应用平台软件维护

1. 服务目标

维护平台部署在公共安全视频网网络上，维护建设为克拉玛依地（市）级平台为联网共享汇聚节点，平台必须遵循国家标准《安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求》GB / T28181 逐级级联构成联网系统，满足《关于印发〈全国公安机关图像信息联网总体技术方案〉的通知(公科信[2012]73 号)》文件要求。维护平台服务要实现：

强化视频图像联网、汇聚、共享和管理能力，加强对视频监控应用、视频运维管理等的支撑，支持 GB / T28181、GB / T25724（简称 SVAC）等标准，支持视频图像资源分类等功能。

实现与政府其他部门间的视频图像安全共享等功能，完成对重点行业、领域涉及公共安全视频图像资源的联网整合。推进重要公共视频资源汇聚及跨部门、跨地区共享应用，提升视频监控建设服务于政府和社会综合管理、服务民生的水平。

2. 运维人员考核办法



为加强派驻工作人员的管理，更好的保障客户单位运维服务工作的稳定开展，制定本管理办法。

(1) 考核对象

驻场单位的工作人员，及其他因工作需要派往各驻场单位的工作人员。该人员已在现场运维其他公安项目的情况下，拟共用现有人员，确保现场有两人在现场配合维护。

(2) 考核办法

1、客户单位对派驻的工作人员进行日考勤、月评定、年终总评得考核管理办法。每月以100分为基准分，评定出个人得分。

2、客户单位可根据实际情况，对驻场工作人员遵守制度、文明用语、办件录入等情况进行随机抽检。

(3) 派驻工作人员考核分级

一级违规：

- 1、服务过程中言行不文明、服务态度生硬的。
- 2、拒绝答复服务对象咨询的。
- 3、着装不整洁的。
- 4、不能及时、准确地解答服务对象咨询的。
- 5、进行服务不填写《服务记录单》的。
- 6、工作期间迟到、早退的。
- 7、业务培训、业务协调会等迟到或早退的。
- 8、办公桌面上物品、资料堆放杂乱及办公区域物品堆放杂乱的。
- 9、用户评议或回访效果为不满意的。

二级违规：

- 1、在工作时间内睡觉、在办公场所抽烟、吃零食的。
- 2、因协调不力、处理问题出现偏差而影响工作开展的。
- 3、外出服务等未请假的
- 4、因驻场工作人员请假(包括休假、培训等)需所在驻场单位安排后备人员顶班而未能及时来人的，对请假人员进行考核。
- 5、业务培训、业务协调会等无故缺席的。
- 6、无故不录指纹的。



- 7、档案管理不规范，资料丢失的。
- 8、未响应客户服务请求的。
- 9、需要延时处理或更换配件而未向服务对象说明的。
- 10、联办人员不积极参与联办件办理而影响办理进度的。
- 11、办理结果有差错的。
- 12、办件超过承诺时限的。
- 13、被服务对象投诉的，经查实情节严重的。
- 14、违反《克拉玛依市信息中心驻场单位及其派驻工作人员管理办法》相关规定的。

三级违规：

- 1、向服务对象索要卡要和接受服务对象礼物的。
- 2、违反中心计算机管理制度的。
- 3、在工作时间进行与工作无关的活动，如：下棋、打扑克、玩电脑游戏、上网聊天、看电影、看股票信息、戴耳机、串岗聚众聊天等。
- 4、在工作日内中午饮酒的。
- 5、请假弄虚作假的。
- 6、在工作场地使用不文明用语，不服从领导安排的。
- 7、擅自脱离工作岗位或旷工的。
- 8、接到用户服务请求在未登记情况下处理后未补填记录和告知信息中心的。
- 9、驻场单位变更（包括新增、撤回）驻场人员未以书面形式告知我中心以及未经我中心相关负责人同意的。

其他：

- 1) 对服务对象的评议、投诉、举报实施打击报复的，每件次扣 10 分，并将派驻工作人员退回驻场单位。

(4) 违规标准

一级违规		二级违规		三级违规		
一般	情节严重	一般	情节严重	一般	情节严重	屡教不改
扣 1 分处理	扣 2 分处理	扣 3 分处理	扣 4-6 分处理	扣 7 分处理	扣 10 分处理	退回原单位



类型定义

类型	定义
情节严重	造成重大影响或造成重大经济损失等
屡教不改	一季度内出现三次以上（含三次）同一问题

附：考核明细表

考核时间	姓名	考核分项（情况描述）	事发时间	扣分标准	当事人确认（签字）

（5）组织实施方式

1、组织领导。由各客户单位成立考核评比工作领导小组。

2、考评方式。考核评比工作在各客户单位的统一领导下，以日常考核随机督查的方式进行。每月根据考评情况，计算出派驻工作人员应得分数，通报并予以公布。

（6）考核结果的应用

对派驻工作人员的考核按月度和年度进行，分为“优”、“良好”、“合格”、“差”四个等次。95分以上为“优”；80—94分为“良好”；60—79分为“合格”；60分以下为“差”；每月根据得分情况，从月度评选为“好”的各单位派驻工作人员中确定前1名为“月度服务标兵”。年底从“月度服务标兵”中评选出1名“年度服务明星”。“月度服务标兵”及“年度服务明星”由克拉玛依市公安局科信支队给予表彰并书面通知其所属单位。一年内三次考核为“差”的派驻工作人员，退回驻场单位。

3. 平台运行维护考核办法

考核依据：

按照《全区公安科信部门信息化建设与运维管理考核指标及测评办法》视频监控建设联网



应用工作 5 项考核内容，协助开展考核。5 项考核内容：1) 联网共享平台考核；2) “一机一档”考核；3) 公共安全视频网准入监管考核；4) 公安视频图像系统建设与应用；5) 全区公安视频图像数据治理专项行动工作考核。其他自治区公安厅针对公共安全视频监控联网新增考核项

服务范围：

对系统的运维服务包括对构成系统的软件模块提供维保服务，该服务内容不包含对平台进行升级。

服务内容：

提供的运维服务内容包括系统日常运作、服务咨询、巡检保养、故障修复、特殊保障。

运维服务报告, 在整个运维服务周期内，供应商与用户方建立完善的沟通协调机制，为保证整个系统的正常运行，检查前端系统故障、排除潜在系统故障隐患，定期对前端系统进行巡检，提供每季度 1 次巡视服务，并及时提供运维服务的各种报告。包括运维服务日志、重大故障维修报告、每月故障总结报告、每季度的系统维护总结报告，有针对性的系统优化方案报告等。

服务响应时间

(1) 提供 7×24 小时服务承诺

供应商承诺提供 7×24 小时的故障维护和技术咨询服务，并有专业的技术人员负责及时解决系统出现的任何故障。

(2) 故障修复时限承诺

在接到故障报修后，供应商须在 30 分钟内响应，接到维修通知后保证 1 个小时内（情况严重 1 至 4 小时内）修复故障，人为严重破坏、自然灾害等不可抗力事故除外。

4. 运维服务期的考核办法

(1) 平台能稳定正常运行，保障节假日调度、演练正常，不出现事故；

(2) 平台每次离线时间不能超过 30 分钟，超过 30 分钟未修复的，需出具分析报告，说明故障原因及可行性解决措施；

(3) 非软件自身原因（包括升级）造成平台离线时间较长，需向科信支队事先申报，获得许可后，方可执行。

(四) 财政网络安全及计算机网络保障综合服务

1. 财政网络安全及计算机网络保障综合服务：

(1) 提供 7*24 小时电话技术支持；



- (2) 提供 5*8 小时驻场维护;
- (3) 一般系统故障解决时间 60 分钟内;
- (4) 采购方提出的一般性的软件修正需求应在 2 日内响应, 5 个工作日内解决。

2. 财政网路安全等级保护测评服务:

(1) 按照等级保护测评要求, 组织专业技术人员现场测评, 出具测评报告。协助甲方完成整改, 达到网络安全等级保护要求。

(五) 克拉玛依市诚信信息管理系统运维服务

1. 提供现场技术服务, 并定期检查运维台账。如发现严重故障并未上报的, 要求尽快整改, 并进行整改检查。

2. 对系统进行 3.0 标准等级保护测评工作, 用于提升信息系统安全防护能力和支撑能力。
(本次只包含等级保护测评费用, 不含完成等级保护测评所涉及的改造费用)

3. 商用密码安全应用测评, 对系统进行商用密码安全应用测评, 商用密码测评主要验证网络安全等级保护第二、三级信息系统的商用密码应用是否达到具有对应安全等级的安全保护能力, 是否满足对应安全等级的密码应用要求。(本次只包含商用密码安全应用测评费用, 不含完成商用密码安全应用测评所涉及的改造费用)。

(六) 市级电子政务外网及核心应用系统维护

1. 市政府门户网站运维

- (1) 保障网站的正常运维, 信息更新及时。
- (2) 完成网站专题图片链接和栏目调整。
- (3) 网站管理制度文档和应急演练报告。
- (4) 定期对网站进行扫描并整改漏洞。
- (5) 完成权限调整和问题处理。

2. 克拉玛依市政务新媒体和网站监测服务

- (1) 每月 5 号提交检测报告和错敏词列表。
- (2) 扣分指标 (100 分)

一级指标	二级指标	评分细则	分值
------	------	------	----



发布解读 (31分)	概况信息	1. 未开设概况信息类栏目的，扣2分。 2. 概况信息更新不及时或不准确的，每发现一处，扣1分。 (注：对国务院部门门户网站不检查该项指标。)	2
	机构职能	1. 未开设机构职能类栏目的，扣2分。 2. 机构职能信息不准确的，每发现一处，扣1分。 (注：国务院部门门户网站未开设机构职能类栏目扣4分，信息不准确的，每发现一处扣1分，最多扣4分。)	2
	领导信息	1. 未开设领导信息类栏目的，扣2分。 2. 领导姓名、简历等信息缺失或不准确的，每发现一处，扣1分。	2
	动态要闻	1. 未开设动态要闻类栏目的，扣5分。 2. 监测时间点前2周内未更新的，扣5分。	5
	政策文件	1. 未开设政策文件类栏目的，扣5分。 2. 监测时间点前6个月内政策文件类一级栏目未更新的，扣5分。	5
	政策解读	1. 未开设政策解读类栏目的，扣5分。 2. 监测时间点前6个月内政策解读类一级栏目未更新的，扣5分。	5
	解读比例	随机抽查网站已发布的3个以本地区本部门或本地区本部门办公厅(室)名义印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件，被解读的文件数量每少一个，扣1分。 (注：不足3个的则检查全部文件。)	3



	解读关联	随机抽查网站已发布的 3 个解读稿：未与被解读的政策文件相关联的，每发现一处，扣 0.5 分；该政策文件未与被抽查解读稿相关联的，每发现一处，扣 0.5 分。 (注：不足 3 个的则检查全部解读稿。)	3
	其他栏目	1. 其他栏目存在空白的，每发现一个，扣 2 分。 2. 其他栏目存在应更新未更新的，每发现一个，扣 1 分。 (注：因空白、应更新未更新等原因已按其他指标扣分的，本指标项下不重复扣分。)	4
办事服务 (25 分)	事项公开	未对办事服务事项集中分类展示的，扣 3 分。	3
	在线申请	1. 未提供在线注册功能或提供注册功能但用户（含异地用户）无法注册的，扣 5 分。 2. 注册用户无法在线办事的，扣 5 分。	5
	办事统计	1. 未公开办事统计数据的，扣 2 分。 2. 监测时间点前 1 个月内未更新的，扣 1 分；3 个月内未更新的，扣 2 分。	2



	办事指南	<p>随机抽查 5 个办事服务事项：</p> <p>1. 事项无办事指南的，每发现一个，扣 4 分；</p> <p>2. 提供办事指南，但重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失的，每发现一处，扣 0.5 分；</p> <p>3. 办理材料格式要求不明确的（如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等），每发现一个存在该问题的事项，扣 1 分；</p> <p>4. 存在表述含糊不清的情形（如“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等表述），每发现一个存在该问题的事项，扣 2 分；</p> <p>5. 办事指南中提到的政策文件仅有名称、未说明具体内容的，每发现一个存在该问题的事项，扣 0.5 分。</p> <p>（注：不足 5 个的则检查全部事项。）</p>	8
	内容准确	<p>随机抽查 5 个办事指南，信息（如咨询电话、投诉电话等）存在错误，或与实际办事要求不一致的，每发现一处，扣 1 分。</p> <p>（注：不足 5 个的则检查全部指南。）</p>	5
	表格样表	<p>随机抽查 2 个办事指南，要求办事人提供申请表、申请书等表单但未提供规范表格获取渠道的，每发现一个存在该问题的办事指南，扣 1 分。</p>	2
互动交流 (23 分)	信息提交	<p>存在网民（含异地用户）无法使用网站互动交流功能提交信息问题的，扣 7 分。</p>	7
	统一登录	<p>网站各个具有互动交流功能的栏目（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）提供的注册登录功能，未实现统一注册登录的，扣 3 分。</p>	3



	留言公开	<p>1. 咨询建言类栏目（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）对所有网民留言都未公开的，扣 6 分。</p> <p>2. 随机抽查 5 条已公开的网民留言，未公开留言时间、答复时间、答复单位、答复内容的，每发现一处，扣 1 分。</p> <p>3. 监测时间点前 2 个月内未更新的，扣 3 分。</p> <p>4. 未公开留言受理反馈情况统计数据的，扣 3 分。</p> <p>（注：不足 5 条的则检查全部留言。）</p>	6
	办理答复	<p>模拟用户进行 2 次简单常见问题咨询：</p> <p>1. 未在 5 个工作日内收到网上答复意见的，每发现一次，扣 4 分；</p> <p>2. 答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一次，扣 4 分。</p>	7
功能设计 (21 分)	域名名称	<p>1. 域名不符合规范的，扣 1 分。</p> <p>2. 网站未以本地区本部门名称命名的，扣 1 分。</p> <p>3. 网站名称未在全站页面头部区域显著展示的，扣 1 分。</p>	3
	网站标识	未在全站页面底部功能区清晰列明党政机关网站标识、网站标识码、ICP 备案编号、公安机关备案标识、网站主办单位、联系方式的，每缺一项，扣 0.5 分。	3
	可用性	<p>1. 首页上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣 0.2 分；如首页仅为网站栏目导航入口，则检查所有二级页面上的链接。</p> <p>2. 其他页面上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣 0.1 分。</p>	1



“我为政府网站找错”	1. 未在首页底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，扣1分。 2. 未在其他页面底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，每发现一处，扣0.2分。	1
	1. 监测时间点前6个月内，存在网民留言超过3个工作日未答复的，每发现一条，扣1分。 2. 监测时间点前6个月内，存在答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一条，扣1分。	3
站内搜索	1. 未提供全站站内搜索功能或功能不可用的，扣4分。 2. 随机选取4条网站已发布的信息或服务的标题进行测试，在搜索结果第一页无法找到该内容的，每条扣1分。 3. 未对搜索结果进行分类展现的（如按照政策文件、办事指南等进行分类），扣1分。	4
一号登录	注册用户在各个功能板块（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）无法一号登录的，扣2分。	2
页面标签	1. 随机抽查5个内容页面，无站点标签或内容标签的，每个扣0.1分。 2. 随机抽查5个栏目页面，无站点标签或栏目标签的，每个扣0.1分。	1
兼容性	使用主流浏览器访问网站，不能正常显示页面内容的，每类扣1分。	2
IPv6改造	未按照要求完成IPv6改造的，扣1分。	1



3. 协同办公平台系统运维及服务

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	10	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 0.5 分；有推诿行为每次扣 0.5 分，扣完为止。
2	系统问题解决情况	20	≤30 分钟	对系统进行日常维护时，无系统故障不扣分，系统主体正常使用但模块故障，第一时间解决不扣分，用户投诉扣 2 分；系统整体故障小于 30 分钟不扣分，超过 30 分钟，每次扣 3 分。
3	系统运行情况巡检	10	每周一次	每周巡检和分析系统运行情况，及时发现问题并解决，未巡检扣 1 分，已巡查发现问题未解决扣 1 分。
4	用户问题响应	20	无人投诉	用户日常问题第一时间进行响应处理，及时解决并反馈不扣分；第一时间响应，但未能第一时间解决扣 0.5 分；未能响应扣 1 分。
5	信息调整单处理	15	≤2 个工作日	对于用户提交的信息调整单，按照紧急程度及提交顺序及时处理，说明紧急的 2 小时内处理，普通的 2 个工作日内处理完成并作回复，未按时间处理完成一次扣 0.5 分。
6	各类流程维护	15	无人投诉	按照用户需求对系统中各类公文流程、申请流程等进行维护，未及时处理一次扣 1 分。
7	团队合作情况	10	协调合作、配合工作	通过有效沟通了解需求，能主动提供有效的资料和建议，有效的协助相关同事进行工作。

4. 数据共享交换平台运维

(1) 提供的服务必须严格遵循市工信局要求的服务内容和标准。



- (2) 提供 7×24 小时响应市工信局服务要求。
- (3) 应在市工信局设备、网络、应用系统及保障数据安全的条件下提供技术服务。
- (4) 成立技术维护项目组，指派专人负责配合服务工作的协调。
- (5) 根据管理需求安排相应的培训及技术交流。

5. 数据资源建设（数据常态化）

序号	指标	指标分解	招标定义	总分	评分
1	工作业绩	数据需求	需求沟通:明确需求方所需要数据,进行有效的沟通 数据统计:保证数据统计的准确性,和需求数据无偏差	35 分	
		数据建设	基础数据:完善的基础数据和常用数据建设 数据产品:对数据产品提出改善性方案	15 分	
		工作计划完成率	工作计划完成率要达到 95%以上	20 分	
2	工作态度	心态	总是抱有信心, 并始终积极努力的做好工作, 并能不断提高完善	10 分	
3	团队合作	沟通, 协助, 配合	通过有效沟通了解需求意图, 能主动提供有效的资料和建议, 有效的协助相关同事进行工作。	20 分	

最后得分:

等级评定:A: 90 分(含) 以上 优秀

B:80 分(含) ——90 分(不含)良好

C: 70 分(含) ——80 分(不含)中等

D:60 分(含) --70 分(不含)及格

E:60 分以下不及格

6. 统一支撑云平台（PaaS 平台）运维服务

PaaS 运维控制台提供了应用开发流水线和应用调度与资源管理两大框架。



应用开发流水线框架是在项目的开发、部署、测试、上线等环节，采用持续集成的方式，结合最新的容器技术，使得应用系统在更新发布的时候，便保证了程序依赖的独立性和完整性，通过对程序镜像版本的控制管理，保证了最终应用系统的稳定性。

应用调度与资源管理框架实现对应用部署，基于持续集成构建的软件镜像仓库，可以快速的部署复杂架构的应用系统，同时提供对系统使用的基础硬件设施、通用组件和项目业务进行统一的监控，实现多层监控。此外，在应用本身支持分布式架构的情况下，当应用负载过高时，运维人员可以通过资源调度快速的为系统进行扩容部署，实现了平台的弹性支撑能力。

考核内容如下表所示：

序号	指标项	考核内容	备注
1	部署方式	系统部署升级内容：根据用户方要求及系统配置要求，将系统程序部署到服务器上，确保系统正常运行按照ISO9000服务管理规范和管理的要求开展项目各项工作，运行规范要求。	
2	服务端要求	操作系统：Linux	
3	仓库管理要求	统一应用仓库管理包括：应用仓库管理、应用管理、应用权限、元件管理	
4	运维监控	统一运维监控：业务功能监控、业务功能监控、数据库监控、中间件监控等要求。	
5	应用容灾性	应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力；具有良好的内聚性和开放性，可无缝集成内部资源，方便引用外部资源。	
6	应用部署时效性	平台通过建立统一标准化的组件镜像仓库和软件仓库，可以快速的进行组件或应用的部署上线，大大降低应用开发商开发、测试、部署和运维的成本	
7	租户管理	通过租户分配和资源调度管理，可以避免基础设施的重复搭建，大大提升平台整体资源利用率，减少硬件资源的投入。	



7. OFD 版式文件服务正常化运维支撑与管理

- (1) 保障正常 3000 个用户同时在线；
- (2) 提供 7*24 小时的连续运行保障，平均年故障时间：<1 天；
- (3) 问题须在 2 小时以内解决率达到 100%，用户问题回复率达到 100%；
- (4) 工作日和非工作日的休息时间、周末及各节假日，保持 24 小时手机开机，提供 7*24 小时响应服务，并提供完整、准确的解答，确保用户的应用系统问题能及时解决。

8. 电子证照库

- (1) 平台运行期间不能出现安全事故。
- (2) 平台运行平稳，针对各平台系统进行 5*8 小时监控（工作日监控），7*24 小时应急响应，随时掌握各平台系统是否正常运行。
- (3) 系统发生故障后，由运维单位立即进行问题评估，组织相关人力解决故障，同时进行问题上报，故障解决后，形成运维记录并纳入 FAQ 汇总。

9. 信息基础设施及应用系统维护项目（安全运维）

(1) 服务要求

依据市政府运维管理规定，技术服务需达到规定的技术要求及考核验收指标/标准，派驻 1 名常驻服务安全工程师，提供现场服务，7*24 小时内实时响应并受理用户服务请求。

24 小时提供值班手机，实时响应用户的各类服务请求，并在接到服务任务市区 20 分钟内到达现场服务。

服务方式除了现场服务外，还要提供远程、网络、电话等方式。

运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障系统功能正常。

序号	服务项目	服务名称	考核指标	考核办法
1	信息安全风险评估	IT 设备安全性评估	每年提交一次《设备安全评估报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，扣 5 分
		应用系统安全评估	每年提交一次《应用系统安全评估报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，扣 5 分
2	安全运维服务	安全威胁检测	每季度提交《威胁检测报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次



		威胁检测数据可视化展示	每季度提交《威胁可视化间断性报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		威胁进行预警、通报	每季度提交《威胁检测预警通知》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		威胁溯源	每季度提交《威胁溯源报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		渗透测试	每年提交一次《渗透测试报告》	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		紧急响应服务	《应急响应预案》(年报) 《应急响应处理报告》 (适时报告)	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		安全事件通告	重大安全事件通告、安全设备配置变动文档(不定期)	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		安全巡检服务	每季度提交巡检记录表(季报)	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
		安全值守服务	值守报告(值守时提交)	如不提交或者推迟 3 个月以上提交，2 分/次
3	网络安全事件	重大网络安全事件	由于网络安全运维单位，未进行及时检查、预警和网络安全策略调整，发生重大网络安全事件。	5 分/次
		较大网络安全事件	由于网络安全运维单位，未进行及时检查、预警和网络安全策略调整，发生重大网络安全事件。	3 分/次



		一般网络安全事件	由于网络安全运维单位，未进行及时检查、预警和网络安全策略调整，发生重大网络安全事件。	1分/次
4	培训	安全培训	季度/次	3分/次
5	安全设备升级服务	安全设备升级	保证安全设备相关库文件保持最新	2分/次
备注：在服务期限内发生网络安全事件，该事件发生原因为网络安全运维单位已提交的网络安全风险报告，相关应用运维单位和网络运维单位未进行整改的，将不扣分。				

10. 信息基础设施及应用系统维护项目（核心系统运维）

- (1) 提供的服务必须严格遵循市工信局要求的服务内容和标准。
- (2) 提供 7×24 小时响应市工信局服务要求。
- (3) 应在市工信局设备、网络、应用系统及数据的安全的条件下提供技术服务。
- (4) 必须根据维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容。
- (5) 需要对现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案。
- (6) 对市工信局开展的所有的工作需出据相应的工作报告。
- (7) 成立技术维护项目组，指派专人负责配合服务工作的协调。
- (8) 根据管理需求安排相应的培训及技术交流。
- (9) 需具有雄厚的技术支持力量和优良的服务，保障该服务健康地运行。

序号	服务指标/积分项	计分值	考核要求
1	I类（紧急）故障：核心服务器、网络设备、软件等导致网络和业务中断。出现紧急故障时，应在10分钟内响应，并在24小时内解决故障，恢复网络的使用和业务开展。如未按要求及时处理，产生严重影响的记10分/次	记10分/次	响应时间≤10分钟，解决时间≤24小时
2	II类（严重）故障：核心服务器、网络设备、软件导致网络和业务中断。出现严重故障时，	记8分/次	响应时间≤30分钟，解决时间≤8



	应在30分钟内响应，并在8小时内解决故障，恢复网络的使用和业务开展。如未按要求及时处理的，产生较大影响的记8分/次		小时
3	III类（一般）故障：核心服务器、网络设备、软件导致网络和业务中断。出现一般故障时，应在30分钟内响应，并在2小时内解决故障，恢复网络的使用和业务开展。如未按要求处理的第1次2分，第2次4分，第3次6分，依次类推	第1次2分，第2次4分，第3次6分，依次类推	响应时间≤30分钟，解决时间≤8小时
4	设备类硬件故障，导致部分功能或全部功能无法使用的，要求在1周内及时更换到位，如无特殊情况而未按要求更换影响业务正常开展的第1次1分，第2次2分，第3次4分，依次类推	第1次1分，第2次2分，第3次4分，依次类推	更换周期≤7天
5	电话报修的，要求10分钟内响应，并及时处理问题，如未按要求及时响应和处理的记0.5分/次	记0.5分/次	响应时间≤10分钟
6	计划或临时安排的运维工作，应按要求保质保量完成，未按要求按时完成的记2分/次	记2分/次	
7	对于用户提出的合理的应用需求，服务方应切实站在用户角度考虑，给予及时响应，如推诿、应付的记3分/次	记3分/次	

11. 信息基础设施及应用系统维护项目（终端运维）

终端运维考核表				
序号	服务项目	服务名称	考核指标	考核办法



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

1	工作时间	提供 7×24 小时响应市工信局服务要求	/	不按照服务时间执行，迟到、早退、旷工情况每次扣 1 分
2	工作条件	应在市工信局设备、网络、应用系统及数据的安全的条件下提供技术服务	要在网络数据安全的情况下进行服务	若造成客户数据丢失、泄漏情况扣除每次 3 分
3	工作内容	必须根据维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容	每月出具一个月服务月报表	若没有月报表，每次扣 2 分
		需要对现有设备的硬件配置情况建立详细的设备系统档案	维护的设备进行建档工作	若没有执行或不清晰情况，每次扣除 3 分
		对市工信局开展的的所有的工作需出据相应的工作报告	每季度出具季度报表	若没有季度报表，每次扣除 2 分
		成立技术维护项目组，指派专人负责配合服务工作的协调	指派专项服务组长，使工作有序开展。	若工作混乱，接到用户投诉电话，每次扣除 1 分
4	培训交流	根据管理需求安排相应的培训及技术交流	保证每季度进行问题梳理，发生频率高或可预防故障，安排相应的培训和技术交流。	不培训每次扣除 3 分。

12. 政府短信服务

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	20	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 1 分；有推诿行为每次扣 1 分，扣完为止。



2	日常系统维护响应	15	≤20 分钟	通过网络或电话通知到第一回复时间，小于 20 分钟不扣分；超过 20 分钟，每次扣 2 分，扣完为止。
3	短信质量	30		短信信息完整；短信接收不得超过 35 秒；短信不得有错发、漏发、乱码等现象；短信业务 7*24 小时畅通，以上问题出现一次扣 2 分，扣完为止。
4	短信巡检	15	每月一次	提供巡检记录，短信每日巡检两次，按月上报，缺少一次扣 2 分，扣完为止。
5	故障登记表	20	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣 3 分，扣完为止。

（七）克拉玛依市教育局教育城域网维保

1. 服务方式

依据市政府运维管理规定，技术服务需达到规定的技术要求及考核验收指标/标准，派驻 1 名项目管理人员、5 名常驻服务工程师，提供现场服务，7*24 小时内实时响应并受理采购方服务请求。

365 天均安排运维工程师驻场值班，节假日急周末值班人员共包含信息运维组、智能化运维组、会议保障等 1-2 名运维人员值班制度，实时响应并受理采购方服务请求；其中若遇特殊应急响应制度时，按采购方需求提供全员在岗或部分在岗响应服务请求等制度。

24 小时提供值班手机，实时响应用户的各类服务请求，并在接到服务任务市区 20 分钟内到达现场服务，偏远地区在第一时间响应请求服务。

运维服务在下一年度未签订新合同之前，继续承担运维服务。

服务方式除了现场服务外，还要提供远程、网络、电话等方式。

提供定期现场巡访或不定期电话回访服务，征求采购方系统完善的要求和合理化建议，审核通过后，进一步完善系统，完善后的结果要通过用户的认可。

2. 运维管理要求



(1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维外包服务所有内容。

(2) 运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障系统功能正常。

(3) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

3. 考核办法

运维评价考核表				
(年 月— 年 月)				
分值项目	指标	考核要求	次数	扣分值
故障处理及时性	接到运维项目 1 个小时内未进行响应	每次扣除 0.1 分		
	接到运维任务后 6 个小时内未将处理结果反馈给用户	每次扣除 0.1 分		
故障处理合格性	故障处理完成后，在一周内同一点位出现相同故障	每次扣除 0.5 分		
服务满意度	运维服务后影响现有业务	每次扣除 2 分		
	运维服务后影响系统原有功能	每次扣除 2 分		
	运维服务后产生新的问题	每次扣除 2 分		
	运维电话响应不及时（电话未及时回复、连续拨打三次及以上未接听）	每次扣除 0.1 分		
	电话接听人员未进行响应而推脱的	每次扣除 0.1 分		
	对采购方人员运维要求进行推诿的	每次扣除 0.1 分		
完成工作情况	采购方投诉的	每次扣除 0.1 分		
	定期保养未按照计划完成	每次扣除 1 分		
	上报的各种报告、总结等文件不及时	每次扣除 1 分		
	上报的各种报告、总结等文件与实际工作不符合	每次扣除 5 分		
安全操作规	未填写各类运维附件	每次扣除 0.1 分		
	工作时违反安全操作规程	每次扣除 0.1 分		



程	发生安全事故	每次扣除 5 分		
	巡检时出现安全隐患	每次扣除 1 分		
加分项	得到采购方用户书面形式称赞、表扬	每次加 3 分		
	成功帮助采购方处理重大问题、排除重大隐患。	每次加 3 分		
总分：				

（八）教育城域网软件服务

1. **服务标准：**云端服务，保证服务期所有服务均能正常使用。

服务期内应保证交付给局方的账号能够正常使用，如确实无法正常使用，应先予以调整或更换，以保证局方能够正常使用。

局方在使用相关服务过程中，遇到问题需要提供服务时，应在 1 个工作日内响应。局方合理的疑难及重大要求，供应商需联系相关单位进行解决并反馈处理进度。

（九）教育在线服务窗口维护

服务内容	考核标准	分值	评审评分
信息发布	工作日无特殊情况，每日发布信息五条	10分	
	每日发布文章录入微官网、三审备案表	10分	
在线客服	每日完成微信平台后台在线答复工作	10分	
	出现用户反馈或投诉等第一时间上报，相关部门处理后进行答复。	10分	
	资料存档	5分	
平台运营	平台用户数量需在15万人以上	10分	
	每季度阅读量总数达到87500人次	10分	
	平台运营	10分	



后台维护	微信平台页面维护和改进。包括：页面美化、模板更换、功能设置。	10分	
技术支持	协助完成微信平台大赛、投票等小程序设置，维护公众号运行，第三方平台的使用。	15分	
得分		100分	

(十) 教育城域网应用系统维护

1. 服务标准

- (1) 售后响应时间不超过 1 小时；
- (2) 故障解决时间不超过 7 小时；
- (3) 电话支持服务

当采购方在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打技术支持技术人员办公电话或者直接拨手机，获得 7*24 小时的响应服务，包括获得完整、准确的解答。

2. 考核办法

供应商未按照服务标准执行或未达到服务要求的，采购人可根据服务的质量扣除服务方相应的技术服务费用。

(十一) 教育城域网网络安全运维

1. 服务方式

依据市政府运维管理规定，技术服务需达到规定的技术要求及考核验收指标/标准，派驻 1 名常驻服务工程师、3 名技术支撑工程师，提供现场服务，7*24 小时内实时响应并受理用户服务请求。

24 小时提供值班手机，实时响应用户的各类服务请求，并在接到服务任务市区 20 分钟内到达现场服务，偏远地区在第一时间响应请求服务。

2. 运维管理要求

(1) 上岗人员必须有 1 年以上运维工作经验，且通过供应商考核，培训、考核内容必须涵盖运维外包服务所有内容。

(2) 运维人员坚守工作岗位，认真履行职责，保障系统功能正常。

(3) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。



3. 考核办法

运维评价考核表				
(年 月 一 年 月)				
分值项目	指标	考核要求	次数	扣分值
故障处理及时性	接到运维项目 1 个小时内未进行响应	每次扣除 0.1 分		
	接到运维任务后 6 个小时内未将处理结果反馈给用户	每次扣除 0.1 分		
故障处理合格性	故障处理完成后, 在一周内同一点位出现相同故障	每次扣除 0.5 分		
服务满意度	运维服务后影响现有业务	每次扣除 2 分		
	运维服务后影响系统原有功能	每次扣除 2 分		
	运维服务后产生新的问题	每次扣除 2 分		
	运维电话响应不及时(电话未及时回复、连续拨打三次及以上未接听)	每次扣除 0.1 分		
	电话接听人员未进行响应而推脱的	每次扣除 0.1 分		
	对采购方人员运维要求进行推诿的	每次扣除 0.1 分		
	采购方投诉的	每次扣除 0.1 分		
完成工作情况	定期保养未按照计划完成	每次扣除 1 分		
	上报的各种报告、总结等文件不及时	每次扣除 1 分		
	上报的各种报告、总结等文件与实际工作不符合	每次扣除 5 分		
	未填写各类运维附件	每次扣除 0.1 分		
安全操作规程	工作时违反安全操作规程	每次扣除 0.1 分		
	发生安全事故	每次扣除 5 分		
	巡检时出现安全隐患	每次扣除 1 分		



加分项	得到采购方用户书面形式称赞、表扬	每次加 3 分		
	成功帮助采购方处理重大问题、排除重大隐患。	每次加 3 分		
总分：				

(十二) 2023 年“金保工程”信息基础设施和本地系统运行维护

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	20	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 1 分；有推诿行为每次扣 1 分，扣完为止
2	日常系统维护响应	20	≤20 分钟	通过网络或电话通知到公司第一回复时间，小于 20 分钟不扣分；超过 20 分钟，每次扣 2 分，扣完为止。
3	系统运行情况巡检	15	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况按分系统出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣 3 分；已巡查未出报告扣 2 分；巡查有报告但内容与实际情况不符扣 1 分，扣完为止。
4	需求业务管理	20	每月一次	有且能说明需求处理进度、情况不扣分；有但不能说明情况或说不清楚扣 1.5 分；无扣 3 分。
5	故障登记表	15	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣 3 分。
6	软硬件安装完成率	10	完成率 100%	若因疏忽原因导致软硬件安装率没有达到百分之百，每次扣 2 分，扣完为止。
	信息安全管理机制	5	健全	有相关的信息安全管理机制得满 5 分，没有则不得分



考核总分共 100 分，根据考核结果，得分 ≥ 90 分考核结果为“优秀”； $90 >$ 得分 ≥ 80 分考核结果为“良好”； $80 >$ 得分 ≥ 70 分考核结果为“合格”； $70 >$ 得分 ≥ 60 分考核结果为“基本合格”；得分 < 60 分考核结果为“不合格”。

(十三) 2023 年“克拉玛依公共就业服务平台”运维

技术服务达到的技术要求及考核验收指标/标准：在指定的时间内，应在采购方的指定系统维护场所，按照相关的作息时间工作，完成约定的工作量，达到技术要求的质量标准。

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	25	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 1 分；有推诿行为每次扣 1 分，扣完为止
2	日常系统维护响应	20	≤ 20 分钟	通过网络或电话通知到公司第一回复时间，小于 20 分钟不扣分；超过 20 分钟，每次扣 2 分，扣完为止。
3	系统运行情况巡检	20	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况按分系统出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣 3 分；已巡查未出报告扣 2 分；巡查有报告但内容与实际情况不符扣 1 分，扣完为止。
4	需求业务管理	20	每月一次	有且能说明需求处理进度、情况不扣分；有但不能说明情况或说不



				清楚 扣 1.5 分；无 扣 3 分。
5	故障登记表	15	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣 3 分。

考核总分共 100 分，根据考核结果，得分 ≥ 90 分考核结果为“优秀”； $90 > \text{得分} \geq 80$ 分考核结果为“良好”； $80 > \text{得分} \geq 70$ 分考核结果为“合格”； $70 > \text{得分} \geq 60$ 分考核结果为“基本合格”；得分 < 60 分考核结果为“不合格”。

出现网络安全事件，并造成重大影响的，直接考核为“不合格”。

（十四）社会保障中心运维项目

技术服务达到的技术要求及考核验收指标/标准：在指定的时间内，应在需求方的系统维护场所，按照采购方的作息时间工作，完成约定的工作量，达到技术要求的质量标准。考核总分共 100 分，根据考核结果，得分 ≥ 90 分考核结果为“优秀”； $90 > \text{得分} \geq 80$ 分考核结果为“良好”； $80 > \text{得分} \geq 70$ 分考核结果为“合格”； $70 > \text{得分} \geq 60$ 分考核结果为“基本合格”；得分 < 60 分考核结果为“不合格”。

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	25	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣1分；有推诿行为每次扣1分，扣完为止
2	日常系统维护响应	20	≤ 20 分钟	通过网络或电话通知到公司第一回复时间，小于20分钟不扣分；超过20分钟，每次扣2分，扣完为止。
3	系统运行情况巡检	20	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况按分系统出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣3分；已巡查未出报告扣2分；巡查



				有报告但内容与实际情况不符扣1分，扣完为止。
4	需求业务管理	20	每月一次	有且能说明需求处理进度、情况 不扣分；有但不能说明情况或说不清楚 扣1.5 分；无扣3分。
5	故障登记表	15	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣3分。

(十五) 2023 年城运中心（一网统管）视联网及政法委机关信息化运维

运维服务考核办法			
序号	指标名称	目标值	考核办法及内容
1	服务态度及质量	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 3 分；有推诿行为每次扣 3 分，扣完为止。
2	值班接电话	≤30 分钟	晚夜间、节假日接电话；超过 30 分钟不接电话扣 0.5 分，扣完为止。
3	系统运行情况巡检	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣 2 分；已巡查未出报告扣 1 分，扣完为止。
4	机房清洁	每周对机房打扫一次	机房内有无关事物或可见垃圾，每次扣 2 分，扣完为止。
5	定期工作报告	每半年、年终各提交一次	半年度和年度工作总结，如未按时提交，按延迟天数计扣分值，1 分/天，扣完为止
6	软硬件安装完成率	完成率 100%	若因疏忽原因导致软硬件安装率没有达到百分之百，每次扣 2 分，扣完为止。



7	运维满意度	完成情况	年度考核为优秀的运维单位，运维管理费用按合同价 100%支付，并在续签合同时优先考虑；年度考核为良好的，按合同价 85%支付；年度考核为合格的，按合同价 70%支付；年度考核为不合格的，暂停支付运维管理费，给予 1 个月的整改期，整改后合格的，视考核结果再相应付费，若整改仍不合格，则解除当年合同，且不再拨付余款。
---	-------	------	---

（十六）医疗保障业务系统维护（异地运维）

1. 服务核心要求

满足克拉玛依市医疗保障局所管理的国家医保信息系统日常运行，尤其是市医保局所负责的 56 个经办机构基本医疗保险的基金收支、两定结算、异地医疗、公共服务、税务征缴等业务；保障参保单位与个体工商户按时足额缴纳医疗保险，保证我市参保人员持卡就医有序进行；同时保障我市相关机构系统平稳运行。

2. 服务标准

（1）电话支持服务：当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打技术支持工程师办公电话或者直接拨手机，提供 7*24 小时响应服务，并提供完整、准确的解答；

（2）现场支持服务：如果用户的应用系统出现故障，或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决问题时，技术支持工程师以最快的速度到达现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

3. 考核办法

（1）交付验收标准依次序对照适用标准为：

符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；

符合招标文件和响应承诺中采购方认可的项目功能要求；

（2）采购方组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。



序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	20	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 1 分；有推诿行为每次扣 1 分，扣完为止
2	日常系统维护响应	10	≤20 分钟	通过网络或电话通知到公司第一回复时间，小于 20 分钟不扣分；超过 20 分钟，每次扣 2 分，扣完为止。
3	数据处理与维护	45		数据整合工作及日常数据问题搜集、处理及数据同步；在约定的要求内全部按质按量完成不扣分；合格率≥80%，扣 10 分；合格率<80%，且≥60%，扣 20 分；合格率在 60% 以下，扣 25 分，甚至不得分；
4	系统运行情况巡检	10	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况按分系统出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣 3 分；已巡查未出报告扣 2 分；巡查有报告但内容与实际情况不符扣 1 分，扣完为止。
5	故障登记表	15	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣 3 分。

考核得分 90—100 分，考核结果评定为“优良”。

考核得分 80—89 分，考核结果评定为“合格”，需要针对性的提升服务质量。



考核得分 80-60 分，考核结果评定为“基本合格”，限期整改所出现的问题。

考核得分 60 分及以下，考核结果评定为“不合格”，限期整改所出现的问题，并提出警告，市医保局根据考核结果存在的问题，视其严重性调整运维质保金的支付比例。

(十七) 市医疗保障局本地驻场维护

1. 服务要求

满足克拉玛依市医疗保障局所管理的国家医保信息系统日常运行，并且使得克拉玛依市医保局能够顺利完成新老系统平稳运行；做好克拉玛依市医保与油田社保医保数据进行整合后进入新医保平台的维护工作。

2. 服务标准

(1) 电话支持服务：当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打技术支持工程师办公电话或者直接拨手机，提供 7*24 小时响应服务，并提供完整、准确的解答；

(2) 现场支持服务：如果用户的应用系统出现故障，或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决问题时，技术支持工程师以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

3. 考核办法

(1) 交付验收标准依次序对照适用标准为：

- ①符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；
- ②符合招标文件和响应承诺中采购方认可的项目功能要求；

(2) 采购方组成验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	20	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣 1 分；有推诿行为每次扣 1 分，扣完为止



2	日常系统维护响应	10	≤20 分钟	通过网络或电话通知到公司第一回复时间，小于 20 分钟不扣分；超过 20 分钟，每次扣 2 分，扣完为止。
3	数据处理与维护	45		数据整合工作及日常数据问题搜集、处理及数据同步；在约定的要求内全部按质按量完成不扣分；合格率≥80%，扣 10 分；合格率<80%，且≥60%，扣 20 分；合格率在 60% 以下，扣 25 分，甚至不得分；
4	系统运行情况巡检	10	每季度一次	每季度巡检和分析系统运行环境和状况按分系统出具巡检分析报告，给出问题解决方案；未巡查扣 3 分；已巡查未出报告扣 2 分；巡查有报告但内容与实际情况不符扣 1 分，扣完为止。
5	故障登记表	15	每月一次	提供详细的故障说明（故障现象、故障分析、故障处理），缺少一次扣 3 分。

考核得分 90—100 分，考核结果评定为“优良”。

考核得分 80—89 分，考核结果评定为“合格”，需要针对性的提升服务质量。

考核得分 80—60 分，考核结果评定为“基本合格”，限期整改所出现的问题。

考核得分 60 分及以下，考核结果评定为“不合格”，限期整改所出现的问题，并提出警告，市医保局根据考核结果存在的问题，视其严重性调整运维质保金的支付比例。

（十八）克拉玛依市 12345 热线运维

为推进 12345 政府服务热线工作的制度化、规范化、科学化建设，提高工作效率和服务质量，确保 12345 热线工作高效运行，因此制定本考核标准。



热线运行（20分）

1、接通率：99%以上（10分）；

计分方法：低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：12345热线系统报表。

2、投诉率大于3件/月（5分）：诉求人对话务人员的服务不满或因语言过激造成矛盾形成的有效投诉每月不超过3件；

计分方法：客户有效投诉的次数每月累计超过3件后，每多1次投诉扣1-2分，以此类推，扣完为止；如造成严重不良影响的，由市政府热线管理机构视情节轻重决定扣罚分值，扣完为止；

数据来源：抽取录音证实或其他投诉。

3、及时接通率：100%

计分方法：低于一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

4、对来电诉求清楚，政策明确的，应当即答复来电人（3分）。

5、不能当场解答的，明确向来电人说明情况，并及时形成工单进行转派（2分）。

工单质量（10分）

1、工单内容质量：工单内容需完整，语句通畅，记录规范，分类准确（5分）。

2、派单准确率99%（5分）；

计分方法：低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止；

数据来源：由职能单位反映派单错误或由市政府热线管理机构监督。

电话回访工作（10分）

1、工单回访率100%（5分）；

计分方法：工单回访率=回访工单量（含改派单）/总待回访工单量，工单回访率低于指标值一个百分点扣0.5分，以此类推，扣完为止（挂起单，疑难单不计入考核范围）；

数据来源：由系统提取和市政府热线管理机构监督。

2、回访需有记录（3分）；

3、回访结果及时反馈热线办公室（2分）。

人员机构及制度建设（10分）

1、组织领导机构健全并报市热线办备案（2分）；

计分方法：如未报送扣0.5分/次，扣完为止。



2、每月话务人员的值班情况报市热线办备案（2分）；

计分方法：如未报送扣0.5分/次，扣完为止。

3、每月话务人员的培训计划报市热线办备案（2分）；

计分方法：如未报送扣0.5分/次，扣完为止。

4、建立完善的内部工作制度（2分）；

计分方法：如未报送扣0.5分/次，扣完为止。

5、保持人员队伍稳定，避免出现因人员流动频繁而造成运行不稳定的现象。在特殊时期，应酌情考虑增加人员，确保12345政务服务热线正常运行。（2分）。

对热线工作人员的考评工作（10分）

1、制定切实可行的热线工作人员工作考核办法（5分）；

2、热线工作人员需不断提高自身的业务素质，热线办将对热线工作人员的业务情况和工作纪律进行不定期检查（5分）。

知识库的采编（5分）

1、对知识库信息资料随时更新维护（3分）；

2、对各职能单位提供的政务类信息能够随时、准确的录入系统（2分）；

计分方法：每抽查发现一次未录入或录入不准确、不规范扣1分，扣完为止；

数据来源：市政府热线管理机构抽查知识库内容。

运营通报及原始资料的记录与管理（15分）

1、热线电话工单和语音记录，记录管理无差错（5分）；

2、可随时查找每天的热线电话和工单记录并迅速准确提供相关信息（3分）；

3、及时学习热线办传达的业务知识（3分）；

4、按时报送周报、月报等热线运行情况分析（2分）；

计分方法：每一次不及时或未报送扣0.5分，扣完为止；

数据来源：市政府热线管理机构监督。

5、确保热线数据的准确性、真实性，并做好数据保密相关工作，未经允许不得将相关数据披露给第三方（2分）。

热线话务人员服务质量（10分）

1、热线工作人员服务态度满意率99%以上（4分）：热线工作人员应以亲切语言，对诉求人保持热情和友好的态度，提供周到的规范服务（出应语适时、亲切、清晰、语速恰当）；



2、每月对热线工作人员各项业务、服务水平进行考核打分；（3分）

数据来源：每月热线工作人员绩效考核表。

3、市政府热线管理机构对热线工作人员进行服务抽查（3分）；

计分方法：检查视为不合格的每次扣0.5分，扣完为止；

数据来源：录音抽查、市政府热线管理机构抽查。

系统、座席设备（10分）

1、做好日常管理和维护工作，确保热线系统、座席的正常运行（5分）；

2、平台故障响应及时：保障平台系统平稳有序运行，如系统发生故障，维护人员在接报后即刻响应，正常办公时间10分钟内到达现场，非办公时间30分钟内到达现场进行处置（5分）；

计分方法：故障超时未予以处理每次扣2分，如造成严重后果，由市政府热线管理机构视情节轻重进行扣罚。

（十九）互联网+政务服务项目运维

1. 一窗受理云平台、政务服务运行管理系统

由运维工程师定期进行巡检，检查软件运行情况，收集软件使用问题，现场能解决的问题现场解决，现场不易处理的问题，远程进行处理。在应用系统故障的情况下，用户可随时取得与服务工程师联系。会根据应用系统故障等级，及时安排人员，提供技术和业务指导与支持。

（1）用户提出报障/服务申请或运维服务人员在巡检中发现问题以及监控软件告警启动服务流程。

（2）对于一般故障/服务，首先判断是否可以通过电话或远程解决。对于可以通过电话或远程处理、解决的及时进行处理。

（3）对于不能通过电话或远程处理、解决的，运维服务人员应在接到服务申请2小时内与用户联系，确定现场服务时间。

（4）如遇无法解决的问题，应征得用户同意，按照服务升级流程处理，2日内告知用户问题处理期限。

（5）对于提出的问题当时解决的要即刻反馈用户（如：操作规范性、数据维护、统计报表等），对于无法当时解决的或需要服务升级后解决的问题，要在解决后及时反馈用户。

（6）用户要确认提出的问题是否得到解决。



(7) 运维服务人员补充填写服务记录详细内容，便于归档。

2. 政务服务可视化分析系统

在故障排除之后，运维服务人员要填写维护服务记录，重大事故由故障处理人填写应急处理报告；对于系统故障事件，运维服务人员首先要启用备用系统，再判断故障类型：硬件损坏、操作系统故障、软件故障。硬件损坏的情况向服务器供应商报障。

(1) 平台应支持正常 3000 个用户同时在线用户的性能要求；当 300 个用户并发请求同一个中等复杂度的事务时，响应时间应不超过 2 秒。

(2) 主要功能在单点操作下响应时间应少于 1 秒。

(3) 系统应提供 7×24 小时的连续运行，平均年故障时间：<1 天，平均故障修复时间：<30 分钟。

(4) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(5) 应具有较强的系统扩展能力，可以通过增加服务器资源应对高并发需求。

其他专门需求：

支持 Mysql、Oracle、MongoDB 等主流数据库，同时保证高可用性。

保证数据一次采集、多方使用。

保证数据存取和逻辑处理等不出现异常错误，确保 7×24 正常运转。对在数据处理过程中可能出现的软件、硬件故障导致的数据处理中断，系统应及时进行数据回滚，保证数据的唯一性、准确性。

采集成果实时与业务部门的数据进行差异化分析、清洗、校验、核准，确保数据的准确性和权威性。

在数据处理、存储、传输等过程中确保数据不被篡改，对不同数据进行权限划分。对人为误操作所导致的数据删除，应提供数据恢复，保证数据的完整性。

数据库在设计时，应充分考虑到数据结构的通用性、扩展性。在选择技术实现时尽量做到可配性强、配置灵活，以适应不同情况下用户的需求，使系统能够运行在多种不同的平台之上。充分考虑现有应用以及今后业务的可能扩展，随着数据量的增加和运行节点的扩展，数据结构需具有良好的可扩展性。应遵循相关标准，可实现与相关数据库间的数据同步与数据交换，保证数据结构的合理性、可扩充性和可维护性。数据库恢复在 12 小时内，但是不能丢失数据。

3. 政务服务事项管理系统

事件的优先级取决于事件影响程度和事件紧急程度两个维度。



紧急程度	定义	备注说明
低	服务性能下降，但用户的正常业务没有受到影响。	政务服务平台数据库连接数较高，但并未对用户业务产生影响
中	重要系统部分服务不可用，或非重要系统业务不可用，用户正常业务已受到影响。	政务服务平台非核心功能异常
高	重要系统全部或核心服务不可用，用户核心业务受到严重影响。	政务服务平台核心功能异常，影响业务流转。

事件优先级：

影响程度/紧急程度	小	中	大
低	低	低	中
中	低	中	高
高	中	高	重大事件

(1) 平台应支持正常 3000 个用户同时在线用户的性能要求；当 300 个用户并发请求同一个中等复杂度的事务时，响应时间应不超过 10 秒。

(2) 主要功能在单点操作下响应时间应少于 5 秒。

(3) 系统应提供 7×24 小时的连续运行，平均年故障时间：<1 天，平均故障修复时间：<30 分钟。

(4) 应具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(5) 应具有较强的系统扩展能力，可以通过增加服务器资源应对高并发需求。

其他专门需求：

支持 Mysql、Oracle、MongoDB 等主流数据库，同时保证高可用性。

保证数据一次采集、多方使用。

保证数据存取和逻辑处理等不出现异常错误，确保 7×24 正常运转。对在数据处理过程中可能出现的软件、硬件故障导致的数据处理中断，系统应及时进行数据回滚，保证数据的唯一性、准确性。

采集成果实时与业务部门的数据进行差异化分析、清洗、校验、核准，确保数据的准确性和权威性。



在数据处理、存储、传输等过程中确保数据不被篡改，对不同数据进行权限划分。对人为误操作所导致的数据删除，应提供数据恢复，保证数据的完整性。

数据库在设计时，应充分考虑到数据结构的通用性、扩展性。在选择技术实现时尽量做到可配性强、配置灵活，以适应不同情况下用户的需求，使系统能够运行在多种不同的平台之上。充分考虑现有应用以及今后业务的可能扩展，随着数据量的增加和运行节点的扩展，数据结构需具有良好的可扩展性。应遵循相关标准，可实现与相关数据库间的数据同步与数据交换，保证数据结构的合理性、可扩充性和可维护性。数据库恢复在 12 小时内，但是不能丢失数据。

4. 电子监察平台

(1) 平台运行期间不能出现安全事故。

(2) 在系统维护的过程中，对于系统运行状况及影响系统正常运行的因素进行风险评估，并根据检查情况给出合理的整改意见。

保证平台运行平稳，针对各平台系统进行 5*8 小时监控（工作日监控），7*24 小时应急响应，随时掌握各平台系统是否正常运行。

各相关负责人必须常备突发事件应急响应预案和异常情况处理流程图、相关单位（部门）及分管领导联系方式，以利应对突发事件之需。

5. 行政服务大厅管理系统（自助终端软件）

序号	名称	响应时间	解决时间
1	网络故障	20 分钟内	20 分钟内
2	社保查询打印接口报错	20 分钟内	2 小时内
3	无房证明打印接口报错	20 分钟内	2 小时内
4	人脸识别失败	20 分钟内	2 小时内
5	固定巡检	每日一次	根据现场情况
6	墨盒、纸张的添加	每周一次	根据现场情况

用户意见包括：1. 软件应用情况；2. 存在问题及是否需要补做工作；3. 用户结论。

项目名称	行政服务大厅管理系统（自主终端软件整合）	
度量项	测量结果（等级）	评价结果（分值）
功能性		



可靠性		
易用性		
效 率		
稳定性		
用户单位（盖章）		
月 日		年



6. 行政服务大厅硬件

序号	名称	响应时间	解决时间
1	网络故障	20 分钟内	20 分钟内
2	社保查询打印接口报错	20 分钟内	2 小时内
3	无房证明打印接口报错	20 分钟内	2 小时内
6	人脸识别失败	20 分钟内	2 小时内
7	固定巡检	每日一次	根据现场情况
8	墨盒、纸张的添加	每周一次	根据现场情况

(1) 在服务期内，提供 7*8 运维工程师驻场运维服务以及 7*24 技术服务支持：

保障政务服务中心各类系统，如排队叫号系统、电子宣传展示系统、会议系统、监控系统、自助服务系统以及窗口弱电环境的正常运行、日常巡检与驻场排障服务，针对各系统生成系统运行台账及故障记录，并对采购方反馈的关于设备的问题进行维修处理，并跟踪问题解决情况直至问题关闭，并及时反馈维护情况。

(2) 系统应急小组服务：针对网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、网络故障事件、软件系统故障事件、灾难性事情、其他事件等，用户单位或驻场人员发现信息系统突发事件后，及时报告应急小组。应急小组及时组织相关人员查找故障原因，在 30 分钟内依据故障情形和修复时间进行初步判别，确定故障分类级别、根据不同的事件以及事件的级别，采取相应措施进行应急处理；

(3) 技术咨询与培训服务：当用户单位因人员变动或其他原因产生技术咨询或者培训需求时，组织委派工程师进行培训或者咨询服务，使用户单位掌握对系统的管理和运行维护技能；

政务服务中心内已建各系统根据政务大厅业务进行针对性定制开发，并整体相应升级及日常数据备份提升，即及时响应采购方对于系统现有功能改进、功能变更要求、性能提升等要求。

考核总分 7 项，政务服务中心管理人员根据服务内容进行满意度打分。



服务内容	满意度
驻场人员保障排队叫号及评价系统、自助业务查询系统、数字会议系统、多媒体系统及弱电系统正常运行，上线率 98%。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
驻场人员每日对上述系统系统定时巡检两次，及时响应故障报修与业务变更。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
驻场人员按照流程规范提供各类服务，高度配合用户单位管理工作。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
在重要节日和重要会议时期增加服务人员，驻场人员积极配合用户单位开展各类工作。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
故障应急小组对于由网络原因或其他系统故障导致业务下线时及时解决问题、恢复系统，每次系统下线时间不超过 30 分钟。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
二线运维小组在用户单位需技术支持时提供技术咨询、技术支持等服务。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
为各系统保存一定量备品备件，在设备损坏需返厂维修时提供暂替设备。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
驻场运维服务费用合理。	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
其他意见：	<p>用户单位：</p> <p>确认时间：</p>

考核得到满意项 ≥ 7 项，考核结果评定为“满意”。

考核得到满意项在 6-5 项之间，考核结果评定为“一般”，需要针对性提升服务质量。

考核得到满意项 ≤ 4 项，考核结果评定为“不满意”，限期整改，并提出警告，每有一项“不满意”扣 1%项目款。



7、自治区一体化平台

保障自治区事项库推送事项信息正常。行政服务大厅管理系统确保自助终端机社保、公安、交通出行、事项办理等相关业务模块正常运行，查询机通知公告、便民消息收集、发布等。解决市区各单位提出的相关业务问题，保证用户现有的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

保证数据存取和逻辑处理等不出现异常错误，确保 7×24 正常运转。对在数据处理过程中可能出现的软件、硬件故障导致的数据处理中断，系统应及时进行数据回滚，保证数据的唯一性、准确性。

(二十) 房地产信息管理系统运维

服务标准包含六大类内容 1. 故障处理 2. 专项工作保障服务 3. 重大勤务 4. 巡检服务 5. 沟通协作 6. 规范纪律。

1. 考核办法

评价类别	指标定义	评分标准		评价依据	减分
		指标值	减分		
故障处理	24 小时电话响应服务号码响应服务	拨打供应商 24 小时电话响应服务号码后工程师在 30 分钟内未回复相关用户。	0.5 分/次	以采购方和供应商 24 小时电话响应服务号码的电话记录为依据	
		在采购方将故障现象和资料传达给供应商 24 小时电话响应服务号码工程师后，24 小时电话响应服务号码工程师在 2 小时内未回复采购方。	1 分/次		



		工作时间内（5*8 小时）供应商现场工程师 15 分钟内无法联系，或联系上工程师后 30 分钟内未到现场。	0.5 分/次		
		供应商 24 小时电话响应服务号码、现场工程师误诊导致故障时间延长，或因故障定位不准，导致同类故障再次发生。或故障未在规定时间内修复的。	1-3 分/次		
	修复服务	供应商 24 小时电话响应服务号码、现场工程师登陆系统后未按用户方要求操作或出现误操作导致故障时间延长或出现新的故障或故障未在规定时间内修复的。	4 分/次	根据系统登陆信息，日志等综合确定	4
		在较大影响的工作实施前未提供详细的实施方案。	1 分/次		
		重大故障发生日起, 2 个工作日内供应商未提交故障分析报告, 或分析报告不满足采购方要求。	1 分/次		
专项工 作保障 服务	根据上级部门（市住建局）下发的专项工作通知进行支撑保障	未在规定时间内完成指派工作任务	2 分/次	采购方限定完成时间	
		被上级部门通报批评	2 分/次	上级部门签发的通报	
重大勤 务	按需保障	在重大勤务中供应商值守人员未在位在岗	1 分/次		



		在重大勤务中供应商无故拒不执行、配合采购方的工作要求	2分/次		
巡检服务	及时巡检	供应商未按照合同时间要求进行巡检	1分/次	合同和巡检记录	1
		巡检后未提供记录或记录未签字	0.5分/次	巡检记录	
	巡检可靠性	在供应商巡检后的一定时间内如出现巡检中应发现的隐患而未发现的，导致故障的	2分/次	采购方和原厂商权威人员认定	
沟通协作	供应商团队成员在与采购方各级管理、维护人员沟通方面存在障碍	在供应商与采购方相关人员就同一问题沟通3次以上仍不能明白的	0.5分/次	采购方直接认定	1
		供应商与其他为采购方提供IT信息服务单位之间需协同合作时，明显出现推诿现象，使故障时间延长或者工程时间延长	2分/次	参考系统关联度，采购方团队主观判定	
规范纪律	采购方组织的正式或非正式的会议、讨论、集中办公、值班、现场支撑等活动，迟到15分钟以上或无故缺席的，或虽提前提出申请，但未获采购方同意。		1分/次		1
	供应商现场服务人员未告知采购方同意的情况下，擅自离开现场。		1分/次		



	<p>违反采购方相关安全原则和要求的,包括不可私自接入采购方网络;不可将病毒引入采购方网络、不可随意分配 IP 地址;不可私自接通内外网;不可利用采购方为维护服务开展而给予的权限进行不适当的操作(尤其是对采购方的运营及维护有所影响的操作);不可私自获取采购方的各种数据和资料等。</p>	2分/次		
	<p>发现有以下任一行为并造成后果的: 1、违反用户方规范化管理要求; 2、违反保密要求; 3、发生网络违规行为。</p>	3分/次		
总减分:				

(二十一) 克拉玛依市建筑市场信用管理平台维护服务

服务标准包含六大类内容 1. 故障处理 2. 专项工作保障服务 3. 重大勤务 4. 巡检服务 5. 沟通协作 6. 规范纪律。

1. 考核办法

评价类别	指标定义	评分标准		评价依据	减分
		指标值	减分		
故障处理	24 小时电话响应服务号码响应服务	拨打供应商 24 小时电话响应服务号码后工程师在 30 分钟内未回复相关用户。	0.5 分/次	以采购方和供应商 24 小时电话响应服务号码的电话记录为依据	



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

		在采购方将故障现象和资料传达给供应商 24 小时电话响应服务号码工程师后， 24 小时电话响应服务号码工程师在 2 小时内未回复采购方。	1 分/次	以采购方和供应商 24 小时电话响应服务号码的电话记录和系统登陆记录为依据	
		工作时间内（5*8 小时）供应商现场工程师 15 分钟内无法联系，或联系上工程师后 30 分钟内未到现场。	0.5 分/次		
	修复服务	供应商 24 小时电话响应服务号码、现场工程师误诊导致故障时间延长，或因故障定位不准，导致同类故障再次发生。或故障未在规定时间内修复的。	1-3 分/次	根据系统登陆信息，日志等综合确定	4
		供应商 24 小时电话响应服务号码、现场工程师登陆系统后未按用户方要求操作或出现误操作导致故障时间延长或出现新的故障或故障未在规定时间内修复的。	4 分/次		
		在较大影响的工作实施前未提供详细的实施方案。	1 分/次		
		重大故障发生日起, 2 个工作日内供应商未提交故障分析报告，或分析报告不满足采购方要求。	1 分/次		
专项工	根据上级部	未在规定时间内完成指派工作任务	2 分/次	采购方限定完成时间	



作保障 服务	门（市住建局）下发的专项工作通知进行支撑保障	被上级部门通报批评	2分/次	上级部门签发的通报	
重大勤 务	按需保障	在重大勤务中供应商值守人员未在位在岗	1分/次		
		在重大勤务中供应商无故拒不执行、配合采购方的工作要求	2分/次		
巡检服 务	及时巡检	供应商未按照合同时间要求进行巡检	1分/次	合同和巡检记录	
		巡检后未提供记录或记录未签字	0.5分/次	巡检记录	
	巡检可靠性	在供应商巡检后的一定时间内如出现巡检中应发现的隐患而未发现的，导致故障的	2分/次	采购方和原厂商权威人员认定	
沟通协 作	供应商团队成员在与采购方各级管理、维护人员沟通方面存在障碍	在供应商与采购方相关人员就同一问题沟通3次以上仍不能明白的	0.5分/次	采购方直接认定	1
		供应商与其他为采购方提供IT信息服务单位之间需协同合作时，明显出现推诿现象，使故障时间延长或者工程时间延长	2分/次	参考系统关联度，采购方团队主观判定	
规范纪 律	采购方组织的正式或非正式的会议、讨论、集中办公、值班、现场支撑等活动，迟到15分钟以上或无故缺席的，或虽提前提出申请，但未获采购方同意。		1分/次		



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

供应商现场服务人员未告知采购方同意的情况下，擅自离开现场。	1分/次		
违反采购方相关安全原则和要求的，包括不可私自接入采购方网络；不可将病毒引入采购方网络、不可随意分配 IP 地址；不可私自接通内外网；不可利用采购方为维护服务开展而给予的权限进行不适当的操作（尤其是对采购方的运营及维护有所影响的操作）；不可私自获取采购方的各种数据和资料等。	2分/次		
发现有以下任一行为并造成后果的： 1、违反用户方规范化管理要求； 2、违反保密要求； 3、发生网络违规行为。	3分/次		
总减分：			



(二十二) 克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台

序号	考核项	分值	考核要求	考核细则
1	服务态度及质量	20	无人投诉	用户有效投诉，经调查真实有效，每次扣1分；有推诿行为每次扣1分，扣完为止。
2	日常系统维护	30	≤30分钟	对系统进行日常维护时，无系统故障不扣分，系统主体正常使用但模块故障，第一时间解决不扣分，用户投诉扣2分；系统整体故障小于30分钟不扣分，超过30分钟，每次扣3分。
3	系统运行情况巡检	20	每月度一次	每月巡检和分析系统运行情况，及时发现问题并解决，未巡检扣3分，已巡查发现问题未解决扣2分。
4	用户问题响应	30	无人投诉	用户日常问题第一时间进行响应处理，及时解决并反馈不扣分；第一时间响应，但未能第一时间解决扣0.5分；未能响应扣1分。

(二十三) 克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台

1. 设备巡检:定时巡检克拉玛依市商务局克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台各版块内容，并做好记录。

2. 网络软硬件维护:保障平台正常运行，解决平台运行中的基本逻辑检查及整理碎片、主页面检查及修复、系统补丁更新迭代、网站内部、外部优化、补丁、网站漏洞补丁更新迭代等问题和故障。

3. 保证平台 12 小时倒班工作人员至少 2 名；

4. 现场故障诊断 5*8 小时；

5. 电话远程技术服务 7*24 小时；



6. 响应速度为 40 分钟内到达现场（市区以内）

7. 可根据特殊情况随时增派工作人员以满足工作需要；

8. 按照季度提维护报告，平台的运维与维护工作涉及到多个方面，平台的运维与维护工作是一个复杂的系统工程，需要对各个方面进行全面细致的管理和监控。

（二十四）克拉玛依数字档案应用平台

1. 系统定期巡检

（1）系统巡检周期

巡检频率每日巡检 1 次，并且每月提交运维台账，每十二个月向采购方提交年终总结报告，对系统软件运行状况进行详细的预防性检查维护，尽量将隐患消除在萌芽之中。

（2）系统巡检频次

序号	名称	分项	巡检方式	巡检频次
1	三平台	数字档案馆（室）应用平台 数字档案查询利用平台 数字档案一站式服务平台	主动巡检	主动巡检：一天一次
2	系统	声像档案检索系统	主动巡检	主动巡检：一天一次

2. 服务器巡检周期

巡检频率每周巡检 1 次，并且每月提交运维台账，每十二个月向采购方提交年终总结报告。

3. 数据库定期巡检

数据库种类有 Oracle 10g、Oracle 11g、SQL SERVER 等，还涉及集成库。在数据库正常运行期间，对于掌握管理员的数据库，会对数据库的运行日志以及表空间的使用情况进行监控，及早发现数据库中存在的问题。数据库的日常维护工作是非常重要的，以下是对于掌握管理员的数据库的日常维护内容：



日巡检	周巡检	月巡检
1、检查已启动的所有实例状态 2、查找一些新的警告日志 3、检查监听程序是否在运行 4、检查数据库备份是否正确 5、检查数据库的性能是否正常合理，是否有足够的空间和资源	1 查找那些破坏规则的 OBJECT 2、查找是否有违反安全策略的问题 3、错误地方 SQL*NET 日志查看 4、将所有的警告日志存档 5、查看补丁更新情况	1、查看对数据库会产生危害的增长速度 2、回顾以前数据库优化性能的调整 3、查看 I/O 的屏颈问题 4、回顾 FRAGMENTATION 5、将来的执行计划 6、查看调整点和维护

4. 数据备份

(1) 文件服务器备份

申请独立服务器，每半年进行一次文件服务器备份。

(2) 数据库备份

每月进行一次全库备份：数字档案系统业务库、数字档案系统系统库、声像档案、目录中心业务库。

(3) 数据库及文件服务器脱机备份

全年对数据库及文件服务器进行一次脱机备份，备份数据两套（硬盘各承担一套）

5. 系运维方式

在进行系统运维时，有多种灵活的技术支持方式和手段，以便当系统出现故障时，能在第一时间给予用户快捷的支持。

(1) 现场技术支持

接到现场技术支持请求，即派经验丰富的专业系统维护工程师以最快的交通工具到达现场服务，进行故障检测、定位、维护，尽快恢复采购方系统正常运行。

现场支持包括：



了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法。

准备技术服务工具，技术服务资料、必要的备件及软件。

了解系统运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对故障进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决的技术方案，应优先保证实施业务的恢复，在恢复的前提下，在进行彻底的故障修复。

如果是云服务故障，上报相关管理部门，配合相关人员解决。

服务人员在处理故障后，要向使用人员解释故障原因和解决方法，以及在日常工作中的注意事项。

在故障处理完毕后，服务人员须得到使用人员的测试和认可后方可离开现场。

(2) 远程登录支持

当系统出现故障需要立即进行处理时，在情况紧急且技术人员不能马上到达或不影响生产的情况下，确保系统安全前提下，通过同步或异步方式远程登录到用户机器上，及时进行诊断与故障排除，以最迅速、高效、快捷的方式服务。

远程访问诊断服务方式有：

登录云桌面：通过提供的云桌面账户从远端接入用户内部网，从而诊断故障。

远程 Telnet：通过 Telnet 远程连接用户服务器或网络对故障进行诊断。

远程拨号服务：通过小机或存储设备本身 Modem 连入故障设备，从远程直接诊断故障。

远程 KVM：通过 IP 方式的 KVM，从远程访问故障设备。

其它远程方式：如远程 FTP 服务、远程 WEB 终端服务等。

特别说明：对以上远程服务的每次访问，都必须由发起邀请并得到方的访问许可，并遵循远程访问的安全规范方能提供服务。

(3) 电话服务及热线支持

为了提供更好的服务，需设有 7*24 小时服务热线电话，只要拨打任何服务热线电话，都会得到工程师快速周到的不间断电话支持服务。



通过电话技术支持服务，能及时获得的问题反馈，快速解决或解答系统故障一般问题，解决或解答与系统相关的日常运作和业务等问题。



第四章 合同主要条款

(此条款为格式范本，最终合同以双方协商为准)

一、合同主要条款

1、定义

1.1 甲方（需方）即招标人，是指通过招标采购，接受合同货物及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2 乙方（供方）即中标人，是指中标后提供合同货物和服务的自然人、法人及其他组织。

1.3 合同是指由甲乙双方按照招标文件和投标文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4 合同价格指以中标价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方（或财政部门）应支付给供方的金额。

2、服务内容

合同包括以下内容：服务项目名称、服务提供地点、服务期限、服务标准等内容。

3、合同价格

3.1 合同价格即合同总价。

3.2 合同价格包括人员工资、各类社保费用、税费、为保证服务质量所购买或租赁设备的费用等。

4、转包或分包

4.1 本合同范围的服务内容，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2 非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人；

4.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

5、服务质量保证

5.1 乙方应按招标文件规定的服务标准向甲方提供服务。

5.2 乙方提供的服务标准达不到招标文件规定者，除承担相应责任外，将按失信行为处置。

6、付款

6.1 本合同使用货币币制如未作特别说明均为人民币。

6.2 付款方式：银行转账、现金支票。



6.3 付款方式：同本项目“第三章”中关于付款方式的约定。

7、检查考核

7.1 按甲乙双方约定的考核办法监督检查。

8、合同争议的解决

8.1 当事人友好协商达成一致

8.2 在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请招标人当地仲裁机构仲裁。

9、违约责任

按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款，或由供需双方约定。

10、合同生效及其它

10.1 合同生效及其效力应符合《中华人民共和国民法典》有关规定。

10.2 合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

10.3 合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

10.4 合同需提供担保的，按《中华人民共和国民法典》规定执行。

10.5 本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国民法典》，由供需双方共同协商确定。



二、合同（格式）

合 同 书

项目编号：

项目名称：

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

甲 方： _____



电 话：_____ 传 真：___/___

地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____

采购编号：_____

根据 _____的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

服务内容

二、合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）人民币。

三、服务期限、服务地点

1. 服务期限：
2. 服务地点：

四、付款方式

XX

五、服务考核办法

XX

六、违约责任与赔偿损失

1. XXX
2. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

七、争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理（合同双方一致同意提请克拉玛依仲裁委员会仲裁或向甲方所在地的人民法院提起诉讼）。

八、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。



九、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十、其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。



第五章 投标文件格式

资格证明文件

- (1) “资格证明文件”封面
- (2) 资格性/符合性自查表
- (3) 诚信承诺书
- (4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书
- (5) 无重大违法记录承诺书
- (6) 法定代表人资格证明书
- (7) 法定代表人授权书
- (8) 相关证件：

①三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件；

②提供投标截止日前近六个月任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；

③提供上年度（2021 年度或 2022 年度）经审计财务会计报告（至少包括资产负债表、损益表、利润表、现金流量表，新成立的公司提供情况说明）或企业财务报表或基本开户银行出具的资信证明；

④法律、行政法规、本招标文件规定的其他条件。

报价文件

- (1) “报价文件”封面
- (2) 投标函
- (3) 开标一览表（附“报价明细”）
- (3-1) 报价明细表

商务、技术文件

- (1) “商务文件”封面
- (2) 供应商资格声明
- (3) 中小企业声明函



- (4) 近三年（2020年1月1日至今）类似项目业绩表，并附业绩证明资料（复印件）
 - (5) 商务条款响应偏离表
 - (6) “技术文件”封面
 - (7) 项目人员配置情况表
 - (8) 服务方案（包括但不限于：①运维实施目标、范围和任务②运维服务方案、运维内容③运维保障措施④团队组织安排计划⑤信息安全及保密措施）（格式自拟）
 - (9) 服务承诺（格式自拟）
- 其他与项目有关的资料（结合评分表自附）



正本或副本

市级运维统筹项目

投标文件

(文件编号：JKJL[ZC]2023-51)

投标人：（单位名称）盖章

单位地址：

联系人：

联系电话：



资格证明文件

项目名称：

项目编号：

投标人：（单位名称）盖章

法定代表人签字或盖章：

授权代理人签字：

年 月 日



(2) 资格性/符合性自查表

评审内容	招标文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
资格性审查		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页
		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	见投标文件第 () 页

注：以上材料将作为投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！投标人根据自查结论在对应的打“√”。



(3) 诚信承诺书

_____(单位名称或个人), _____

统一社会信用代码(个人身份证号)是具备《政府采购法》第二十二条件的投标人,本单位在参加克拉玛依地区政府采购活动时,承诺如下:

(一) 严格遵守国家法律、法规和规章,全面履行应尽的责任和义务。

(二) 保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效,并对所提供资料的真实性负责;我单位(个人)在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五项)所称重大违法记录。

(三) 承诺本单位(个人)自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

(四) 承诺本单位(个人)将按照信用管理要求,按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

(五) 承诺本单位(个人)不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争,守合同、重信用,维护经营者、消费者的合法权益。

(六) 失信主体承诺本单位(个人)依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

(七) 承诺本单位(个人)同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定,经查实,愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚,承担违约责任,并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定,违背承诺约定行为作为失信信息,记录到市公共信用信息管理系统平台,并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日



(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书

致（招标人、招标代理机构）：

我公司自愿参加由贵公司组织的 招标文件编号 招标项目名称 采购活动，在此郑重承诺：

我公司完全理解本项目采购的技术要求、商务条款及其他内容，决定参与该项目的投标活动。并承诺，如成交我公司将提供满意的服务和专业技术能力保证本合同履行。

本公司对以上承诺的真实性负责。如有虚假，我公司同意按我方合同违约处理，并依法承担相应的法律责任。

投标人：（盖章）

日期： 年 月 日



(5) 无重大违法记录承诺书

致（招标人和招标代理机构）：

在参加本次投标截止之日起前三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

投标人全称（加盖公章）：_____

投标人地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

手机：_____

年 月 日

说明：投标截止前 3 年内投标人的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。



(6) 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____（单位）的法定代表人。为_____的项目，签署上述项目的投标文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。



(7) 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托_____（投标人名称）的_____（姓名），其身份证号为_____为我单位代理人，以本单位的名义参加_____（招标人）_____（项目名称）的评标活动。

代理人在递交投标文件、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权委托书期限自___年___月___日起至___年___月___日止。

委托代理人无转委托，特此委托。

委托代理人： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

投标人：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：委托代理人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。



(8) 相关证件

①三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件；

②提供投标截止日前近六个月任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；

③提供上年度（2021 年度或 2022 年度）经审计财务会计报告（至少包括资产负债表、损益表、利润表、现金流量表，新成立的公司提供情况说明）或企业财务报表或基本开户银行出具的资信证明；

④法律、行政法规、本招标文件规定的其他条件。



(1) “报价文件”封面

报价文件

项目名称:

项目编号:

投标人: (单位名称) 盖章

法定代表人签字或盖章:

授权代理人签字:

日 期: 年 月 日



(2) 投标函

克拉玛依市工业和信息化局：

我方全面研究了“_____”项目招标文件（文件编号：_____），决定参加本项目。我方授权_____（姓名、职务）代表我方_____（投标人的名称）全权处理本项目评标的有关事宜。

1、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向招标人提供所需服务，投标报价为_____元。

2、若我方中标，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按招标人要求及我方承诺完成应尽义务，并交付招标人验收、使用。

3、我方同意本次招标关于投标有效期的相关要求，且承诺投标有效期为响应截止时间届满后 90 天（日历日）。

4、我方同意为提交与本项目投标有关的任何数据和资料。

5、我方愿意提供招标人可能另外要求的，与招标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

投标人名称： （盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

传 真：

日 期： 年 月 日



(3) 开标一览表

项目名称：_____

招标编号：_____

1	投标报价	_____元
2	备注	

投标人法定代表人或授权代表签字或盖章：

投标人（加盖公章）：

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。

2、投标人如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注栏填写。

3、本项目总预算为人民币 2561.28 万元，其中各分部控制价，详见第三章“项目采购需求”。投标人的总报价如超过项目总预算或分部报价超过控制价，则该投标人的投标文件作无效响应处理。（附“报价明细表”）



(3-1) 报价明细表:

序号	系统名称	报价 (元)
1	网络安全服务	
2	公共安全视频监控系统二期运维	
3	公共安全视频图像信息联网共享应用平台软件维护	
4	财政网络安全及计算机网络保障综合服务项目	
5	克拉玛依市诚信信息管理系统运维服务	
6	市级电子政务外网及核心应用系统维护	
6-1	市政府门户网站运维	
6-2	克拉玛依市政务新媒体和网站监测服务	
6-3	协同办公平台系统运维及服务	
6-4	数据共享交换平台运维	
6-5	数据资源建设 (数据常态化)	
6-6	统一支撑云平台 (PaaS 平台) 运维服务	
6-7	OFD 版式文件服务正常化运维支撑与管理	
6-8	电子证照库	



6-9	信息基础设施及应用系统维护项目 (安全运维)	
6-10	信息基础设施及应用系统维护项目 (核心系统运维)	
6-11	信息基础设施及应用系统维护项目 (终端运维)	
6-12	政府短信服务	
7	克拉玛依市教育局教育城域网维保	
8	教育城域网软件服务	
9	教育在线服务窗口维护	
10	教育城域网应用系统维护	
11	教育城域网网络安全运维	
12	2023年“金保工程”信息基础设施和本地系统运行 维护	
13	2023年“克拉玛依公共就业服务平台”运维	
14	社会保障中心运维项目	
15	2023年城运中心（一网统管）视联网及政法委机关 信息化运维	
16	市医疗保障业务系统维护（异地运维）	
17	市医疗保障局本地驻场维护	



18	克拉玛依市 12345 热线运维	
19	互联网+政务服务项目运维	
20	房地产信息管理系统运维	
21	克拉玛依市建筑市场信用管理平台维护服务	
22	克拉玛依建设工程质量管理信息服务平台	
23	克拉玛依投资贸易洽谈会“云上展”平台	
24	克拉玛依数字档案应用平台	
25	合计报价（元）	



商务、技术文件封面

商务、技术文件

项目名称：

项目编号：

投标人：（单位名称）盖章

法定代表人签字或盖章：

日 期： 年 月 日



商务文件



(2) 投标人资格声明

投标人名称					
地 址					
主管部门		法定代表人		职 务	
注册时间			经济类型		
营业执照号					
近三年内（2020 年至今）在经营活动中 有无重大违法纪录					
是否依法缴纳税收			是否依法缴纳 社会保障 资金		
单 位 概 况	注册资本	万元	占地面积	平方米	
	职工总数	人	建筑面积	平方米	
	资产 情况	净资产：	万元	固定资产原值：	万元
负 债：		万元	固定资产净值：	万元	
财 务 状 况 (最近三年 2020 年至 2022)	年份	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
经营范围					
备注					

我们保证上述声明中的资料和数据是真实的、正确的，我们同意如贵方要求，可以出示相关证明文件。

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

电话号和传真号：

日期： 年 月 日



(3) 中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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（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** 行业；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。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、各投标人参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知 工信部联企业〔2011〕300号》中小企业划型标准规定中规定的行业以及划型标准对本企业进行划型。



(4) 近三年（自 2020 年 1 月 1 日至今）类似项目业绩表

年份	项目名称	用户名称	完成时间	合同金额	用户联系电话	备注

注：投标人（仅限于投标人自身实施的）以上业绩需提供有关书面证明材料。“合同金额”需提供合同复印件。

投标人：（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日



(5) 商务条款响应偏离表

序号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	响应/偏离说明	证明文件
1	服务期			见投标文件（）页
2	投标有效期			见投标文件（）页
			见投标文件（）页
				见投标文件（）页

注：1、如投标文件与招标文件要求存在商务偏离（即使是微小的偏离）请在此表中逐条列出，如无偏离，请在“偏离说明”列第一单元格内写“完全响应/无偏离”。

2、投标人按此表格式列出不影响实质性响应的商务偏差，没有说明的其他条款将被认为完全满足招标文件的规定。

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日



(6) 技术文件封面

技术文件



(7) 项目人员配置情况表

项目名称: _____

招标编号: _____

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	履历和业绩	所获荣誉/证书	本项目承担任务和角色	备注
一、项目负责人								
1.								
二、拟投入项目人员								
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								

注:

- (1) 提供拟投入项目人员的职称证(如有)、执业资格证书(如有)等相关资料的扫描件。
- (2) 如内容较多,可采用一人一表的方式进行编制,必须包含上表中的所有内容,如有其他内容亦可补充。



(8) 服务方案

投标人提供的方案包括但不限于以下内容：

- ①运维实施目标、范围和任务
- ②运维服务方案、运维内容
- ③运维保障措施
- ④团队组织安排计划
- ⑤信息安全及保密措施

.....

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日



(9) 服务承诺（格式自拟）



其他与项目有关的资料（结合评分表自附）



第六章 评审标准（综合评分法）

一、初审

1、资格性审查

序号	检查因素	检查内容
1	具有独立承担民事责任的能力；	三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件；
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；	提供上年度（2021 年度或 2022 年度）经审计财务会计报告（至少包括资产负债表、损益表、利润表、现金流量表，新成立的公司提供情况说明）/企业财务报表/基本开户银行出具的资信证明；
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；	提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺书”，格式见“第五章 投标文件格式（4）”
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；	提供投标截止日前近六个月任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料（附复印件）；
	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；	提供“无重大违法记录承诺书”，格式见“第五章 投标文件格式（5）”；
2	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的要求，凡拟参加本次采购项目的投标人，投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”；	提供相关截图
3	投标人为中小企业	根据招标文件要求，提供“中小企业声明函”



2、符合性审查

序号	审查内容	审查标准
1	报价	报价符合招标文件要求
2	联合体投标规定	本项目不允许联合体投标
3	投标人的关联性	在同一标包内,单位负责人非同一人或者不存在直接控股、管理关系的不同投标人。
4	满足投标范围的完整性要求	投标人对所投招标文件中所列的所有内容进行投标。
5	投标文件的签署和盖章符合要求	投标文件制作、签署和盖章是否符合本招标文件要求
6	没有招标人不能接受的附加条件	投标文件未含有招标人不能接受的附加条件。
7	未发现串通投标	未与其他投标人串通投标, 或者与招标人串通投标。
8	投标有效期满足要求	递交投标文件截止之日起 90 天 (日历日)。
结论: 通过评审打“√”, 未通过评审打“×”		

注: 以上评审内容, 有一项不通过者, 视为投标人初步评审不通过, 未通过初审的其投标文件将按照无效响应处理。



2、评标方法（综合评分法）

一、价格评分标准			
序号	评审因素	评审分值	评标内容
1	商务报价	20	<p>本项目中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且商务价格最低的商务报价为评标基准价，其价格分为满分 20 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>报价得分=(评标基准价 / 商务报价) × 20% * 100</p> <p>注：分值计算保留两位小数</p>
二、商务技术评分标准			
技术商务水平评分	项目服务方案	24	<p>根据供应商对各子服务模块的运维服务要求，提供本项目的运维服务方案、运维内容、实施目标及运维保障措施综合打分：</p> <p>①对各子项目实施目标解读准确到位、运维内容及实施方案充分考虑项目需求，契合度高，内容完善、流程完整，针对性、可行性强并能充分满足项目需求的得 18-24 分；</p> <p>②对各子项目实施目标理解正确完整、运维内容及实施方案能满足服务需要，具有一定的针对性、可行性的得 12-18 分；</p> <p>③对各子项目实施目标理解基本正确、运维内容及实施方案尚能满足服务需要，针对性、可行性尚可 得 6-12 分</p> <p>④对各子项目实施目标理解尚可、运维内容及实施方案较简单，未能充分针对本项目需求特点，方案设计较粗糙的得 0-6 分；</p>
	应急响应措施	8	<p>根据投标人对本项目整体的应急响应措施综合打分：</p> <p>①投标人应急措施方案描述详细、内容齐全并符合实际情况，涵盖各类故障应急处理方案，并承诺紧急情况下仍能满足运维正常需要，方案切实可行，可操作性强，得 5-8 分；</p> <p>②投标人应急措施方案质量较一般、内容较完整，得 3-5 分；</p> <p>③投标人应急措施方案质量较差，可行性、操作性差得 0-3 分；</p>



	信息安全及保密措施	10	<p>根据投标人针对本项目整体的信息安全及保密措施综合打分：</p> <p>①信息安全及保密措施完整、可操作性强，得 7-10 分；</p> <p>②信息安全及保密措施基本合理，保密措施有待改进得 4-7 分；</p> <p>③信息安全及保密措施粗糙、简单或缺，保密措施可行性低或未提供相关内容的得 0-4 分。</p>
	人员配置情况	25	<p>1. 根据项目实际需求，提供驻场服务人员至少 36 名的，得基础分 5 分，每新增 5 人加 2 分（少于 5 人不加分），最多加 12 分；未提供得 0 分。本项满分 17 分。</p> <p>2. 投标人为本项目提供的项目经理需具备不少于 3 年工作经验，并具有高级技术职称，提供得 2 分，未提供得 0 分。本项满分 2 分。</p> <p>3. 为保证项目实施，需具有丰富的运行维护经验，了解掌握信息化运行维护相关知识，人员配备、专业分工、管理机制等方面设置合理且充分满足项目需求，得 3-6 分；</p> <p>配置较合理且基本满足项目需求，得 0-3 分；</p> <p>配置不合理或不能满足项目需求，不得分。</p> <p>注：需提供有效的证书复印件及在公司缴纳社保证明 1 年以上的证明材料，不提供不得分。</p>
履约能力	服务资源	3	<p>根据项目实际需求，在项目所在地有可调配的服务资源和稳定的办公场所得 3 分；在投标地周边地区得 1 分，没有相关服务资源得 0 分；注：提供相关证明资料，图片资料或房屋租赁合同，房产证明等相关文件。</p>
	业绩证明	10	<p>1. 近三年（2020 年 1 月 1 日至今）承担过类似项目业绩，每具有一个业绩得 1 分，并附清晰可见的业绩证明资料（中标（成交）通知书或成交通知书或合同），最多得 5 分。未附业绩证明资料的不得分。</p>



克拉玛依市金科工程监理有限责任公司

			2. 投标人每提供 1 个类似项目服务反馈意见得 1 分，最多得 5 分，未提供不得分。此小项满分 5 分。（附相关证明材料加盖投标人公章）
注：评审得分合计 100 分，评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。			