

一、采购标的

1. 采购标的

北京市积分落户管理信息系统运行维护服务

2. 项目概述

2.1 项目背景

北京市积分落户管理系统主要是依托我市电子政务信息资源优势，以突出通过互联网为社会公众服务的特色，围绕积分落户办理全过程，向单位及个人提供“外网申报、内网审核、外网反馈”的服务模式，向市区两级人社局及各市级相关委办局提供自动比对、业务办理功能，为北京地区的人口调控工作提供有效的系统及数据支撑。该系统包括互联网申报系统、业务经办系统、业务比对系统、积分公示系统等4个子系统，共涉及48个功能点。

2.2 系统现状

目前本系统用户群体由互联网用户和政务外网用户组成，其中互联网用户涉及35万家申报个人和20万家用用人单位，并发数约100笔/秒；政务外网用户由市人社局、区人社局、相关委办局组成，并发数约55笔/秒。单条业务执行及数据处理的响应速度小于3秒，复杂和组合查询响应速度小于10秒。

为了更好的保障北京市积分落户管理系统的稳定、可靠运行，使运维工作更加规范，处理好政务与服务的关系，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行采购，以满足2024年度市人社局北京市积分落户管理系统的运维服务要求。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：本项目服务期限为12个月。

服务地点：采购人指定的服务地点。

2. 付款条件（进度和方式）

双方签署合同后，采购人收到供应商正式服务发票及履约保函后，于30日内一次性支付供应商合同款总额。

本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违

约，乙方应予以理解并保证合同履行。本项目最终合同款总额以财政资金实际情况为准。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 运维服务需求

积分落户管理信息系统运行保障是对操作系统、中间件、统计报表工具、邮件群发系统、互联网申报系统、业务经办系统、业务比对系统、积分公示系统进行运行维护并提供系统技术支持。

1.1.1 操作系统

提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括但不限于：

- 1) CPU、内存、系统运行日志、安全日志监控；
- 2) 安装、配置、更新和维护操作系统，保障系统的安全性和稳定性；
- 3) 基础支撑组件安装、参数配置；
- 4) 安全漏洞的检测和修复，确保系统的安全性；
- 5) 数据库日常日志巡检，系统监控等。

1.1.2 应用中间件软件

提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括：监控和日志分析、性能优化、漏洞修复、版本升级部署、故障排查和恢复、文档编写和维护等。

1.1.3 统计报表工具

提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括：监控和日志分析、性能优化、日常业务维护更新、故障排查和恢复、授权定期采购更新等服务。

1.1.4 邮件群发系统

提供 7*24 小时服务，主要服务内容包括但不限于：

- 1) 邮件群发系统的安装、配置、更新和维护，保障系统的安全性和稳定性；
- 2) 创建、编辑、管理和维护邮件列表，方便采购人向特定的用户群体发送邮件；
- 3) 监控邮件发送状态、送达率，为采购人提供邮件发送效果数据，并根据采购人要求，优化邮件发送策略；
- 4) 对邮件群发系统进行性能测试和优化，提高系统的处理能力和响应速度；

5) 定期巡检群发服务日志;

6) 故障排查和恢复。

1.1.5 互联网申报系统

提供 7*24 小时服务, 主要服务内容包括: 系统运行情况监测、后台服务及系统参数配置、系统优化、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务、申报统计多维度查询、委办局业务 api 接口状态监控等服务。

1.1.6 业务经办系统

提供 7*24 小时服务, 主要服务内容包括: 系统运行情况监测、后台服务及系统参数配置、系统优化、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务等。

1.1.7 业务比对系统

提供 7*24 小时服务, 主要服务内容包括: 系统运行情况监测、后台服务及系统参数配置、系统优化、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务、比对接口日志巡检、数据比对结果排查等。

1.1.8 积分公示系统

提供 7*24 小时服务, 主要服务内容包括: 系统运行情况监测、后台服务及系统参数配置、系统优化、系统监控与访问指标统计、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务等。

1.1.9 系统技术支持

提供 5*8 小时服务, 主要服务内容包括: 系统运行情况监测、电话咨询服务、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务等。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1) 相关法律、法规

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国个人信息保护法》

《关键信息基础设施安全保护条例》

《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国保守国家秘密法》

《中华人民共和国密码法》

2) 标准规范

《质量管理体系 要求》(ISO9001:2015)

《质量管理-组织的质量-实现持续成功的指南》(ISO9004:2018)

《管理体系审核指南》(ISO19011:2018)

《信息技术 服务管理 第 1 部分：服务管理体系要求》(ISO/IEC 20000-1:2011)

《信息技术 服务管理 第 2 部分：服务管理系统应用指南》(ISO/IEC 20000-2:2012)

《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》(GB/T22080-2016)

《社会保障信息系统指标体系代码与数据结构》

2. 运维服务要求

2.1 维护要求

1) 供应商提供 7*24 小时电话响应服务。

2) 提供远程支持服务以及互联网支持服务。

3) 当系统发生故障，运维服务商及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告。

4) 按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。

5) 运维服务商需每周进行一次系统文件的备份。

6) 以上维护工作，供应商须按季度提交维护工作报告，采购人对报告进行审核确认。

7) 供应商负责系统运维实施方案的制定，并根据应急保障预案及相应运维管理制度，保证系统安全稳定运行。

2.2 运维管理要求

为确保项目运维的质量，供应商需按照采购人提出的需求完成项目运维工作，且供应商需接受采购人委托的监理单位的监督。在项目初期，供应商需对项目质量管理、人员管理、变更管理、文档管理等作出详细说明。另外，供应商应满足以下要求：

2.2.1 人员管理

1) 项目运维期间，供应商应安排具有专业技术水平的人员参与本项目运维，

并提交项目团队人员名单，名单后应附人员社保缴纳证明及人员资质证明材料。其中，项目经理应具有丰富的类似项目运维经验。

序号	岗位名称	职能要求	主要职责
1	项目经理	具备5年以上信息系统项目管理经验，具备信息系统项目管理师证书。	负责积分落户系统运行维护各项工作的组织、管理和协调。
2	技术负责人	具备5年以上项目设计、开发、运维经验。	负责项目的技术指导、技术管理，解决项目的关键技术问题。
3	应用系统运行维护人员	具备3年以上软件开发能力，熟悉系统运维工作，了解业务需求。	主要监视积分落户系统的运行情况。回答用户提出的各种问题，帮助用户解决遇到的各种操作问题。
4	数据库维护人员	具备3年以上数据库维护经验，熟悉数据库相关配置、操作，能够快速解决各类数据库问题。	主要定期查看数据库、操作系统的运行情况，升级。解决各种系统故障。担任超级管理员角色，维护后台。
5	数据维护人员	具备3年以上数据开发、维护经验，熟悉数据统计、分析，了解业务数据。	主要负责定期数据更新，包括数据的加载、转换、整理等工作及调整用户在使用过程中对数据统计口径的变更等工作，以保障数据的准确性。

2) 供应商应保证，在本项目运维期间，保持持续稳定的人力投入，且采购人有权要求供应商提供人员驻场服务，驻场地址由采购人根据实际需求确定。供应商实际所派项目团队的组成和人员，必须与响应文件中所报人员一致，且不得随意更换项目人员。若因人员离职等原因更换团队成员，供应商应提前报知采购

人并经采购人同意，更换的人员需同等或高于原服务人员资质。经监理单位及采购人审核通过后，进行人员变更。

3) 供应商指定一名项目经理建立与采购人的对口联系。项目经理在项目运维期间，电话要保持 7*24 小时通畅，如遇到特殊情况需提前通知采购人相关人员。

4) 项目团队人员要严格遵循采购人拟定的相关管理制度，签订保密协议。

2.2.2 权限管理

1) 供应商在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2) 在权限开通、撤销、变更时，供应商应严格核查相关申请单据签字是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

3) 要求供应商阶段性移交权限管理单据，汇报权限管理情况。

2.2.3 日志管理

1) 供应商在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

2) 日志要求至少留存十二个月。

3) 供应商需做好相关日志留存、审查等工作，定期核查相关日志是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

4) 要求供应商阶段性移交总结、汇报日志管理情况，项目验收前需完成全部文档移交，并根据采购人要求，不断完善日志管理工作。

2.2.4 绩效考核管理

1) 要求供应商提供详细的报价清单。

2) 合同签订 1 周内，应当编制、提交实施/运维服务方案，并同步提交采购人及监理单位审查、存档。

3) 项目实施过程中，供应商需接受采购人委托的监理单位的监督，配合监理单位对竞争性磋商文件、响应文件及合同约定的服务内容进行任务梳理分解，形成《运维工作核查表》等，监理单位对供应商的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

2.2.5 文档管理

1) 要求配备档案管理人员，在运维期限内，定期进行材料自检并提交《项目材料自检报告》，自检完成后，移交项目材料。

2) 供应商需按照竞争性磋商文件、响应文件、合同、运维服务方案向采购人及监理单位提交规定的文档,包括在运维工作过程中产生的所有代码,交付形式为计算机光盘(所有文档扫描件应为最终签字盖章版本)和装订成册的纸介质形式。

3) 供应商应在本项目服务期结束后 15 日内,向采购人及监理单位提交验收材料,并在验收材料审核通过后,书面向采购人及监理单位提出验收申请。

4) 项目验收后,供应商应按照采购人要求,完成项目档案移交。

2.3 服务承诺

1) 供应商对采购人提供的各种技术文件(包括但不限于软件、咨询报告、服务内容)与工作业务信息进行保密,未经采购人书面批准不得提供给第三方。供应商必须遵守与采购人签订的安全保密协议。

2) 供应商需承诺成交后与原运维商平稳交接。

3) 合同执行结束后确保运维工作平稳地移交下一个运维商,供应商需承诺在合同结束至新的运维商到位期间,继续提供原合同规定的运维服务工作。

2.4 为落实政府采购政策需要满足的要求

扶持中小企业政策:对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目,对小微企业报价给予 10%的扣除,用扣除后的价格参加评审。

3. 验收标准

主要对项目年度任务和业务需求的落实情况、系统运维工作成果进行考察、评价。包括:

1) 是否按照合同及采购人要求完成了年度任务。

2) 是否按照合同约定提交了项目过程文档。

3) 审查项目技术文件的正确性、完整性、统一性。整体资料等是否齐全、合理。

4. 其他要求

无。