

第四章 采购需求

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，向市区两级人力社保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

北京市积分落户管理系统依托北京联通政务云平台，按照等保三级的要求建设，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“互联网申报、政务网审核、互联网反馈”的服务模式，向市区两级人力社保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。

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力社保局、区人力社保局、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 2025 年度市人力社保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，采购人收到成交供应商提供的正式服务发票及合同款总额10%的履约保函后，于10个工作日内一次性支付成交供应商合同款总额。

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采购人支付的情况不视为采购人违约，成交供应商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

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“互联网申报、政务网审核、互联网反馈”的服务模式，向市区两级人力社保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。

积分落户管理信息系统运行保障是对应用系统、应用环境、业务数据、统计报表工具维护并提供系统技术支持。

项目应用列表：

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	互联网申报系统	定制	1 套
2	积分公示系统	定制	1 套
3	业务经办系统	定制	1 套
4	业务比对系统	定制	1 套

1.1.1 应用系统运维服务需求

面向上述应用系统，需提供现场服务、技术支持服务、实时运行状态监控、版本升级验证服务、故障诊断及处置服务、配置，日志备份服务、应用系统巡检服务、应急保障服务、应用系统培训、热线咨询服务等10项服务内容。其中互联网申报系统需额外提供后台服务及系统参数配置、系统优化、申报统计多维度查询、委办局业务API接口状态监控等服务。

1.1.2 应用环境运维服务

面向应用环境运维提供包括但不限于供现场服务、技术支持服务、实时运行状态监控、应用环境巡检服务（56 台云主机）、数据库巡检服务、应用环境部署服务、应用环境补丁服务、应用环境测试服务、故障诊断及应急服务、性能优化服务、节假日及业务高峰期保障服务等 11 项服务内容。

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。

中间件提供 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 业务数据运维

提供 5*8 小时服务，主要包括：业务数据服务、数据备份服务。

1.1.4 统计报表工具运维

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。

1.1.5 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，供应商及时排查解决，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) 供应商需每周进行一次系统文件的备份。
- 6) 供应商应根据采购人实际需求，配合等级保护测评、安全检测、攻防演练、重点保障时期的安全保障等工作。
- 7) 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。
- 8) 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、培训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) 项目服务期间，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，供应商应提供项目团队人员近 3 个月中任意一个月的社保证明复印件及人员资质证明材料，并加盖供应商公章。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	人员数量	职能要求	主要职责
1	项目经理	1	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	运维工程师	2	具备 3 年以上应用系统运维经验，熟悉 linux 操作系统和数据库常用指令。	负责系统日常巡检，技术支持服，故障排查，应急保障等工作。
3	软件工程师	13	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	数据库工程师	1	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	质量工程师	1	具备 3 年以上信息系统质量管理经验。	负责项目运维管理制度编制，运维文档管理等工作。

2) 供应商应保证, 在本项目服务期间, 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供应商原项目团队人员资质。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。项目经理在项目服务期间, 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。

4) 供应商在运维实施过程中, 未经采购人允许不得使用未授权的设备接入运维保障环境, 不得私自下载保存业务数据、记录等。

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，在服务期限内，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。

4) 供应商需承诺投入的人员为本公司正式聘用人员。

2.4 为落实政府采购政策需满足的要求

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. 验收方案

3.1 履约验收主体

采购人、监理单位、专家。

3.2 履约验收时间

合同到期后 60 日内。

3.3 履约验收方式

召开验收会。

3.4 履约验收程序

成交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，由采购人组织开展项目验收工作。验收通过后，方可返还履约保函。

3.5 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。