2025年度江门市蓬江区政务系统运维服务

项目采购需求

一、项目名称

2025年度江门市蓬江区政务系统运维服务项目

二、服务内容及时间

（一）服务内容包含呼叫中心统筹（包括但不限于蓬江区政府辖区内所有部门、镇街、社区、村委的计算机、电话等报障接收、工单派发及督办，会议布场安排）、政务宣传信息更新（包括但不限于政务网站日常自查、网站管理监测工作、政府门户网站信息发布、蓬江政府网微信公众号信息推送）、政务办公系统信息维护（包括但不限于粤政易、蓬江政务办公系统管理）等方面内容。

（二）服务时间：本合同有效期为12个月（1年），自合同签订之日起开始计算。

二、供应商资格要求

（一）依法设立，能独立承担民事责任；

（二）具备提供服务所必需的设备和专业技术能力；

（三）具有计算机信息系统安全服务等级证；

（四）近3年内或自成立之日起无重大违法违纪行为，无非正常退出承接我区政府购买服务项目的行为，社会信誉良好；

（五）供应商近3年须具有承担同类型单位维护服务的项目经验（提供不低于3个单位的合同）；

（六）供应商在江门市内需设有固定的售后服务机构（必须提供相关证明材料及服务人员2025年1月至今的社保证明材料）；

（七）本项目不接受联合体投标。

三、服务要求

（一）呼叫中心统筹

1、服务范围：蓬江区政府辖区内所有部门、镇街、社区、村委的计算机、电话、网络及布场安排等报障接收、工单派发及督办。

2、服务内容（包括但不限于）：

（1）政府大院内故障：接收多渠道报障信息，对具体情况进行分析判断，根据故障分类、缓急协调安排对应维护人员跟进并跟踪维护情况。

（2）政府大院外故障：接收多渠道报障信息，对具体情况进行分析判断，分派故障至维护服务供应商处理。

（3）会议布场安排：接收并清晰确认会议布场的时间、地点及所有需求，随时跟进协调委托方提出的最新需求，灵活安排布场人员跟进。

（4）工作汇报:每周定期汇报呼叫中心、政务宣传信息更新、政务办公系统信息更新以及计算机维护服务等整体工作情况，提交工作总结周报。

## （二）政务宣传信息更新

1、服务范围：蓬江政务网站、“蓬江政府网”微信公众号信息推送。

2、服务内容（包括但不限于）：

（1）政务网站日常自查：按政府网站的考评标准，对政务网站栏目的更新频率做监测，每周提交网站数据统计报表。

（2）网站管理监测工作。根据第三方监测报告和政府网站后台监测平台反馈，对存在问题及时联系相关部门及门户网站技术维护服务供应商处理，不能处理时第一时间反馈委托方。

（3）政府门户网站信息发布：根据委托方要求发布各类政务信息，收集指定的数据源信息并在政务网站进行发布，熟悉广东政府网站集约化平台操作，为各单位信息发布工作人员提供操作指导。

（4）“蓬江政府网”微信公众号信息推送：收集指定的数据源信息，对基础素材进行美工编辑，并于“蓬江政府网”微信公众号推送条。

## （三）政务办公系统管理

1、服务范围：粤政易协同办公平台、蓬江区政务办公系统用户管理及更新。

2、服务内容（包括但不限于）：

（1）粤政易协同办公平台:协助部门、用户进行修改、新增及删除等调整，配合收集、提交部门电子公章调整申请。

（2）蓬江政务办公系统用户管理及更新:熟悉政府组成部门架构，严格按照委托方要求，对系统中的部门、用户进行修改、新增及删除等调整，按部门需求对所属权限进行有限度的调整。熟悉办文平台架构及公文流转程序，严格按照委托方要求，配置公文平台的角色及办文流程

（3）政务办公系统故障协调处理服务:通过报障电话了解详细故障情况，根据故障内容联系对应的维护商进行处理，跟进故障处理情况，并报委托方相关工作负责人，对所有故障需进行汇总登记。

## （四）交付文档

（1）《维护运行状况季报》4份;

（2）《年度分析报告及维护建议》1份。

四、供应商的责任和义务

## （一）供应商提供的维护人员配备要求：

1、安排2人，其中：

1 人，国粤流畅，具有较高的政治敏感度及责任感，理解和沟通能力强、有灵活应变及组织管理能力，熟悉政府部门架构、基础计算机能力。

1 人，长期固定派驻，具有较高的政治敏感度及责任感，熟悉政府部门架构、掌握政府政务工作系统应用及网站后台更新维护技术。

2、人员及设备调配：

（1）正常工作时间外的维护报障、会议布场等工作安排协调须按委托方要求，保证能随时调整到位。

（2）供应商需确保技术人员的在职情况不影响服务质量，不得以技术人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。

（3）如派驻技术人员工作水平不能满足委托方要求的，在委托方提出更换要求1个月内进行更换、

（4）供应商跟进服务时，需按要求及时完成，并按委托方要求通过指定沟通渠道或系统回复完成情况。

## （二）考勤制度

1. 考勤对象：驻场维护人员；
2. 考勤内容及方法：

（1）上下班考勤：考勤签到时间为上午上班8:30以前，下班12:00以后，下午上班2:30以前，下班5:30以后，(时间如有变动按上级规定作相应调整)。未在规定时间签到视为迟到或早退，未签到又未事前履行请假或报告手续的视为旷工。

（2）请假制度：如有请假者，需报相关负责人和供应商，供应商须安排掌握相应技术的维护人作替补。

五、保密条款

供应商须承诺严格遵守国家关于保密（包括私隐）方面的所有法律法规，对涉及蓬江区政府机关的数据及资料保密，加强对相关人员的信息安全及保密宣传、培训及管理。所有服务期间内，可能或必须知道的用户书面资料或其他拷贝，必须在维修完成后交用户验收及统一管理，不得保留书面或其他形式的拷贝，并对已知的数据、资料保密。

六、付款办法

（一）预算金额：委托方以项目打包的方式向供应商购买服务，本次项目的服务费为¥230000元，大写：人民币贰拾叁万元整，超过预算金额报价无效。

（二）预算金额为本次项目总金额，合同期内委托方将不以任何形式支付附加工作酬金。

（三）付款方式：2025年甲方支付乙方20.7万元，2026年支付2.3万元。

七、报价上传资料要求

为保证服务质量，报价时需同时上传能证明报价人技术水平和服务水平的相关资料，包括但不限于：

体现公司综合实力水平（有关资质证书、专业技术人员力量、社保证明）、办公服务场所证明和不低于三个机关单位的同类维护合同等材料。

八、违约责任

供应商存在以下违约行为则终止协议，赔付委托方全部项目支付资金：1、不接受委托方的监管；2、不定期向委托方汇报工作情况；3、服务质量不合格；4、工作成果不合格。

九、确定供应商

（一）本项目综合考虑供应商技术条件和服务质量的符合性优先选择确定为供应商。

（二）如供应商达不到响应承诺，故意隐瞒或不反映发现问题，拖延或不予解决的，采购人有权终止合同。

（三）本项目采用综合评分优选供应商，价格不是唯一评选因素。