2025年度江门市蓬江区智慧政务办公平台

运维服务项目采购需求

# 一、项目概述

## （一）项目名称和采购方式、预算金额

项目名称：2025年度江门市蓬江区智慧政务办公平台运维服务项目

采购方式：网上询价

预算金额：人民币240,000.00元（大写：人民币贰拾肆万元整），超过预算金额报价无效。

## （二）内容及包组情况（技术规格、参数及要求）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购标的** | **数量** | **项目****内容** | **服务期** |
| 2025年度江门市蓬江区智慧政务办公平台运维服务项目 | 1项 | 详见服务需求 | 自合同签订后一年 |

# 二、供应商资格要求

供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1.供应商应当是具有合法经营资格的法人或者其他组织，具有良好的信誉；

2.供应商须具备本项目履约的专业技术和能力；

3.供应商须具备本项目履约能力的在中华人民共和国境内工商局登记注册、根据中华人民共和国有关法律合法成立并存续的独立于采购人和采购机构的独立法人或其他组织，提供合法有效的营业执照，并提供商事法律关系主体信息最新查询结果（显示经营范围、注册资本等信息）的截屏打印件（加盖公章）；

4.供应商未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn)“记录失信被](http://www.creditchina.gov.cn))执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单;不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间；

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

6.本项目不接受联合体投标。

# 三、服务需求

为蓬江区智慧政务办公平台（以下简称为：办公平台）提供高效的运维服务，解决各单位用户在使用系统过程中遇到的问题，确保办公平台的安全、稳定、正常运行，主要包括如下工作：

## （一）办公平台运维保障工作

**1.日常运维工作**

（1）基础数据维护，用户账户密码调整、权限调整、流程调整、业务表单调整、业务类型调整等配置类数据调整。

（2）对办公平台提示的程序错误、各单位公文流程和表单错误进行处理，及时纠正因程序问题引起的数据缺陷，及时处理办公平台突发性故障。负责协调处理办公平台所用第三方产品OA侧的问题，如与省电子印章系统、省电子公文交换系统等，因上级接口更新的，及时对本办公平台程序进行调整。

（3）对办公平台功能进行定期检查与跟踪、例行维护，进行诊断测试，查看错误信息、性能调优、功能完善等，提供巡检报告，保证办公平台处于平稳运行的状态。

（4）根据委托方需求，及时响应提取办公平台后台数据。

**2.系统功能优化**

1. 功能优化：新增投诉建议功能；
2. 优化：将手机端App现有功能迁移集成到粤政易工作台。

**3.办公平台操作培训**

根据委托方的关注点和在系统中的应用层面不同，对管理层用户、业务部门用户、办公平台管理员和其他用户人员按需进行针对性的培训。

**4.办公平台安全防护保障**

按照委托方要求对办公平台进行补丁升级，对等保测评以及日常安全扫描、渗透发现的漏洞进行整改；在攻防演练前期，加强技术力量保障，做好相关安全自检及修复工作；发现异常情况，第一时间反馈并提供相应的解决方案、措施，包括但不限于以下方面：

#### 安全评估：对办公平台进行安全评估，找出潜在的安全漏洞和风险。

#### 安全加固：根据评估结果，对软件系统进行安全加固，配合现有防火墙、入侵检测系统、反病毒软件等，提高系统的安全性，保护软件系统免受攻击。

#### 安全监控：对办公平台的安全状况进行实时监控，及时发现和处理安全事件。

#### 应急响应：建立应急响应机制，及时应对安全事件，减少损失。

**5.项目运维交付物**

（1）办公平台维护记录表、修复记录。

（2）季度运维报告。

（二）服务器管理

对服务器进行不定期的常规巡检，主要工作包含：对项目范围内服务器及系统数据备份进行常规检查，保障办公平台访问及备份正常。

1.巡检工作项

#### 系统运行状况：检查服务器上的应用程序是否正常运行，是否存在异常崩溃、死机等情况。

#### 数据备份：检查服务器上的数据备份情况，确保数据的安全性和可恢复性。

#### 服务支持：在对办公平台进行运维过程中，配合委托方对服务器的硬件设备的工作状态、网络状态、操作系统更新及运行性能、数据库等服务器健康情况进行检查；联合本项目所用的第三方厂家产品进行优化、排查故障，如检查并优化数据库、文档在线预览等；如发现异常情况需及时告知委托方，配合委托方对故障进行修复。

### 2.巡检交付物

对巡检工作做好记录存档，巡检记录表包含以下信息（不限于）：巡检日期、巡检人、巡检内容项、巡检结果（正常/异常）、异常情况处理建议、异常情况处理结果、异常情况处理完成日期。

# 四、供应商的责任和义务

（一）供应商服务团队要求

1.日常运维项目组人员不得少于2人，项目组人员需熟练掌握办公平台运维技能；涉及开发工作的，能额外安排充足力量保障开发进度和质量。

2.供应商需确保服务团队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.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）服务响应要求

在项目有效服务期内，提供现场维护、远程维护服务。现场维护为5天×9小时（工作日每天8：30至17：30）的应用系统软件的代码维护和数据维护服务；远程维护为7天×24小时问题解答和技术指导服务。出现特殊或紧急情况时，需及时派出资深工程师到现场，进行响应服务。对系统故障问题根据情况划分严重级别，根据严重级别做出相应的服务响应。系统故障响应时间不超过15分钟，其他工作响应时间不超过1个小时。

# 五、保密条款

供应商须承诺严格遵守国家关于保密（包括隐私）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委托方验收及统一管理，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、结算方式

（一）委托方以项目打包的方式向供应商购买服务，本次项目的服务费预算金额：240000元，大写：人民币贰拾肆万元整，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：合同签订后30个工作日支付合同款30%，服务6个月后支付合同款60%，服务期结束支付合同款10%。

# 七、选定原则与中标方法

本项目按能够最大限度地满足采购需求文件中规定的各项综合标准及服务质量的原则，综合评分优选供应商，价格不是唯一因素。优选因素包括如下：

1.具有ISO9001质量管理体系认证资格；

2.具有ISO20000信息技术服务管理体系认证资格；

3.具有电子政务服务能力等级认证资格；

4.具有政务OA项目研发能力、运维能力，可提供同类项目经验；

5.具有机关单位安全维护项目经验；

6.供应商在江门市内设有固定的售后服务团队，保障服务现场响应时效。

# 八、提交投标文件截止时间、要求

1.响应文件递交时间（截止时间）：2025年5月30日17时30分（北京时间，下同），在此时间后送达的响应文件将不再接受。

2.响应文件递交：江门市蓬江区政务服务和数据管理局（地址：江门市蓬江区丰乐大道10号天悦星院10号楼，联系人：杨先生0750-3833937）或发送响应文件盖章电子版到邮箱pjqzsj@jiangmen.gov.cn。

3.纸质响应文件需用信封密封，在密封袋上标明项目编号、供应项目名称、供应人名称，密封袋两头封口处均需贴封条。

4.响应文件采用邮寄、快递方式需要在响应文件递交截止时间前送达，确保采购方准时签收。