南通市市域社会治理现代化指挥中心

12345业务系统驻场运维服务项目

采购公告

一、项目基本情况

项目名称：南通市市域社会治理现代化指挥中心12345业务系统驻场运维服务项目

预算金额：400000元

采购需求：详见附件，请仔细研究

合同履行期限：详见附件，请仔细研究

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.未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。

三、获取采购文件

时间：2023年11月1日至2023年11月3日。

地点：南通12345在线平台（http://12345.nantong.gov.cn/）

方式：自行下载

四、响应文件提交

截止时间：2023年11月6日16点00分（北京时间）

地点：南通市崇川路58号产研院9号楼4F会议室，逾期送达或者未送达指定地点的报名文件，采购人不予受理。

五、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

六、其他补充事宜

供应商必须详细报出采购清单中各个子项的名称、规格、数量、单价，且各分项报价合计应当与投标报价总表报价合计相等。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

采购人信息

名 称： 南通市市域社会治理现代化指挥中心

联系人：刘先生

联系方式：0513-85218081

附件：

南通市市域社会治理现代化指挥中心

12345业务系统驻场运维服务项目

一、采购标的需实现的功能或者目标, 以及为落实政府采购政策需满足的要求

南通12345平台业务系统运维工作至关重要，系统运维是对平台的日常运行进行操作管理和维护，包括监控系统的运行状态、处理系统故障和异常、优化系统性能等工作，确保平台的正常运行，保障各类用户能够顺利访问和使用平台的各项功能。为保证平台的高可用性和稳定性，需采购驻场运维服务，服务期限为一年。

二、采购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

采购方式：询价采购

三、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

**（1）日常事务性工作**

①报表优化调整；

②专报数据支撑（包括周报、月报、季报、年报、专题事件报告、县市区归集等）；

③临时性数据支撑：工单清单、数据统计等；

④省市统计口径对比分析；

⑤bug沟通确认并反馈研发优化；

⑥与第三方对接接口方面相关事宜沟通协调；

⑦省-市-县对接相关事宜的沟通协调（业务协同和数据汇聚改造）。

**（2）业务受理模块**

**服务器定期巡检：**部署监控服务，监控每台服务器的CPU、内存使用情况、磁盘存储使用情况，定期查看监控状态，同时若服务器出现异常会发送告警短信，便于及时了解并处理故障。

**受理系统运维：**包含业务系统功能清单范围内的需求优化升级和BUG修复，无更新内容时保证每月一次的例行缓存清理工作；报表模块数据的准确性，确保数据准确性并根据实际情况调整优化报表；

**第三方对接工作：**指挥中心联动平台对接，保障业务的稳定运行及数据的互通；省、市、县数据归集和业务协同对接保障，每月检查数据汇聚情况，发现漏传或未上传时及时补传；南通百通对接保障；110紧急热线对接保障；12345数据定时推送共享平台前置库保障工作；12350系统对接保障；热线整合热线归并系统对接或数据对接。

**其他优化升级及对接工作：**根据省标标准对系统进行优化升级；省市县系统对接优化升级。

**（3）政情民意和智能化模块**

**政情民意大屏：**根据平台运行实际情况提出的大屏展示版块调整、内容更新、页面增删等各类优化需求，及时将后台分析系统和前台大屏展示内容优化升级到位，完成功能清单范围内的需求实现和BUG优化，无更新内容时保证两周一次的例行缓存清理工作。

**智能化辅助应用：**确保每日录音都能够进入语音分析系统进行语音转文字分析并根据已有分析模型进行机器评分；根据机器评分情况持续优化改善评分模型，提高机器打分准确性；根据诉求关键词持续学习，精准匹配诉求归口，提高准确率；持续优化调整归口与部门的对应关系，提升智能派单的准确性；确保智能回访对回访岗工作效率得到有效提升并根据实际运行情况优化升级。

**（4）网站相关运维**

**日常维护服务：**网站所在服务器空间，环境配置和网络状态，确保网站全天不间断运行，保障网站打开速度。及时备份网站数据库数据和网站源码数据，以防止数据丢失。协助平台工作人员进行网站内容更新。根据不同时间段，对网站发布的新闻内容等进行数据备份，制定相关规范制度确保实施。定期检查网站安全设置，检查网站各个功能。时刻重视网站安全管理，防范常见Web安全问题。提供WEB安全防护，7\*24小时实时防护，有效阻断SQL注入、跨站脚本、web shell、应用层CC等攻击。提供每季度一次漏洞扫描服务，提供漏洞扫描报告。提供每年一次的渗透测试服务，提供渗透测试报告。

**舆情监测服务：**提供南通12345政务服务的舆情预警服务、舆情人工监测推送服务。利用舆情云平台综合数据监测、数据清洗与分类和人工智能技术对巨大体量的网络舆情信息进行高速采集和准确分析。提供月度舆情检测报告，提供7\*8小时人工监测推送服务。

**应急响应服务：**提供节假日应急响应服务，在此期间安排负责人及技术人员进行7×24小时值班，确保网站的正常运行。

**（5）数据库相关运维**

定制数据库安装部署方案，检查软件安装环境，安装数据库软件，完成数据库配置并测试。数据库核心参数调优，SQL语句调优，性能评估方案的提供。本地、异地、同步、实时的分级备份与恢复方案及实施。不同版本、不同厂商、不同结构数据库间的数据迁移。通过远程、上门等方式按服务级别实施故障排除。将数据库纳入整体监控，定期提供预防性巡检，并完成系统参数、配置调优，及补丁分发、安装服务。将数据库纳入整体监控，定期检查数据库服务器内存及磁盘使用情况，发现异常及时处置；病毒防范，发现病毒及时处置；管理好服务器管理员各种账号密码，防范别人拷贝和浏览有关系统数据库相关保密内容。

**（6）云桌面服务**

硬件巡查：巡查华为服务器，交换机，存储、瘦客户机、显示器硬件运行情况，并出具相关的巡检报告。

软件巡查：巡查桌面云各个组件运行情况，包括FusionSphere、FusionCompute、FusionAccess、AD域等，并出具相关的巡检报告。

厂家工程师提供7x24小时的远程技术支撑；遇突发状况远程支持无法解决问题时，需紧急响应上门实地解决；根据平台运行要求，不定期进行模板升级及瘦客户端系统发布等；定期到现场对维保设备进行例行巡检，以便及时发现隐患，排查更换有潜在故障的部件；针对设备具体应用环境及业务要求，制定设备在遇到重大故障且可能影响业务系统运行时所要采取的应急处理方案。

四、采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

1.人员：提供2位驻场工程师（软件工程师、数据分析师），解决系统日常使用问题以及数据分析支撑工作，除每日正常巡检以外，接到故障报修后需立即响应并到达现场并提供服务；

2.服务时间：2023年12月至2024年11月（具体以合同签订日期为准）；

3.服务地点：市指挥中心12345平台。

五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

1、运维服务原则

数据完善与应用需求拓展类的应经审核同意后按照南通市域指挥中心运维管理相关制度与流程开展。

2、运维服务范围

本项目要求对12345平台业务系统本地运维职责内容进行服务，包含：业务受理模块、政情民意和智能化模块、网站相关运维、数据库相关运维等，并提供2名驻场工程师服务。

3、需求范围

运维服务需求包括经办服务技术问题的分析定位、参数配置、算法配置、数据统计分析、数据问题处理、本地定点机构接口改造支持服务。

六、采购标的验收标准

采购单位按合同约定积极配合供应商履约，保障好市指挥中心12345平台日常运行。

七、付款条件

签订合同一周内支付合同价的50%，维保期满6个月后支付合同金额30%，余款20%在合同期满经甲方考核合格后付清。