**采购需求**

**说明：**

1、为落实政府采购政策需满足的要求：

（1）本竞争性磋商文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

（2）服务项目中包含货物的，根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定，采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的，供应商必须在响应文件中提供所竞标产品有效期内的节能产品认证证书复印件（加盖供应商公章），**否则响应文件按无效处理**。如本项目包含的配套货物属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购，具体详见“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”。

**2、“实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足响应文件则按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。**

3、如竞标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的，应承担相应法律责任。

4、供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5、采购内容所属行业：**详见需求一览表。**

|  |
| --- |
| 分标：无 |
| 需求一览表 | 序号 | 标的的名称 | 数量及单位 | 服务参数 | 中小企业划分标准所属行业名称（行业名称及划分见本章附件1） |
| 1 | 广西网上信访信息系统 | 1项 | 1. **运维目标**

保障广西网上信访信息管理系统在全广西信访机构及各职能单位信访部门稳定运行使用，同时根据国家信访局及我区各级信访部门、责任部门的业务要求在现有系统基础上不断地调整、优化系统，为广西信访业务正常开展，为全区10000+用户提供信息技术支持。1. **运维范围**

运维对象为广西网上信访信息管理系统（也称**综合信访管理系统**），其中内容包括代码升级、系统培训、标准适配、数据交互、业务接口、数据统计、日常运维等各种内容。1. ▲代码升级：按照自治区信访局业务工作要求调整和变更要求，在现有系统基础上，进行代码的开发、编写、测试、重构和升级到系统，使得系统适应信访工法治化业务工作新要求。
2. 系统培训：根据自治区、各地市、各厅级单位的要求提供现场或远程的系统使用培训，包括讲解年度的各种考核要点、考核规则以及使用流程等。
3. ▲数据交互系统维护：保障信访局信息系统的**可视化数据交换平台**，与国家信访局、公安厅、自治区人大、住建厅等各单位系统的数据交互稳定的进行，并根据国家信访局的交换标准进行交换系统的代码升级，保证系统正常无误的进行交换。
4. ▲业务接口：网上信访信息管理系统对外提供的接口，包括门户网站数据接口、微信公众号、APP及大数据平台、智能化系统等提供了业务接口，需要在原有现有业务接口基础上进行深入代码级维护，保证各系统之间接口的变更后能正常实现数据的互通。
5. ▲数据统计：根据自治区信访局各部门的统计要求及时的通过系统、后台数据库表格等方式和渠道，根据业务要求进行数据库表结构业务逻辑关系联合查询，导出满足各处室要求的数据。
6. 日常运维：包括日常系统保障维护、巡检、用户使用问题处理、问题收集等方面内容。
7. **运维方式、周期及要求**
8. 运维方式：自治区信访局驻点运维，对全区提供电话、微信、QQ等方式提供运维，对自治区信访局用户提供面对面的方式服务。
9. 运维周期：系统运维时间为该系统上一年运维期结束之日起1年。
10. 运维要求：（1）现场驻点运维时间：工作日提供5\*8小时（8:00-12:00、14:30-18:30）的现场运维；工作日18:30-次日8:30及节假日24小时提供电话或远程技术支持服务。远程7\*24小时电话或远程技术支持服务。
11. **运维服务团队要求**

为确保运维服务的及时性，成立专门的运维服务团队，应包含管理人员、高级开发工程师、驻场运维等，并建立运维汇报机制。服务商驻场团队必须制定内部的管理制度，明确工作职责，建立良好的沟通机制。1. ▲人员配备：驻点人员数量不少于3人，包括具备同类型系统开发年限在5年以上的高级工程师2名，维护人员1名；远程服务人员为项目实施人员，非运维开发人员及驻场技术人员；驻点及远程运维人员合同期内原则上不允许更换，如有变动，须提前一周与所服务单位负责人进行书面沟通并达成一致。
2. 运维问题定期汇报机制：每天下班前技术人员将当天已解决的问题，及时反馈汇报给管理人员；对超时未完成问题，管理人员定期将问题处理完成进度汇报给信息中心。
3. 驻场服务人员管理：驻场服务人员应服从服务单位的礼仪规范与人员管理制度，按时上下班。针对全区服务建立单独的QQ运维群、微信和专属电话。
4. **运维服务内容**
5. ▲**功能开发和优化**

要求在现有运行系统的基础上进行功能优化或新增，签订合同后30天内完成开发调优上线，包括以下内容：1. 信访办理、登记环节、告知环节、答复环节、复查复核优化、归档环节、统计报表、信访次数查询报表开发、中央交办报表优化（导出、查询、明细）、信访人次统计报表优化、新增职能考核报表、信访工作情况报表、满意度件分析报表、一升一降一减少报表、考核统计优化、新增群众信访活动统计表、信访系统增加上级交办信访事项办理情况统计表、上级督办信访事项办理情况统计表、报表数据优化、申诉求决报表统计、录入申诉求决报表开发、书记主席信箱（地市）统计报表、书记主席信箱（内容分类）统计报表、其他统计优化、第三方对接、达梦数据库管理系统版本升级至V8、其他支持、新增功能、新增指标监控功能、新增后台任务、新增意见书评查功能、新增信访系统新增运维申请功能、忘记密码功能开发、运维导出功能开发、信访典型案例管理功能、新增印章管理、人民网领导留言板新增及优化、信访系统首页优化、添加提醒种类、高级查询优化、公安厅账号个性化功能、上传文件优化、附件下载监控、待办事项优化、信访件办理流程改造、文书优化、办理信息优化、延期规范化等功能。
2. 根据国家信访局当年公布的最新考核规则和要求，在现有系统的基础上进行进行数据库表的增删字段，并关联修改现有网上信访信息管理系统及交换系统的代码，对接国家数据交换系统准确无误的完成数据交换，同时网上信访信息管理系统相应业务功能符合国家考核要求，并更新系统的考核统计算法，每天及时的统计各单位各率完成百分比，并可钻取查看详细异常的信访件。
3. 根据自治区及各级信访单位、厅级单位的业务的变化，在现有系统的基础上进行功能的设计、开发、测试、上线并培训使用。
4. 维护系统对外交换接口，包括与公安厅、自治区人大、自治区住建厅等单位的对外数据交换接口，保障数据的流畅交换。
5. 维护系统对内业务接口，包括与门户网站、微信公众号、APP、查询机系统及智能化系统等各服务系统的业务接口，保障与各内部各系统的正常稳定运行。
6. 系统BUG代码级排查，根据排查结果进行原有功能的代码改造升级，并在24小时内进行系统的升级解决BUG。
7. 根据国家信访局及自治区信访局本年度中法治化的要求，对现有使用的广西网上信访信息管理系统进行新的功能开发和优化调整，并按要求升级到系统中，保障系统功能符合业务的需求。
8. **故障检测及排除**

包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须立即组织驻场团队实现解决问题。如果不能解决问题，立刻向甲方反馈并自行聘请更高级技术团队支撑处理，直至解决问题。服务方在接到系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在20分钟内响应，4小时内排除故障。1. **系统健康巡检**

驻场团队对系统进行健康巡检，并出具巡检报告。用户可清晰了解系统运行健康度，应用状况、组织及流程运行效率，获取到优化及改进建议。1. ▲**重新部署及恢复**

针对中病毒或遭受远程攻击导致数据丢失、服务器崩溃、应用崩溃、数据库崩溃等严重问题或业主的需要进行系统迁移的情况，服务商驻场团队要立刻组织本地驻场团队实现系统环境、中间件、数据库及应用系统的重新部署，并实现从原备份数据库文件中恢复数据。1. **日常服务保障**
2. 账号维护：维护系统中各级信访单位、各级职能单位人员的变更导致的用户账号变更，包括对系统10000+用户信息的维护，账号的增删改、重置等工作。
3. 权限调整：负责维护系统菜单权限变更，人员权限变更，新增、删除、修改用户权限等管理功能。
4. 业务咨询：如系统操作、流程流转、字段含义、系统功能使用、某项新功能的相关业务、业务考核、信访件处理指导等，派驻熟悉技术及业务综合性专家1名驻扎现场，提供现场技术咨询和业务知识服务。
5. 系统缺陷：对系统或应用在电脑端（含国产电脑）、移动端上运行时存在的缺陷进行处理、记录、反馈。
6. 工作配合：协助处理表格、文档的编写、数据汇总统计、数据流转、流程退回、提供操作手册等具体工作。
7. 对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询、系统各模块使用、流程咨询提供实时响应，协助用户解决问题。
8. 需求跟踪维护，针对各级信访单位、各职能单位提出的需求进行记录、跟踪并向信息中心领导汇报，跟进落实需求实现的情况，形成需求闭环。
9. 异常数据修正，支持系统运行数据的异常排查和解释，修正等工作，保证系统的正常运行。
10. **附属支撑系统维护**
11. **多功能查询一体机系统**运维支撑，保障系统的稳定运行，发生BUG时，在现有系统的源代码基础上进行代码修改和升级。
12. **基于信创环境的高拍仪支撑系统**运维，保障系统的稳定运行，发生BUG时，在现有系统的源代码基础上进行代码修改和升级。
13. **基于信创环境的扫描仪支撑系统**运维，保障系统的稳定运行，发生BUG时，在现有系统的源代码基础上进行代码修改和升级。
14. **在线预定用餐系统**维护，保障系统的稳定运行，发生BUG时，在现有系统的源代码基础上进行代码修改和升级。
15. **重要活动节假日保障**
16. 保障重要活动节假日期间平台安全可靠运行，全面提高应对突发情况的综合管理水平和应急处置能力，最大限度地保证重大节假日期间平台稳定安全运行和可靠畅通。
17. 应急资源、人员准备。提前做好资源分配工作、做好应急预案，成立专职保障小组、安排专人进行 24 小时待命。
18. 加强监控和巡查频次。
19. **问题跟踪管理**

系统运维过程中，会存在需求、缺陷、用户建议等。需重视在系统使用过程中出现的各类问题，设计统一流程记录、跟踪和管理各类问题。1. 问题登记：当出现问题时，用户可通过电话、微信、QQ等渠道进行反馈。服务商将所反馈的问题进行收集登记，并安排进行审核。服务商应针对各中心建立QQ或微信运维服务群。
2. 问题审核：服务商根据用户所提出的问题，经过故障原因分析后，进行针对性检查，提出合理的解决措施或方案。
3. 问题解决：服务商与业主沟通解决途径，并按照解决方法在规定时间内解决问题。
4. 问题验证：在问题解决后，必须及时验证问题，确认问题得到解决后则流程结束。如果验证后发现问题未完全解决，服务商需重新进行处理。
5. 事后反馈：服务商驻场团队在解决问题后的规定时间内向该问题的原始提出人及区中心反馈。
6. 问题分析及建议：服务商驻场团队需对频发问题进行分析，找出原因，并提出建设性的意见，帮助区中心持续推进系统稳定运行或优化。
7. **运维培训服务**

针对系统用户提供系统软件产品和应用系统的技术培训。服务商驻场团队提供具有相应专业知识、实际工作和培训经验的人员进行培训。1. 现场培训：运维服务商运维期间根据系统使用单位需求不定期提供现场培训，使用户能通过信访系统熟练的使用网上信访信息管理系统的功能。
2. 网络培训：定期对常见问题进行分析总结，制作出常见问题解决办法或系统操作视频，通过在线或远程等方式提供培训、指导服务。
3. **数据统计**

提供数据整理、统计、分析服务，对错漏数据提出修改整理方案，并协助用户修正补充数据。 | 软件和信息技术服务业 |
| 2 | 全区信访大数据平台开发 | 1项 | 1. **运维目标**

保障国产化环境下的全区信访大数据平台在全广西信访机构稳定运行使用，同时根据国家信访局、自治区大数据局的要求及时调整享数据接口，根据工作需要，升级完善分析模型在现有系统基础上不断地调整、优化系统，确保系统正常及数据安全；为用户提供技术支持。1. **运维范围**

运维对象为全区**信访大数据分析平台**，其中内容包括新数据规范支持、升级完善分析模型、数据安全、业务接口、数据统计、日常运维等各种内容。1. ▲代码升级：根据国家信访局、自治区大数据局的业务要求，在现有系统基础上进行代码开发，调整数据接口，同时根据自治区信访局的业务需求进行数据分析模型的代码优化，并根据领导意图调整展示面板等，使得大数据平台可以更好的为自治区信访局及各地市领导进行数据的分析、研判和为决策提供有效的支撑。
2. 2）、数据安全防护：大数据平台是所有信访信访数据的集中地，服务方需要对系统数据的进行安全防护，避免数据的泄漏和丢失。
3. ▲业务接口：大数据分析平台与网上信访信息管理系统、公安厅等多个系统保持着业务接口互通的功能，服务商驻场团队需要对业务接口进行维护，包括发生数据交换异常或者业务逻辑变化等情况，具备在现有系统代码基础上进行代码级排查和开发的能力，24小时内完成BUG的修复或者及时进行功能开发并上线到系统中，保障接口的稳定运行。
4. 日常运维：包括日常系统保障维护、巡检、用户使用问题处理、问题收集等方面内容。
5. **运维方式、周期及要求**
6. 运维方式：自治区信访局驻点运维，对全区提供电话、微信、QQ等方式提供运维，对自治区信访局用户提供面对面的方式服务。
7. 运维周期：系统运维时间为该系统上一年运维期结束之日起1年。
8. 运维要求：现场驻点运维时间：工作日提供5\*8小时（8:00-12:00、14:30-18:30）的现场运维；工作日18:30-次日8:30及节假日24小时提供电话或远程技术支持服务。远程运维时间：7\*24小时电话或远程技术支持服务。
9. **运维服务团队要求**

为确保运维服务的及时性，成立专门的运维服务团队，应包含管理人员、高级开发工程师、驻场运维等，并建立运维汇报机制。服务商驻场团队必须制定内部的管理制度，明确工作职责，建立良好的沟通机制。1. ▲人员配备：驻点人员数量不少于2人，包括具备同类型系统开发年限在5年以上的高级工程师1名，维护人员1名；远程服务人员为项目实施人员，非运维开发人员及驻场技术人员；驻点及远程运维人员合同期内原则上不允许更换，如有变动，须提前一周与所服务单位负责人进行书面沟通并达成一致。
2. 运维问题定期汇报机制：每天下班前技术人员将当天已解决的问题，及时反馈汇报给管理人员；对超时未完成问题，管理人员定期将问题处理完成进度汇报给信息中心。
3. 驻场服务人员管理：驻场服务人员应服从服务单位的礼仪规范与人员管理制度，按时上下班。针对全区服务建立单独的QQ运维群、微信和专属电话。
4. **运维服务内容**
5. **▲功能开发和优化**

要求在现有运行系统的基础上进行功能优化或新增，签订合同后30天内完成开发调优上线，包括以下内容：国家考核开发、国家考核数据分析定时任务、国家考核数据报表以及数据明细报表、国家数据交换新增功能、国家考核新增申诉求决类信访事项调解情况考核项、督查督办-国家督办信访事项督办意见数量统计表及明细导出、国家督办表格优化、报表新增及优化、各地市信访工作情况报表开发、全区信访总体情况报表开发、信访问题源头治理攻坚行动情况报表、信访总量分析表（按级别）、全区信访满意度情况报表、其他修改优化、考核统计增加指标、新增办结情况（主题教育）报表统计、办结情况（主题教育）报表支持钻取查询、自治区及各地市的信访考核数据图表及排名、报表查询修改优化、信访系统升级及新增功能1. **故障检测及排除**

包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须立即组织驻场团队实现解决问题。如果不能解决问题，立刻向甲方反馈并自行聘请更高级技术团队支撑处理，直至解决问题。服务方在接到系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在20分钟内响应，4小时内排除故障。1. **系统健康巡检**

驻场团队对系统进行健康巡检，并出具巡检报告。用户可清晰了解系统运行健康度，应用状况、组织及流程运行效率，获取到优化及改进建议。1. ▲**重新部署及恢复**

针对中病毒或遭受远程攻击导致数据丢失、服务器崩溃、应用崩溃、数据库崩溃等严重问题或业主的需要进行系统迁移等，立刻组织本地驻场团队实现系统环境、中间件、数据库及应用系统的重新部署，并实现从原备份数据库文件中恢复数据。1. ▲**系统开发升级**
2. 根据国家信访局、自治区大数据局、自治区信访局的各种规范或者业务变更的需求进行代码开发并按要求升级到系统中运行。
3. 系统BUG代码级排查，根据排查结果进行原有功能的代码改造升级，并在24小时内进行系统的升级解决BUG。
4. 根据国家信访局及自治区信访局本年度中法治化工作要求，对现有使用的全区信访大数据平台进行新的功能开发和优化调整，并按要求升级到系统中，保障系统功能符合业务的需求。
5. **日常服务保障**
6. 账号维护：维护系统中各级信访单位人员的变更导致的用户账号变更，包括对系统用户信息的维护，账号的增删改、重置等工作。
7. 权限调整：负责维护系统菜单权限变更，人员权限变更，新增、删除、修改用户信息等管理功能。
8. 业务咨询：如系统操作、流程流转、字段含义、系统功能使用、某项新功能的相关业务、业务考核、信访件处理指导等，派驻熟悉技术及业务综合性专家1名驻扎现场，提供现场技术咨询和业务知识服务。
9. 系统缺陷：对系统或应用在电脑端（含国产电脑）、移动端上运行时存在的缺陷进行处理、记录、反馈。
10. 工作配合：协助处理表格、文档的编写、数据汇总统计、数据流转、流程退回、提供操作手册等具体工作。
11. 对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询、系统各模块使用、流程咨询提供实时响应，协助用户解决问题。
12. 需求跟踪维护，针对各级信访单位、各职能单位提出的需求进行记录、跟踪并向信息中心领导汇报，跟进落实需求实现的情况，形成需求闭环。
13. 异常数据修正，支持系统运行数据的异常排查和解释，修正等工作，保证系统的正常运行。
14. **重要活动节假日保障**
15. 保障重要活动节假日期间平台安全可靠运行，全面提高应对突发情况的综合管理水平和应急处置能力，最大限度地保证重大节假日期间平台稳定安全运行和可靠畅通。
16. 应急资源、人员准备。提前做好资源分配工作、做好应急预案，成立专职保障小组、安排专人进行 24 小时待命。
17. 加强监控和巡查频次。
18. **问题跟踪管理**

系统运维过程中，会存在需求、缺陷、用户建议等。需重视在系统使用过程中出现的各类问题，设计统一流程记录、跟踪和管理各类问题。1. 问题登记：当出现问题时，用户可通过电话、微信、QQ等渠道进行反馈。服务商将所反馈的问题进行收集登记，并安排进行审核。服务商应针对各中心建立QQ或微信运维服务群。
2. 问题审核：服务商根据用户所提出的问题，经过故障原因分析后，进行针对性检查，提出合理的解决措施或方案。
3. 问题解决：服务商与业主沟通解决途径，并按照解决方法在规定时间内解决问题。
4. 问题验证：在问题解决后，必须及时验证问题，确认问题得到解决后则流程结束。如果验证后发现问题未完全解决，服务商需重新进行处理。
5. 事后反馈：服务商驻场团队在解决问题后的规定时间内向该问题的原始提出人及区中心反馈。
6. 问题分析及建议：服务商驻场团队需对频发问题进行分析，找出原因，并提出建设性的意见，帮助区中心持续推进系统稳定运行或优化。
7. **运维培训服务**

针对系统用户提供系统软件产品和应用系统的技术培训。服务商驻场团队提供具有相应专业知识、实际工作和培训经验的人员进行培训。1. 现场培训：服务商驻场团队系统运维期间根据系统使用单位或人员需求不定期提供现场培训，使用户能通过信访系统熟练的使用智能化服务。
2. 网络培训：定期对常见问题进行分析总结，制作出常见问题解决办法或系统操作视频，通过在线或远程等方式提供培训、指导服务。
3. **数据统计**

提供数据整理、统计、分析服务，对错漏数据提出修改整理方案，并协助用户修正补充数据。 | 软件和信息技术服务业 |
| 3 | 广西信访业务智能辅助系统运维 | 1项 | 1. **运维目标**

保障广西信访业务智能辅助系统在全广西信访机构及各职能单位信访部门稳定运行使用，为广西信访业务正常开展提供信息技术支持。1. **运维范围**

运维对象分为广西信访智能辅助系统应用层运维、信访系统端对接接口的运维、使用咨询和解答各种系统使用指导服务。1. 应用层运维：广西信访业务智能辅助系统运维，包括对智能接谈、智能办信、智能判重、智能推荐、智能审查、风险评估、智能回访等智能辅助子系统驻场维护，根据用户需求优化系统，完善功能，逐步丰富数据库、知识库，不断训练知识树等智能数据，提升系统的智能化程度，提人机交互识别率。
2. 信访系统端接口运维：智能辅助系统的辅助对象为全体信访工作人员，是基于信访系统的基础上进行开发辅助的，需要通过信访系统接口进行辅助，本模块的运维包括对信访系统提供接入接口的运维，当出现系统对接异常时，需要进行代码级排查信访接口是否存在问题，排查后定位问题后解决。
3. 使用咨询服务：对全区信访工作者对使用智能辅助功能上的问题进行远程指导和帮助，通过电话、微信、QQ等方式对外提供咨询和指导服务。
4. **运维方式、周期及要求**
5. 运维方式：自治区信访局驻点运维，对全区提供电话、微信、QQ等方式提供运维，对自治区信访局用户提供面对面的方式服务。
6. 运维周期：系统运维时间为该系统上一年运维期结束之日起1年。
7. 运维要求：现场驻点运维时间：工作日提供5\*8小时（8:00-12:00、14:30-18:30）的现场运维；工作日18:30-次日8:30及节假日24小时提供电话或远程技术支持服务。远程运维时间：7\*24小时电话或远程技术支持服务。
8. **运维服务团队****要求**

为确保运维服务的及时性，成立专门的运维服务团队，应包含管理人员、高级开发人员、驻场运维兼客服人员等，并建立运维汇报机制。服务商驻场团队必须制定内部的管理制度，明确工作职责，建立良好的沟通机制。1. ▲人员配备：驻点人员数量不少于2人，包括具备相关开发年限在3-5年以上的高级工程师1名，维护人员1名；远程服务人员为项目实施人员，非运维开发人员及驻场技术人员；驻点及远程运维人员合同期内原则上不允许更换，如有变动，须提前一周与所服务单位负责人进行书面沟通并达成一致。
2. 运维问题定期汇报机制：每天下班前技术人员将当天已解决的问题，及时反馈汇报给管理人员；对超时未完成问题，管理人员定期将问题处理完成进度汇报给信息中心。
3. 严重问题升级机制：针对中病毒、数据丢失、服务器崩溃、应用崩溃、数据库崩溃等严重问题需要把问题及时（30分钟内）升级到信息中心和运维团队领导，便于协调资源及时解决问题。
4. 驻场服务人员管理：驻场服务人员应服从服务单位的礼仪规范与人员管理制度，按时上下班。针对全区服务建立单独的QQ运维群、微信和专属电话。
5. **运维服务内容**
6. **智能办理辅助支持**

对智能办理辅助系统进行系统运行运维支持，包括但不限于智能辅助接谈、智能办信、智能判重、智能推荐、风险评估、智能审查、智能回访等各种智能辅助能力于一体的新一代信访系统，为新的智能辅助系统与现有系统相融合后使用进行运维服务，负责日常用户使用问题解答和指导服务，如发生无法直接处理的情况，直接协调原开发厂商进行修复和系统优化，为全区信访工作人员提供最直接和最优质服务支持。1. **故障检测及排除**

包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须尽快通知并协调原厂商解决问题。如果不能解决问题，立刻向甲方反馈并协助甲方进行提供相关资料要求原厂商提供服务，直至解决问题。服务方在接到系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在20分钟内响应，4小时内排除故障。1. **系统健康巡检**

驻场团队对系统进行健康巡检，并出具巡检报告。用户可清晰了解系统运行健康度，应用状况、组织及流程运行效率，获取到优化及改进建议。1. **日常服务保障**
2. 权限调整：负责维护系统菜单权限变更，人员权限变更，新增、删除、修改用户信息等管理功能。
3. 系统缺陷：对系统或应用在电脑端（含国产电脑）、移动端上运行时存在的缺陷进行处理、记录、反馈。
4. 工作配合：协助处理表格、文档的编写、数据汇总统计、数据流转、流程退回、提供操作手册等具体工作；负责每月第一个工作日汇总各中心提出的优化建议。
5. 实现数据交互与共享，提供及协助数据接入其他系统。
6. 对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询、系统各模块使用、流程咨询提供实时响应，协助用户解决问题。
7. **重要活动节假日保障**

保障重要活动节假日期间平台安全可靠运行，全面提高应对突发情况的综合管理水平和应急处置能力，最大限度地保证重大节假日期间平台稳定安全运行和可靠畅通。1. 应急资源、人员准备。提前做好资源分配工作、做好应急预案，成立专职保障小组、安排专人进行 24 小时待命。
2. 加强监控和巡查频次，有问题发生时及时处理。
3. **问题跟踪管理**

系统运维过程中，会存在需求、缺陷、用户建议等。需重视在系统使用过程中出现的各类问题，设计统一流程记录、跟踪和管理各类问题。1. 问题登记：当出现问题时，用户可通过包括电话、微信、QQ等渠道进行反馈。服务商将所反馈的问题进行收集登记，并安排进行审核。服务商应针对各中心建立QQ或微信运维服务群。
2. 问题审核：服务商根据用户所提出的问题，经过故障原因分析后，进行针对性检查，提出合理的解决措施或方案。
3. 问题解决：服务商与业主沟通解决途径，并按照解决方法在规定时间内解决问题。
4. 问题验证：在问题解决后，必须及时验证问题，确认问题得到解决后则流程结束。如果验证后发现问题未完全解决，服务商需重新进行处理。
5. 事后反馈：服务商驻场团队在解决问题后的规定时间内向该问题的原始提出人及区中心反馈。
6. 问题分析及建议：服务商驻场团队需对频发问题进行分析，找出原因，并提出建设性的意见，帮助区中心持续推进系统稳定运行或优化。
7. **数据统计**

提供数据整理、统计、分析服务，对错漏数据提出修改整理方案，并协助用户修正补充数据。 | 软件和信息技术服务业 |
| 4 | 广西网上信访门户网站 | 1项 | 1. **运维目标**

对全区信访门户网站群进行运维，保障信访局各网站群及相关系统稳定运行，同时包括发布信息相关内容的制作发布。1. **运维范围**

运维对象包括15个信访门户网站、广西信访微信公众号、广西信访APP的运维、推广及内容制作费（图片、视频及Flash制作等）。1. ▲代码升级：对现在自治区信访局使用的15个信访门户网站、微信公众号、广西信访APP进行代码级维护，当业务需要变更或者发现使用异常时，可以深入代码级的排查和代码开发，尽快根据需求升级以上系统，保障各系统的稳定运行。
2. 推广内容制作：根据管理用户的需要，按照用户意图进行发布内容的制作，包括但不限于图片、视频及Flash的制作等，并按要求进行推广。
3. **运维方式、周期及要求**
4. 运维方式：自治区信访局驻点运维，对全区提供电话、微信、QQ等方式提供运维，对自治区信访局用户提供面对面的方式服务。
5. 运维周期：系统运维时间为该系统上一年运维期结束之日起1年。
6. 运维要求：现场驻点运维时间：工作日提供5\*8小时（8:00-12:00、14:30-18:30）的现场运维；工作日18:30-次日8:30及节假日24小时提供电话或远程技术支持服务。
7. **运维服务团队要求**

为确保运维服务的及时性，成立专门的运维服务团队，应包含管理人员、前端制作内容工程师驻场运维，并建立运维汇报机制。服务商驻场团队必须制定内部的管理制度，明确工作职责，建立良好的沟通机制。1. ▲人员配备：驻点人员数量不少于2人，包括具备高级开发技术人员1名，前端制作内容开发工程师1名。
2. 运维问题定期汇报机制：每天下班前技术人员将当天运维的工作完成，及时反馈汇报给管理人员；对超时未完成工作，管理人员定期将工作处理完成进度汇报给信息中心。
3. 驻场服务人员管理：驻场服务人员应服从服务单位的礼仪规范与人员管理制度，按时上下班。针对全区服务建立单独的QQ运维群、微信和专属电话。
4. **运维服务内容**
5. **▲功能开发和优化**

要求在现有运行系统的基础上进行功能优化或新增，签订合同后30天内完成开发调优上线，包括以下内容：门户网站、网站排版及样式优化、短信业务功能改造、门户网站新增栏目、新增平陆运河项目信访事项受理绿色通道、人民征集增加领域、开设铸牢中华民族共同体意识专栏、领导留言板试运行阶段功能优化调整、敏感词语监控功能、信访APP优化、APP短信业务功能改造、信访APP新增人民建议主题征集栏目、APP新增网络渠道、网上信访APP版本更新上线、信访业务简易办理APP、广西信访APP优化、信访公众号及订餐小程序、微信公众号、广西信访订阅号申请及原服务号数据迁移、公众号短信业务功能改造、公众号新增人民建议主题征集栏目、公众号参照门户网站新增平陆运河、广西信访公众号版本更新上线、公众号其他新增或优化功能、公众号信访件查询评价界面调整、微信小程序信订餐主体变更及备案、信订餐小程序系统优化升级。1. **故障检测及排除**

包括系统紧急救援服务。如出现故障，导致系统不能正常工作，服务方须立即组织驻场团队实现解决问题。如果不能解决问题，立刻向甲方反馈并自行聘请更高级技术团队支撑处理，直至解决问题。服务方在接到系统维护请求后迅速响应，对宕机或紧急恢复等严重问题，应在20分钟内响应，4小时内排除故障。1. **系统健康巡检**

驻场团队对系统进行健康巡检，并出具巡检报告。用户可清晰了解系统运行健康度，应用状况、组织及流程运行效率，获取到优化及改进建议。1. ▲**重新部署及恢复**

针对中病毒或遭受远程攻击导致数据丢失、服务器崩溃、应用崩溃、数据库崩溃等严重问题或业主的需要进行系统迁移等，立刻组织本地驻场团队实现系统环境、中间件、数据库及应用系统的重新部署，并实现从原备份数据库文件中恢复数据。1. ▲**系统开发升级**
2. 功能改造和升级：根据用户的业务需求，在现有运行门户网站，公众号，APP的基础上实现代码开发，版面改造和功能逻辑变更等工作，及时升级到系统。
3. 根据用户的使用情况，对出现的使用异常和BUG进行代码调试排查，并根据排查情况进行代码修复，并在24小时内升级到系统中，保障系统的稳定运行。
4. 根据国家信访局及自治区信访局本年度中法治化的要求，对现有使用的15个信访门户网站、广西信访微信公众号、广西信访APP进行新的功能开发和优化调整，并按要求升级到系统中，保障系统功能符合业务的需求。
5. **日常服务保障**
6. 账号维护：维护系统自治区信访局及各地市信访局管理人员的账号信息，包括对各单位账号的增删改等操作。
7. 权限调整：负责维护系统菜单权限变更，人员权限变更，新增、删除、修改用户权限等管理功能。
8. 业务咨询：门户网网站使用的的指导，群众对APP和公众号的使用业务咨询等支撑工作。
9. 系统缺陷：对系统或应用在电脑端（含国产电脑）、移动端上运行时存在的缺陷进行处理、记录、反馈。
10. 需求跟踪维护，针对各级信访单位、各职能单位提出的需求进行记录、跟踪并向信息中心领导汇报，跟进落实需求实现的情况，形成需求闭环。
11. 异常数据修正，支持系统运行数据的异常排查和解释，修正等工作，保证系统的正常运行。
12. **重要活动节假日保障**

保障重要活动节假日期间平台安全可靠运行，全面提高应对突发情况的综合管理水平和应急处置能力，最大限度地保证重大节假日期间平台稳定安全运行和可靠畅通。1. 应急资源、人员准备。提前做好资源分配工作、做好应急预案，成立专职保障小组、安排专人进行 24 小时待命。
2. 加强监控和巡查频次。
3. **问题跟踪管理**

系统运维过程中，会存在需求、缺陷、用户建议等。需重视在系统使用过程中出现的各类问题，设计统一流程记录、跟踪和管理各类问题。1. 问题登记：当出现问题时，用户可通过电话、微信、QQ等渠道进行反馈。服务商将所反馈的问题进行收集登记，并安排进行审核。服务商应针对各中心建立QQ或微信运维服务群。
2. 问题审核：服务商驻场团队根据用户所提出的问题，经过故障原因分析后，进行针对性检查，提出合理的解决措施或方案。
3. 问题解决：服务商驻场团队与业主沟通解决途径，并按照解决方法在规定时间内解决问题。
4. 问题验证：在问题解决后，必须及时验证问题，确认问题得到解决后则流程结束。如果验证后发现问题未完全解决，服务商需重新进行处理。
5. 事后反馈：服务商驻场团队在解决问题后的规定时间内向该问题的原始提出人及区中心反馈。
6. 问题分析及建议：服务商驻场团队需对频发问题进行分析，找出原因，并提出建设性的意见，帮助区中心持续推进系统稳定运行或优化。
7. **应对安全检测**

应对网络安全监管部门的检测及攻防演练，及时门户网站的稳定运行。 | 软件和信息技术服务业 |
| 5 | 短信服务 | 1项 | 为各系统包括广西网上信访信息管理系统、门户网站群、APP、微信公众号、订餐小程序、智能办理辅助系统等提供短信接口调用发送服务。1. **1.**▲**针对系统短信接口运维**

对与短信接口链接的各服务系统提供短信保障，对出现BUG时提供代码级运维服务，保证服务正常运行，发生故障时要求在4小时内解决。1. **2.短信服务**

为了保证短信服务的稳定运行，运维服务费用包含运维服务周期内产生的短信服务费用，由运维服务单位与短信服务提供方签订合同并缴纳费用。 | 软件和信息技术服务业 |
| 6 | 实名认证接口调用 | 1项 | 1.▲**接口开发及维护**为保障门户网站群、APP、公众号等系统正常使用实名认证接口服务，服务方需要现有正式系统上进行接口对接开发，保障现有系统正常调用实名认证接口服务，完成实名认证功能。**2.接口运维**对与实名认证接口对接的各服务系统提供访问保障，对出现BUG时提供代码级运维服务，保证服务正常运行，发生故障时要求在4小时内解决。**3.认证服务费**为了保证认证服务的稳定运行，本运维服务费用包含合同服务周期内的认证服务费用，由服务方与认证服务提供方签订合同并缴纳费用。 | 软件和信息技术服务业 |
|  | 7 | AI智能化办理训练和辅助 | 1项 | **1.广西信访人工智能大语言模型环境部署及训练：**完成基于DeepSeek的国产人工智能大语言模型平台环境搭建，对信访工作业务规范化流程训练和精调，达到模型最大化准确正确和分析理解信访工作法治化相关要求、信访事项基础业务办理要求，为信访业务智能场景开发和应用奠定基础。**2.信访知识库搭建：**基于人工智能大模型，搭建信访知识领域相关知识，包括但不限于信访业务术语、信访事项办理流程、与信访途径及其他法定途径办理相关的国家现行相关法律法规知识梳理和构建。**3.智能业务应用场景开发：**1）开发信访领域知识的智能问答系统，为办理用户人员提供信访办理领域知识问答，辅助提升办理的准确性和效率。2）研究开发“重复信访事项智能判断”、“信访事项概况诉求智能提取”、“信访事项智能分类”、“信访文书智能填报”、“复查复核智能语音引导”等智能信访场景应用，规范信访事项受理登记、精准甄别、精确转交办，提供人工智能辅助能力。 | 软件和信息技术服务业 |
| **商务条款** |
| **▲服务期** | 自合同签订之日起 12 个月。 |
| **▲服务地点** | 服务地点：采购人指定地点。 |
| **▲报价要求** | 响应报价必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格。 |
| **▲付款条件** | 合同签署生效后十个工作日以内，且供应商运维人员全部到位开展工作后采购人一次性支付100%合同款项。 |
| **▲其他要求** | 1.为保证系统的运维服务质量，成交供应商需在项目运维期间有充足的实施人员，包括业务专家、系统开发工程师及运维工程师至少9名，周一至周五，每天8小时驻场进行现场运维支持，节假日期间如有紧急情况也需尽快到场处置。2.服务期间若驻场运维人员出现无法在规定时间内排除故障情况，采购人有权要求成交供应商更换驻场运维人员，若更换驻场运维人员后仍出现上述情况的，采购人有权追究成交供应商责任，因不能及时排除故障所产生的损失，由成交供应商负责。3.若服务期间实际驻场运维人员未达采购文件要求的，经采购人警告后仍未补足驻场运维人员的，采购人有权通过法律途径解除采购合同，由此造成的损失，由成交供应商负责。4.依据采购人要求，配合开展实施系统相关适应性、完善性改造工作，包括但不限于：自治区信访局门户网站的政府网站集约化建设，配合采购人开展系统年度网络安全等级保护测评、年度商用密码应用安全性评估以及根据测评情况，配合开展相关完善性改造等相关信息化建设工作。 |