南通市政务服务代办中心政务服务“代办帮办”平台运维服务项目竞争性谈判采购需求

一、项目概况

政务服务“代办帮办”平台是按照国家、省、市各级工作要求，建设全市统一的政务服务“代办帮办”平台，横向连接全市行政审批各部门，纵向贯通市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级，实现在线咨询、材料预审、事项预约、市场准入代办、建设项目代办等全流程服务。我单位于2021年10月接收南通市行政审批局划拨的“代办帮办系统”，现2021-2022年度的运维服务结束，拟采购“代办帮办”平台运维服务，以满足平台日常运维需求。

二、采购内容

（一）服务期限

自合同生效之日起一年。

（二）服务内容

代办帮办系统维护。运维范围共包含代办帮办网上服务平台、业务协同平台、管理平台、移动业务平台和与第三方运行平台的对接，服务内容包括软件巡检、数据服务、信息服务、网络安全、技术咨询、应急事件处理、故障处理、方案顾问、紧急支持服务、交流培训服务等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | | 事项描述 | 服务周期 |
| 日  常  维  护  服  务 | 软件巡检 | 每天对代办帮办系统运行状况进行检查，确认系统的可访问性，保障用户使用过程中不出现问题。 | 每天 |
| 定期对中间件、数据库进行检查，及时排除存在的故障。 | 按需 |
| 数据服务 | 1、每月检查一次数据库表空间，进行数据库碎片整理。根据数据库的相关点检记录，优化数据库性能。  2、数据库备份：每周进行增量备份，每月进行一次备份检查，并对数据库数据进行一次全量备份。  3、应用备份：每月进行应用备份。  4、数据、应用文件备份至用户提供并保管的存储介质中。 | 按需 |
| 信息服务 | 根据用户要求，在系统现有的功能菜单和数据库设计范围内，提供相关数据的查询、修改、统计等服务。 | 按需 |
| 网络安全 | 1、配合甲方做好必要的网络安全基础设施工作。  2、基于本系统当前的安全保护等级要求（二级），根据第三方机构对平台系统的漏洞扫描与安全评估报告，及时修补安全漏洞。 | 按需 |
| 技术咨询 | 1、提供系统应用过程中不明事项的应用指导和应用咨询。  2、提供与实施项目相配套的各种管理制度的咨询与指导。  3、提供7×24小时技术支持热线服务，通过电话或现场方式，为买方提供所需的技术支持和咨询服务。 | 按需 |
| 应急事件处理 | 1、按照甲方要求，完成系统应急事件处理工作。  2、配合甲方完成应急预案整体演练工作，包括但不限于：检查整体系统和数据备份完整性；模拟紧急状态下恢复操作；提供应急预案文字资料等。 | 按需 |
| 其他 | 1、乙方安排的固定联系（维保）人员出现调整的，应以书面形式递交用户。  2、针对重大事件（会议、活动等），按用户要求提供系统保障。  3、不定期发布系统补丁，修正系统中存在的Bug。  4、对于系统中影响用户正常使用的缺陷修复和升级，以及性能优化。 | 按需 |
| 应用变动服务 | | 1、根据业务需求变化和系统环境变化，在现有的平台架构范围内，对应用、中间件、数据库、网络、与其它平台的对接等配置进行变更。  2、在系统原有的框架下，对甲方提出的功能简单优化和调整需求（包括但不限于数据图表排序规则调整、在原有数据库表设计范围内增加搜索条件、UI界面调整），全年累计工作量不超过5个人工的情况下，乙方做好配合工作。 | 按需 |
| 故障处理 | | 对系统运行期间出现的故障进行电话支持、远程通讯或现场支持等方式及时解决，并将故障原因及解决方案归纳整理提供给用户，为日后用户的系统维护提供依据。 | 按需 |
| 考核评估服务 | | 根据日常巡检、测试、故障排除等用户系统设备的实际运行情况，参照官方或服务供应商方案对系统设备的运行问题、存在隐患及系统效率、功能提升提出优化建议。 | 按需 |
| 方案顾问 | | 1、关心用户信息化建设，在用户的要求下，为用户出谋划策，规划信息化，为用户提供优化、改进方案。  2、听取用户咨询、建议，依托企业技术实力，解答用户问题，为用户提供信息化咨询服务。 | 按需 |
| 紧急支持服务 | | 在服务过程中，如遇到系统事故、异常等技术难点，现场服务人员预计自己不能在服务合同规定的时间内或经与用户协商在用户可以接受的时间内解决问题。为最大限度地减少用户风险，快速排除故障，须启动紧急技术支持服务，由服务供应商技术支撑团队提供紧急支持服务。 | 按需 |
| 交流培训服务 | | 按用户实际需要，不定期对用户方的系统管理员进行系统使用、维护的培训工作。 | 按需 |

三、合同签订

采购结果公示结束后无异议的在10个工作日内签订合同。

1. 付款方式

签订合同，发票送达后15个工作日内支付合同金额的50%；运维服务半年经代办中心评估通过后支付除余款1万元以外的剩余金额；运维服务期满绩效评价通过后支付余款1万元。

五、投标供应商资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第22条规定；

2、具有合法经营资格并能承担完全民事责任的独立法人。

3、未被“信用中国”网站列入失信被执行人、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；

4、本项目不接受联合体参与，不得转包。

六、投标文件的组成

投标文件由商务技术响应文件、价格响应文件两部分组成。

(一)商务技术响应文件（不得出现报价，一正两副，单独密封装订）：

1、法定代表人参加投标的，提供法定代表人身份证复印件（加盖公章）；授权委托人参加投标的，提供法定代表人授权委托书、法定代表人和授权委托人身份证复印件（加盖公章）；

2、营业执照复印件（加盖公章）；

3、信用中国企业信用信息报告（加盖公章）；

4、投标承诺函（见附件一）；

5、应标技术方案。

6、投标人认为需要提交的其他资料。

（二）价格响应文件（单本单独密封装订）

谈判响应报价表（见附件二）。

七、谈判程序及评审方法和标准

由采购方组织审查响应供应商资格，符合资格的供应商接受谈判小组的各轮谈判，谈判结束后进入最后报价环节，最后报价将作为评审价，在质量和服务相等的前提下最后报价最低者为成交供应商。

附件1：

投标承诺函

南通市政务服务代办中心：

我单位 （供应商名称）郑重承诺：

我单位具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

贵方组织的南通市政务服务代办中心政务服务“代办帮办”平台运维服务项目，我单位所提交的材料均为真实的，且能提供满足供应要求的运维服务内容。

承诺人：（公章）

年 月 日

附件2：

谈判响应报价表

项目名称：南通市政务服务代办中心政务服务“代办帮办”平台

运维服务项目

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价轮次 | 报价 | 投标人签字 |
| 1 | 首次 | 大写（人民币）：  小写（￥）： |  |
| 2 | 第二次 | 大写（人民币）：  小写（￥）： |  |

投标单位：（盖章）

日 期：

注：第二次报价在开标时填写，谈判响应文件密封提交时只需填写首次谈判报价。