



系统运维项目（项目名称）

需求公示内容

项目 编号:

JHC2025J-121FW 号

招 标 人:

贵州省人力资源和社会保障厅

招标代理机构:

贵州省金汇实业（集团）有限公司

日 期:

二零二五年六月



一、供应商资格条件：

1、一般资格要求：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的条件并依照《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条规定提供材料：

（1）具有独立承担民事责任的能力：提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，或自然人身份证明；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商是法人的，须提供2023或2024年度经审计的财务报告，或基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，须提供银行出具的资信证明；（复印件加盖投标人公章）

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（或以投标人自行提供的承诺为证明材料，格式自拟，复印件加盖投标人公章）；

（4）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供2024年一月至今任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的有效证明材料(复印件加盖公章)；如新成立不足半年的公司自行提供承诺（格式自拟，加盖投标人公章）；

（5）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有违法记录：提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的有效书面声明（格式自拟，加盖投标人公章）；

（6）法律、行政法规和国家有关规定的其他条件：

①投标人自行承诺：在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询中未被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，查询截止时点为开标当日评审前，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动，并承担由此造成的一切法律责任及后果（承诺自拟）；

②根据《省发展改革委 省法院 省公共资源交易中心关于推进全省公共资源交易领域对法院失信被执行人实施信用联合惩戒的通知》黔发改财金（2020）421号文件要求，采购人或采购代理机构在递交投标文件截止时间后现场根据贵州信用联合惩戒平台反馈信息，查询投标人是否属于法院失信被执行人，如被列入将拒绝其参与本次政府采购活动。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为不专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）要求，对符合其规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。监狱企业，残疾人福利性单位视同小微企业，具体详见竞争性磋商文件。

3、本项目的特定资格要求：不要求。

二、商务要求

（一）商务要求

服务期（合同履约期限）：服务周期自合同签订之日起服务一年。

短信服务项目，按照2025年短信实际发送量据实结算，总费用不超过35万元。

服务地点：采购人指定地点。

（二）付款方式

合同签订后，甲方收到乙方提供的合同款项70%的银行保函、全额发票及付款申请后，30日内支付乙方100%合同款项，待项目全部内容服务完成并通过验收后，甲方退还乙方银行保函。开具的银行保函有效期从合同签订之日起至少1年，银行保函内需明确只有通过甲方验收后才能解锁退回保函。如在银行的保函到期日内未通过甲方验收，需重新开具银行保函。

（三）验收要求

1. 验收标准：本项目按照《省人力资源社会保障厅信息化项目验收细则》要求进行项目验收。项目验收以项目实施方案及实施方案评审报告、招标（采购）文件、投标（响应）文件、合同等相关附件所列明的功能和甲方的要求为准，原则上半年验收一次。

2. 验收交付文档：对运维过程及结果进行书面记录，重大事件维护完成后将故障处理结果逐级上报。建立健全各类维护文档和资料记录文件，并妥善保管，包括但不限于：《运维月报》、《巡检记录》、《问题处理记录》、《运维服务总结报告》、《值班记录》等。

（四）采购资金

1. 采购预算

本项目采购预算金额197.32万元，共计13个运维子项。

2. 资金分项报价表

序号	运维子项名称	最高限价（万元）
1	贵州省“互联网+人社”公共服务平台和监管平台	38.42
2	短信服务	35.00
3	贵州省人力资源和社会保障厅及二级单位公文处理和事务办理系统运维服务	23.20
4	贵州省劳动关系管理子系统	21.6
5	贵州省人力资源社会保障网站群运维	18.63
6	贵州省专业人员继续教育平台运维	13.70
7	跨部门大数据应用平台运维	12.75
8	全省社会保险基金监管系统运维服务	10.74
9	贵州人才博览会线上平台运维	9.96
10	电子政务网应用数据服务	5.14
11	贵州省人力资源社会保障统计数据集中管理与应用系统运维	4.50
12	宣传矩阵系统平台运维	2.42
13	贵州省电子政务网门户系统运维	1.26
	合计	197.32

（五）其他要求

如因国家政策或法规变化、项目财政预算调整或技术要求变化、其他不可抗力等原因造成采购人需求变更的，采购人有权根据实际情况调整采购需求，直至合同取消，采购人对此变更不承担任何责任；

实施过程中，供应商对安全负责，应配备必要的安全防护设施，并按照国家有关法律、行政法规、操作规程执行，服从采购人的要求；

安全监督和管理。供应商责任造成的人身伤亡、机械事故及其他财产损失均由供应商承担，此风险费已包含在供应商投标报价中；

投标人应承诺若成为中标人将无条件接受采购人为保证项目运行而进行的安排调度，如因不服从采购人安排调度造成项目故障的，采购人有权终止合同另行选择供应商，成交供应商须赔偿因此产生的费用及影响进度对采购人造成的损失；

采购人有权在与成交供应商签订合同前核验其提供的证明文件、业绩及各种投标

文件内提供的证书的原件。原件不齐或与发证机构、签约单位等核实原件存在不实的，采购人有权取消其成交资格并上报相关监管部门进行处理；

若本项目运维期结束后无运维单位接管上述运维服务，经与招标人协商后，中标单位应按协商内容继续提供运维服务，直至被接管。

其他未尽事宜，待中标签约时双方再议。

三、采购内容及技术要求

序号	运维子项名称	运维内容和标准
一	贵州省“互联网+人社”公共服务平台和监管平台	(1) 运维内容：运维服务主要内容有：提供驻场运维，开发业务提出的新公共需求，优化完善系统，提升用户体验。整合人社公共服务渠道。以及接听解答参保群众遇到的系统问题。服务方式为走工单，微信群 QQ 群指导，电话沟通及、当面沟通交流。 (2) 运维指标：运维时间为周一至周五工作日，特殊情况周六周日可加班，时间为早上 9 点到下午五点半，故障解决时间一般为半小时内，服务巡检频率为每天检测一次。 (3) 运维方式：远程服务+驻场运维。 驻场人员要求：1 人。
1	系统安全管理技术服务	网络安全防护：本项目主要负责应用系统软件层面的安全服务，主要包括对互联网+人社系统的 PC 端渠道（贵州人社网上办事服务大厅）和移动端渠道（贵州人社微信小程序、贵州人社 APP）加强了访问控制、数据加密、漏洞修复、权限控制、中间件版本升级，系统优化升级，接口管控等。云上贵州主要负责防火墙和硬件设备的安全服务。配合安全团队设置防火墙、入侵检测系统等安全设备，防止网络攻击和数据泄露。配合安全团队定期进行网络安全扫描，及时发现和修复潜在的安全漏洞。加强网络访问控制，限制未经授权的访问。 数据安全保障：采取数据加密等措施，确保数据的安全性和完整性。对敏感数据进行加密存储，加强对数据的访问控制。 系统安全审计：配合安全团队定期进行系统安全审计，检查系统的配置、用户权限等是否符合安全策略。对发现的安全隐患及时返回和及时解决存在的安全问题，日常巡检加强对系统日志的监控和分析，以便及时发现异常活动。 处理系统漏洞：及时发现并处理系统漏洞，确保系统的安全性和稳定性。建立漏洞管理机制，定期进行漏洞扫描和安全测试，及时发现和修复漏洞。
2	系统性能优化技术服务	性能监测：实时监测系统的性能指标，如 CPU 利用率、内存使用率、磁盘 IO 等，及时发现性能瓶颈。使用性能监测工具，设置预警阈值，当性能指标超过阈值时及时发出警报。

		优化调整：根据性能监测结果，对系统进行优化调整，如调整系统参数、优化应用程序等，提高系统的性能。对数据库进行优化，如建立索引、优化查询语句等，提高数据库的查询效率。
		容量规划：根据业务需求和系统性能，进行容量规划，确保系统能够满足未来的业务发展需求。预测业务增长趋势，合理规划服务器、存储等资源的扩容，以避免系统出现性能瓶颈。
3	用户支持与反馈服务	问题处理：及时处理用户在使用平台过程中遇到的问题，提供技术支持和解决方案。建立用户问题反馈渠道，及时响应用户的问题，并跟踪问题的解决过程，确保用户满意。
		培训与指导：对用户进行培训和指导，帮助用户熟悉平台的功能和操作流程，提高用户的使用体验。定期组织培训课程，提供在线培训资料 and 视频教程，方便用户自主学习。
		反馈收集：收集用户的反馈意见，及时改进平台的功能和性能，满足用户的需求。建立用户反馈机制，鼓励用户提出意见和建议，并对反馈进行认真分析和处理。
		QQ 群和电话运维：通过 QQ 群和电话等方式，及时响应用户的咨询和问题，提供便捷的运维服务。安排专人负责 QQ 群和电话的运维，及时回复用户的消息，解决用户的问题。
		每月工作报告：依据业务处室的要求，参与每月的例会，并提供系统当月的工作报告。
4	系统功能优化与需求新增技术服务	功能优化：随时根据用户需求进行功能优化，改进平台的功能和性能，提高用户体验。定期收集用户的需求和意见，对平台的功能进行评估和分析，找出需要优化的地方。
		需求新增：根据业务发展和用户需求，对平台进行改动和新增功能，以满足不断变化的需求。与业务部门密切合作，了解业务需求的变化，及时对平台进行调整和升级。
5	平台与人社其他系统对接技术服务	系统整合：与人社其他系统进行整合，实现数据共享和业务协同。制定系统整合方案，明确数据接口和业务流程，确保系统整合的顺利进行。
		接口对接：负责与人社其他系统的接口对接，确保数据的准确传输和交互。建立接口规范，对接口进行测试和验证，确保接口的稳定性和可靠性。
		数据共享与交换：建立数据共享机制，与人社其他系统进行数据共享和交换，提高数据的利用价值。确保数据的准确性和一致性，遵守相关的数据安全和隐私法规。
		业务协同与合作：与人社其他系统进行业务协同与合作，共同推进业务的发展。建立合作机制，明确各方的职责和权利，确保合作的顺利进行。

6	组织培训	制定培训计划：根据用户需求和平台功能，制定系统培训计划。确定培训的目标、内容、对象和时间，确保培训的针对性和有效性。
		组织培训活动：根据用户需求组织培训活动，讲解平台的功能和操作流程。采用多种培训方式，如现场培训、在线培训、视频教程等，满足不同用户的需求。
		提供培训资料：提供培训资料，方便用户学习和参考。包括用户手册、操作指南、培训视频等，帮助用户更好地掌握平台的使用方法。
		培训效果评估：对培训效果进行评估，了解用户对培训的满意度和掌握程度。根据评估结果，及时改进培训内容和方式，提高培训的质量。
		提供对各类公共服务的功能操作培训和对接入互联网+人社登录体系的用户系统流程整体培训，培训人群对象包含参保群众和业务工作人员，培训次数根据上架的业务功能和面向人群的数量有关，一次培训需要 2 人，每次培训 2 小时课时。
7	数据维护服务	数据维护：负责配合处理用户遇到的一些错误数据问题和产生的错误业务数据进行回退或修改操作，让用户能正常进行业务申报。同时，协助用户顺利完成业务申报工作。
二	短信服务	（1）运维内容：提供成熟短信服务平台，短信平台按要求发送多种短信，包括但不限于短信服务平台用于发送系统通知，定制短信群发，提供接口供我厅相关应用系统和关键设备接入。实现短信验证、身份验证、查询结果反馈，设备告警等自动短信的发送。 （2）运维指标：短信租用数量 700 万条。按照 2025 年短信实际发送量据实结算，总费用不超过 35 万元。 （3）运维方式：远程服务
1	短信租用服务	提供成熟短信服务平台，短信平台按要求发送多种短信，包括但不限于短信服务平台用于发送系统通知，定制短信群发，提供接口供我厅相关应用系统和关键设备接入。实现短信验证、身份验证、查询结果反馈，设备告警等自动短信的发送。
三	贵州省人力资源和社会保障厅及二级单位公文处理和事务办理系统运维服务	（1）运维内容：账户运维、远程服务、现场服务、系统培训等。 （2）运维指标：在合同期间内服务响应时间为 5×24 小时，如遇系统故障或事件故障，处理时长为 2 小时，并发出运维通知。 （3）服务方式：远程+现场 （4）服务巡检频率：每月 1 次
1	贵州省人力资源和社会保障厅公文处理和事务办理系统运维服务	（1）账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 （2）远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。

		(3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
2	贵州省就业局省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。

3	贵州省职业技能鉴定考评指导中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
4	贵州省人才服务局省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。

		(8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
5	贵州省人力资源开发中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
6	贵州省人力资源社会保障信息中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操

		作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
7	贵州省机关事业单位工资审核中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
8	贵州省人力资源社会保障宣传中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧

		急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
9	贵州省职业技能服务中心省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 (4) 针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 (5) 针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 (6) 系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 (7) 专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 (8) 公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
10	贵州省社会保险事业局省公文处理和事务办理系统运维服务	(1) 账户运维：组织机构和人员库账号同步，职务变动涉及账号权限配置。 (2) 远程服务：设立统一呼叫中心，5*8 小时通过电话方式受理问题咨询与解答、通过远程方式进行系统问题诊断与解决。 (3) 本地服务：实际使用过程中，操作、流程、权限等咨询解答、

		按需提供现场服务，确保快速响应系统使用过程中遇到的电脑环境、IE 设置、Office 控件等影响用户电脑使用公文系统的环境问题。协助使用过程中对流程、节点权限等配置进行修改。 （4）针对系统使用过程中出现的 bug 进行受理、分析，按照问题紧急程度进行有序处理，对使用过程中产生异常数据进行维护处理。 （5）针对系统使用过程中收集到的合理需求，及时调研、提供解决方案，依据解决方案排期响应、跟进、反馈。 （6）系统培训：1 场系统管理员产品功能及运维集中培训，并提供操作手册和培训资料、1 场终端用户的使用集中培训，并提供操作手册和培训资料。 （7）专属服务经理，指定 1 名经验丰富的服务经理，提供每月 1 次的现场服务，回访问题和提供提升服务建议。 （8）公文处理和事务办理系统运维项目项目管理服务。 按照合同要求完成进行项目管理，并不限于记录运维服务记录，项目运维月报、运维工作记录文件、巡检记录、运维期用户使用意见、运维服务管理报告及运维总结、运维项目验收相关文档汇编。
四	贵州省劳动关系管理子系统运维服务	（1）运维内容： 解决贵州省劳动关系管理子系统运维服务中出现的 BUG，与其他系统进行接口对接、第三方数据导入、重复参保校验。运维方式为驻场运维，堡垒机运维以及走工单，服务方式为微信群、电话接听。 （2）运维指标： 1、系统维护：确保 2025 年全省统一信息系统 7×24×365 小时正常运行，用户通知、系统升级或计划内停机的情况除外；定期对系统进行巡检，分析评估应用软件运行状态，对应用软件 Bug 及时处理并定期提供书面巡检分析报告。 2、数据维护：及时有效响应采购人日常运维工作，根据省社保数据运维规范进行工单处理，处理时效不得超过 15 个工作日，但因业务原因不能配合处理的工单除外。 （3）运维方式：远程服务+现场运维。
1	现场维护	1、系统维护：确保 2024 年贵州省劳动关系管理子系统每天正常运行，定期对系统进行巡检，分析应用软件运行状态，对软件 Bug 及时处理，确保系统平稳运行。 2、数据维护：及时有效响应甲方日常运维工作，根据省社保运维规范进行工单处理，处理时效不得超过 10 个工作日，但因不可抗力因素原因不能配合处理的工单除外。 （1）安排 1 位具有良好素质能力的技术工程师并能现场解决一般技术问题人员在服务期内提供驻场服务。保证系统的稳定性，未经甲方同意不得随意更换；如果甲方要求更换技术工程师，应根据采购人的

		要求更换。
		(2) 按照节假日的值班响应制度，并严格实施。
		(3) 严格执行信息保密制度，禁止泄漏或擅自修改信息数据，并做好数据监控。
		3、数据整理
		定期整理用户上传上来的数据，确保数据的质量，删除无效或无用数据。
		4、数据上报
		每月定期协助劳动监察部门向人社部上报数据。
2	远程维护	(1) 电话维护：
		通过服务电话，为用户方提供常见系统使用指导，系统操作指导、数据上报问题、技术咨询等方面的服务内容。
		(2) 互联网维护
		通过 QQ、微信等互联网工具，为用户方提供软件使用上的解答，并协助用户方上报信息。
3	系统培训	定期安排工程师为用户进行系统性的培训，提高用户的系统使用能力。
		提供对贵州省劳动关系管理子系统的功能操作培训，培训人群对象包含业务工作人员，培训次数根据上架的业务功能和面向人群的数量有关，一次培训需要 2 人，每次培训 2 小时课时。
五	跨部门大数据应用平台运维	(1) 运维内容： 1) 巡检及故障响应服务 2) 平台数据运行监控 3) 咨询服务 4) 数据治理功能运维 5) 数据服务功能运维 6) 安全管控功能运维 (2) 运维指标：运维服务响应的等级为一级，即系统年可用率$\geq 99.95\%$、年无故障运行时间 8756h、服务支持时间 $7 \times 24h$、服务响应时间$\leq 10min$、故障恢复时间：一般故障$\leq 1h$，重大故障$\leq 2h$。紧急情况下 2 小时内到达现场处理，平均故障修复时间小于 60 分钟。 (3) 驻场人员要求：0 人。
1	巡检及故障响应服务	对跨部门大数据应用平台系统资源、数据资源、跨部门大数据应用平台、数据库、中间件进行预防性和常规性巡查，并提供故障响应支持服务。
2	平台数据运行监控	对目前跨部门大数据应用平台已接入的数据资源进行运行监控，保障数据的动态更新，同时对发现的数据问题及时进行定位并给与解决。

3	数据治理功能运维	数据清洗功能、数据标准化功能、加工处理功能、数据整合功能、数据追溯功能的运维。
4	数据服务功能运维	政府部门间数据采集服务功能、数据服务接口功能的运维。
5	安全管控功能运维	采集监控功能、服务监控功能、用户管理功能、数据可视化功能的运维。
6	咨询服务	1) 用户日常咨询 对用户日常使用过程中产生的数据及平台问题提供咨询服务。协助用户解决功能使用上的问题； 根据用户需求进行平台功能的、讲解以及平台运行业务逻辑的讲解。使之能够熟练使用平台的各项功能采集数据资源、进行数据订阅数据获取等。 2) 用户问题阶段总结 对用户日常反馈的问题进行整理总结，定期形成共性问题清单及解决方法反馈用户。
六	贵州省电子政务网门户系统运维	(1) 运维内容：针对贵州省电子政务网一体化办公平台门户系统提供运维服务，及时系统出现的故障问题，提供 365*24 小时的紧急电话服务，10 分钟内响应，随时对系统的各项功能进行监控，保证系统各项功能的稳定运行。 (2) 运维指标：故障处理：系统 10 分钟内响应，系统故障处理时间不超过 2 小时； 应急处理：提供技术范围内的 7*24 小时应急处理； 故障解决率：≥100%； 巡检服务：每月巡检一次，并提供巡检报告。 (3) 运维方式：远程服务
1	故障运维	通过电话、远程等方式解决系统出现的故障问题。
2	咨询服务	提供技术支持热线，解决系统使用过程中的技术性、功能使用性问题的咨询指导服务。
3	综合调度	与甲方沟通系统运行情况，制定系统运维工作计划，保证系统各项运维工作的有序进行。
4	应急服务	提供 365*24 小时的紧急电话服务，30 分钟内响应，及时解决故障问题，并进行反馈。
5	日常巡检	随时对系统的各项功能进行监控，保证系统各项功能的稳定运行。
6	内容保障	对门户系统帮助中心的文档和视频教程进行更新。
7	贵州省电子政务网门户系统培训	安排专属的实施工程师对各单位使用门户系统提供培训（培训对象：省人社厅各处室及二级单位。培训讲师：中级讲师 1 名，培训场次 1 场，培训对象不少于 5 人 培训内容：一体化办公平台门户系统操作培训及指标解读。培训时间：半天，培训频次：一年一次）和支撑服务。

七	电子政务网应用数据服务	(1) 运维内容：协助用户建设和完善于贵州省一体化办公平台总门户、单位门户、处（科）室空间、个人空间 4 以及电子政务网用户单位门户信息栏目梳理、信息发布、推送信息等工作。监测省电子政务网一体化办公平台应用情况，对门户系统数据统计提供技术支撑、监测贵州省人力资源和社会保障厅电子政务网一体化办公平台门户系统信息发布情况，对省人社厅门户系统提供技术保障、每月提供省电子政务网一体化办公平台单位注册情况、台账使用情况、协同发起情况等数据，并对平台数据进行维护。按照贵州省人力资源和社会保障厅实际需求提供省电子政务网应用培训服务、根据贵州省人力资源和社会保障厅要求提供上门服务，解决单位各处使用省电子政务网的问题。 (2) 运维指标：故障处理：系统 10 分钟内响应，系统故障处理时间不超过 2 小时； 应急处理：提供技术范围内的 7*24 小时应急处理； 故障解决率：≥100%； 服务质量：每月提供数据分析报告。 (3) 运维方式：远程服务
1	数据分析	每月 10 日提供贵州省人力资源和社会保障厅及下属二级单位上月省电子政务网应用数据并对上月应用情况进行分析，出具使用分析报告和建议报告，促进省电子政务网深化应用。
2	信息共享门户	按照《2023 年贵州省网上政府服务能力和数字化办公效能评估工作实施方案》考核要求，保障贵州省人力资源和社会保障厅门户信息，每月监测信息发布量、推送量和采编量，按时按要求完成信息保障工作。
3	信息统计	根据省机关事务管理局要求，每月对门户信息发布情况及信息已阅人员进行统计。
4	数据维护	每月 16 日提供贵州省人力资源和社会保障厅省电子政务网当月 1 至 15 日的全员注册账号使用情况、台账使用情况、快传发送量、通知公告发送量、移动端登录数，及时提醒单位人员根据使用情况完成相应的指标要求。
5	指标维护	每月 26 日提供贵州省人力资源和社会保障厅省电子政务网当月 1 至 25 日的全员注册账号使用情况、台账使用情况、快传发送量、通知公告发送量、移动端登录数，及时提醒单位人员根据使用情况完成相应的指标要求。
6	相关的业务培训	按照贵州省人力资源和社会保障厅实际需求提供省电子政务网应用培训服务。培训对象：省人社厅各处室及二级单位，培训内容：一体化办公平台门户系统操作培训及指标解读，培训时长：1 小时，培训频次：一年一次

		培训人数：不少于 12 人
		培训讲师：中级讲师 1 名
7	响应服务	根据贵州省人力资源和社会保障厅要求提供上门服务，解决单位各处（室）使用省电子政务网的问题。
八	贵州人才博览会线上平台运维	（1）运维内容：业务系统软件维护性开发（包括 bug 修复）、系统技术支持（包括人员权限、数据校正与修改等方面的使用维护，以及软件使用技术培训及使用技术支持等）、业务系统软件使用过程中的其他问题及时处理。培训讲师：中级讲师 1 名，培训场次 1 场，培训对象不少于 5 人 （2）运维指标：应提供 7×24 小时电话技术支持和现场快速服务响应。提供 24 小时响应的抢修专用电话及传真，根据故障等级，提供电话即时响应，并提供多种 4 小时快速响应服务。如果系统发生紧急故障，维护工程师应在 4 小时内到达现场，从接到业主方报障电话时开始，维护上应承诺在 24 小时内排除故障。 （2）运维指标：应提供 7×24 小时电话技术支持和现场快速服务响应。提供 24 小时响应的抢修专用电话及传真，根据故障等级，提供电话即时响应，并提供多种 4 小时快速响应服务。如果系统发生紧急故障，维护工程师应在 4 小时内到达现场，从接到业主方报障电话时开始，维护上应承诺在 24 小时内排除故障。
1	软件维护服务	业务系统软件维护性开发（包括 bug 修复）；
2	系统技术支持	系统技术支持，包括人员权限、数据校正与修改等方面的使用维护，以及软件使用技术培训（培训对象：企事业单位、全省人社系统管理员、全省 96567 人才热线，培训内容：系统操作培训，培训频次：根据需求，培训时长：半天。）及使用技术支持）；培训讲师：中级讲师 1 名，培训场次 1 场，培训对象不少于 5 人
3	即时响应	业务系统软件使用过程中的其他问题及时处理；
九	贵州省专业人员继续教育平台运维	（1）运维内容： 1) 系统定期巡检服务； 2) 数据处理及维护； 3) 系统完善修改； 4) 性能调优服务； 5) 技术咨询服务； （2）运维指标：热线电话提供 7×8 小时及时服务支持，对系统的基本操作、常见问题等即时解答。如发生故障，在 24 小时内排除故障，确保平台恢复正常运行。 （3）驻场人员要求：0 人。

1	系统定期巡检服务	整套系统安装、验收完毕后，提供定期通过电话或派技术人员到现场进行技术巡检，及时了解系统存在的问题，并随时给予解决。期派遣相应人员现场回访，了解系统的运行情况，听取意见和建议，解决存在的合理问题。每次巡检结束后，对整个系统的运行状况进行阶段性的评估，详细描述系统的运行状况，系统的稳定程度，性能是否达到最优的使用程度，并对运行过程中出现的问题提出有针对性的和建设性的意见，对系统的今后运行给出指导性建议。设计专用的跟踪、巡检报告，以便能够及时准确的记录系统的整体运行情况和用户的需求
2	数据处理及维护	响应用户提出的数据分析统计需求。在特殊情况下按照用户要求对数据进行批量处理。 按用户要求将相关资料、网络课程上传平台或下架。确保网络课程正常播放，不出现卡顿、延迟、不稳定情况，不出现拥塞无法访问情况，确保学习测试及学时记录正常。 对学习测试题严格保密。
3	系统完善修改	响应用户提出的对系统的修改完善需求和功能调整，梳理、发现系统BUG并及时修正。
4	性能调优服务	保障云平台正常稳定安全高效运行。不定期地对平台底层环境进行评估优化、调整和升级，做好平台软件与中间件、数据库、操作系统融合优化工作；对平台软件运行中监测发现的安全隐患或发生的安全事件及时进行处理；做好平台软件的日常管理维护工作，及时排除故障，确保其正常运行；现场维护人员不能解决的故障，提供后台技术支持，确保故障及时解决；做好数据的日常备份管理工作，在数据需恢复时能及时恢复；在维护过程中发现的硬件故障及隐患及时报相关人员；运维团队必须遵守相关管理制度，按规范要求做好运维报告。
5	技术咨询服务	1) 向客户提供系统管理的操作指导，帮助客户熟练进行平台的各项管理工作。 2) 向使用平台的专业技术人员提供热线服务电话（至少2门、至少2个人分别接听），日常热线电话提供7×8小时即时服务，学习高峰期提供不少于7×12小时服务，对系统的基本操作、常见问题等即时解答。通过电话解答、线上解答、E-mail等多种方式提供，帮助专业技术人员正常使用平台，解决登录、学习、学时等方面遇到的问题。
十	宣传矩阵系统平台运维	(1) 运维内容： 1) 系统日常运维，保证系统正常； 2) 信息系统运维，保证项目系统平台的安全运行； (2) 运维指标：提供平台系统调优技术咨询、系统上线技术支持、数据迁移技术支持、系统联调技术支持、集成测试技术支持、系统验收技术支持等咨询服务内容。提供7*24通过远程、电话、邮件等方式为用户提供技术咨询服务。

		(3) 驻场人员要求：0 人。
1	系统日常运维	1) 系统平台的日常维护； 2) 应用维护； 3) 网络、安全维护； 4) 应用系统的日常维护； 5) 数据库维护；
2	信息系统运维	1) 安全风险评估； 2) 安全加固； 3) 应急响应； 4) 安全通告； 5) 系统升级及维保；
十一	全省社会保险基金监管系统运维服务	(1) 运维内容：全省社会保险基金监管系统的数据定期加工服务、系统定期巡检服务、监督业务应用支持、系统定期升级服务、数据异常分析服务、系统性能优化支持、数据质量检查服务、系统应用培训服务等。 (2) 运维指标：1、日常巡检 每月需对系统运行进行巡检，保证系统正常使用。 2、响应时间 针对系统和服务出现紧急情况应及时响应并处理，在 30 分钟内必须做出响应。 3、问题处理 对系统问题和用户问题及时处理，因系统故障影响用户无法使用系统时间超过 24 小时，需出具书面报告。 4、现场服务频率 每年保证不少于 60 个工作日的现场服务处理系统问题和用户使用系统技术支持。 5、运维成果文件 每月根据要求完成巡检报告、问题记录表、预警处理台帐等文件的报送和年度运维总结报告。 (3) 运维方式：驻场服务+现场运维。驻场人员：2 名。
1	系统定期巡检服务	按月对监管系统及其相关软硬件进行巡检。包括数据库、应用服务器等设备进行运行状态检查、系统日志检查、系统正常运行情况检查，保障软件高效运行。主要内容如下： 检查 cpu 使用率是否在正常范围内，检查内存占用率是否在正常范围

		内； 检查硬盘空间使用率（是否提前申请增加硬盘空间），检查表空间使用率（是否提前申请增加表空间）； 检查应用系统的安全日志，查补漏洞。分析错误、异常情况与数据库的关联，对数据库服务器的运行维护及故障处理提供处理意见。 检查基金监管、认证支撑软件、异地总线、协同平台之间互连互通是否正常； 检查监管系统市端到省端到部端之间的横向与纵向互连互通是否正常； 生成相应巡检报告。
2	数据定期加工服务	数据加工-预处理 检查数据库状态，表空间剩余情况，确定各项软硬件条件符合数据加工要求。 每月统计全省各地区联网交换库（企业职工养老保险、城乡居民养老保险、机关事业单位养老保险、失业保险、工伤保险）数据上报情况，筛选交换库中当期上传的数据是否有漏报，是否有重复，及时通告相关部门（人员）重新上传数据，直到再次核实无误； 数据加工-正式加工 每月按照基金监管软件监管模型要求，将交换库数据分险种、分期别加工，生成基金监管数据，对于系统环境、数据质量等引起的各类系统和数据问题及时向省级用户进行汇报，并配合用户进行解决，保证每月数据加工正常执行。 （企业职工养老保险、城乡居民养老保险、机关事业单位养老保险、失业保险、工伤保险）数据提取、数据清理，按规则生成预警、疑点及统计分析数据； 监控各险种数据加工过程，监测是否有异常抛出，若出现异常，及时纠正处理，保障数据加工正确性；
3	监督业务应用支持	协助深化运用监管系统，主要服务项如下： 系统应用：提供监管指标含义及业务规则的咨询，解释监督预警中各指标的来源、构成、计算方法，分析监督业务中预警的判别标准、评估方法。对业务应用工作提供预警、疑点等指标口径解释等业务咨询支持，如地方政策有差异导致预警的对指标口径解释。根据升级安排，定期更新系统操作手册，指引用户便捷、熟练操作系统。 疑点核查：配合全省各级用户核查系统预警及疑点产生的各项数据，

		根据监管系统各项功能模块，引导用户发现疑点。根据运维建设经验，总结各地监管系统应用工作经验、常见问题核查手段及时和用户分享；如：在职人员基础信息变更查询，查出变更后数据后。需进一步查看人员其他期别的详细数据情况时，根据查出来的个人编号，结合高级查询通过条件拼写进一步查看更详细数据。类似这类应用工作经验分享。 需求收集：收集整理全省各级用户在软件使用过程中发现的问题及新的监管需求。对于因软件缺陷引起的问题，及时提交基金监管项目研发中心修改完善，对于政策性原因引起的监管数据疑点，收集整理定期汇报省级用户。 问题处理：收集整理全省各级用户在软件使用过程中因软件缺陷引起的系统问题，提交基金监管项目研发中心修改和测试完毕后对于影响到业务工作开展的问题及时对系统进行在线升级。因业务操作不当或历史数据错误或不规范导致系统业务不能处理的，根据审批结果，进行相应的后台数据调整；根据运维情况，编制省内用户常见问题手册等材料，并及时更新问题库。 要情上报：配合进行要情上报、要情统计，对上级部门掌握各级案件要情报告、案情汇总、交换以及办理结果情况登记、通报等内容做好软件维护。支持上级部门对要情及办理情况进行统计查询、督办和调度。通过相关数据分析及运行维护，及时对各地上报的要情进行评估，提供相关预警。 文档发送：配合文档上传下发，支持部端交互，保证部、省、市、县文档正常流转。 政策法规：配合系统政策法规维护。 账号管理：由于区县基金监管兼职人员较多，流动性大，根据全省系统使用人员变化情况，需配合及时做好人员账号管理申请、维护及注销工作。 在线填报 可以将部端筛查下发疑点数据或自行筛查的疑点数据，整理导入至监管系统中，通过在线填报模块进行疑点数据下发，各市县节点可及时接受疑点数据，及时核查反馈，根据客户要求绘制报表，实时调度数据填报情况。
4	系统定期升级服务	根据人社部软件调整和统一升级安排，提供基金监管系统的升级更新服务：系统升级前准备，申请相关操作权限、资源，沟通协调，制定详细升级计划、方案，针对升级内容进行汇报、通知；升级前应用程序备份，数据库程序备份，确保升级失败等其他原因使软件和数据能恢复到迁移前的正常状态；升级后进行系统功能测试，保障系统功能正常使用；升级完成工作汇报及通知。

5	数据异常分析服务	针对数据加工结果进行初步检查，检查本期预警总量与上月是否有突增（数据、政策等原因）或突减（缺失数据）等异常情况，针对不同异常分析处理，定期监控，按需处理； 遇到上报数据导致的，需要及时反馈信息中心或经办厂商，沟通交换库指标差异，配合经办厂商同步修改数据提取口径，重新上报交换库，验证数据并重新数据加工。
6	定制数据分析服务	根据要情、案件等各省各地核查的易发性违规情况（不含敏感信息）到省内监管系统中分析统计相应疑点数据，为用户提供数据分析服务，疑点数据筛查分析，跨险种数据比对分析，外部数据分析。 交换库数据分析： 1、利用交换库筛查疑点数据，分析数据。展现如待遇状态多次变更后领取待遇、多人待遇发放至同一银行账号等； 2、优化筛查规则，建立疑点分析库，形成常规数据筛查。 外部数据分析： 1、经协调获取到外部数据后，通过外部数据与交换库数据进行疑点数据比对分析。如公安、民政、医疗等数据与交换库数据进行比对，展现“假人”领待、死亡领取等违规数据； 2、优化筛查规则，建立疑点分析库，数据稳定可形成常规数据筛查。
7	数据质量检查服务	根据社会保险联网指标相关文件要求，对联网数据各项指标质量情况进行核查，提升数据质量及预警准确性。
8	系统应用培训服务	每年度运维期间按用户单位需求，提供培训方案、培训计划安排、培训课件（电子版）、资深培训讲师对软件操作人员开展一次集中系统操作类培训及对信息中心工作人员开展系统管理运维培训。 培训人数：不少于 12 人 培训讲师：中级讲师 1 名 培训时长：不少于 2 小时
十二	贵州省人力资源社会保障统计数据集 中管理与应用系统 运维	（1）运维内容： 1）软件维护服务； 2）技术咨询服务； 3）报表结构定制服务。 （2）运维指标：热线电话提供 7 × 8 小时及时服务支持，对系统的基本操作、常见问题等即时解答。如发生故障，则第一时间进行处理。 （3）驻场人员要求：0 人。
1	软件维护服务	提供日常技术维护支持，保证在维护期内系统的正常稳定运行，并根据用户单位需求提供技术支持维护服务。
2	技术咨询服务	安排专职技术工程师提供技术咨询服务。服务采用设置服务邮箱和热

		线电话两种方式，对用户管理人员、技术人员与操作用户的基本操作、常见问题等即时解答。
3	报表结构定制服务	根据用户提出的针对省级统计数据采集要求，按照人力资源社会保障统计报表制度的样式，制定、维护相关报表结构。
十三	贵州省人力资源社会保障网站群运维	(1) 运维内容：网站基础运行维护、技术驻场运维、中国贵州 APP 贵州省人社厅入驻号运维服务、门户网站优化提升服务。 (2) 运维指标：对系统运行故障，根据任务的重要性和紧迫性，提供 5×8 小时运维服务及 7×24 小时电话服务，紧急情况下工程师 2 小时内到达现场处理，平均故障修复时间小于 60 分钟，故障解决率达到 99%，系统应用连续运行时间大于 1 年，每月进行常规巡检。 (3) 运维方式：远程服务+驻场运维。 驻场人员要求：1 人。
1	贵州人力资源和社会保障厅网站群基础运维	(1) 保障网站在“中国·贵州政府门户网站云平台”正常运行； (2) 根据需求提供管理和后台维护人员的培训； (3) 提供以书面、Email、电话、传真、面谈等方式提供问题查询或功能咨询和答疑，并协助解决问题； (4) 在力所能及的范围内满足提出的其他技术咨询的需求； (5) 定期配合云上贵州对网站代码进行安全检测、防止病毒以及其它人为或软件因素造成的系统不稳定、断线，防止代码被篡改等，如网站运行过程中出现上述问题，在发现问题第一时间维护，确保网站的正常运行； (6) 对网站平台进行系统升级和安全补丁安装管理； (7) 提供 7×24 小时电话技术支持，对网站运行故障，确保在 4 小时内解决。 (8) 建立门户网站权限管理机制，对管理权限进行管理，定期对登录账号密码进行动态口令保护，确保门户网站信息数据安全性； (9) 负责周末、节假日及重要特殊时期的值班工作； (10) 当用户系统发生重大故障，热线技术支持失效的时候，用户可要求启动应急响应服务，指派工程师以最快的方式前往现场进行维护。
2	省主站运维保障技术支持服务（中级运维工程师 1 人驻场）	(1) 为了避免出现重大故障，在不干扰业务运行的前提下，通过常规巡检，对设备、应用系统及数据库进行经常性的性能测试和效能分析，以便对故障征兆进行提前预防。 (2) 对客户网站信息内容定时备份数据，并刻录成光盘，作为历史数据保存。对数据库进行定期和不定期的备份及优化，并对硬件设施的配置和维护提供专业的建议。 (3) 功能测试巡检。按照用户单位要求，每日早上 8 点半之前对省人社厅门户网站栏目各项功能及页面进行巡检，确保安全稳定正常运

		行； (4) 配合开展平台问题排查处理。针对平台使用过程中存在的操作和系统问题开展问题的联动排查。 (5) 承担省人社厅门户网站政务公开类栏目日常技术维护工作。承担省人社厅门户网站政务服务、政民互动栏目日常技术维护工作。 (6) 按照省人社厅要求，根据《政府网站与政务新媒体检查指标》和第三方评估机构提供的整改报告，配合省人社厅与相关业务部门对接做好技术运维服务支撑工作，及时解决存在问题。 (7) 按照省人社厅要求，开展创建栏目、配置栏目视图、编写模板、绑定栏目模板、测试页面功能、发布页面模版生成前端页面等日常维护工作，开展日常数据抽取，避免页面出现空白，巡检接口数据是否正常调用等维护工作。 (8) 负责规章和规范性文件数据库日常创建栏目、配置栏目视图、编写模板、绑定栏目模板、设置栏目检索类型、调试检索功能、测试页面功能、发布页面模版生成前端页面等日常维护工作。 (9) 接口维护。维护省人社厅门户网站前端页面使用的第三方接口，确保稳定运行。 (10) 不定期按照安全漏洞报告要求进行安全漏洞整改。应用程序安全性补丁打包及还原；故障 10 分钟内响应，单套系统应用故障处理时限 2 小时。 (11) BUG 收集、验证及解决。完成日常 Bug 收集、修改，测试通过后进行正式系统补丁程序更新，并做全量功能测试。 (12) 按月提供全年门户网站数据分析相关数据分析。
3	门户网站优化提升服务	2025 年急需按照省政府办公厅对门户网站评估文件，对门户网站功能、栏目、页面进行重新规划，开展门户网站优化提升服务。

四、评分办法：综合评分法

综合评分法，是指响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选人的评标方法。采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术和商务优劣顺序排列。响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。

评分表内容

评分项	评审因素	评审标准	分值
价格分	价格评审	价格分=（评标基准价 / 有效投标报价）×20 备注： （1）评标基准价指满足采购文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。 （2）得分取两位小数点，第三位四舍五入。 （3）投标报价超过采购文件要求采购限价的，其投标文件按废标处理，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 （4）因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。所报价均以扣除后的价格参与评审（若有）。报价扣除说明：小微型企业价格扣除率：10%，监狱、福利性企业视为小微型。企业扣除后的金额报价=金额报价*（1-扣除率）；扣除后的下浮率报价=下浮率报价*（1+扣除率）；扣除后的折扣报价=折扣报价*（1-扣除率）。投标人或产品若同时享有以上价格扣除情况的，仅对“投标报价分”进行一次价格扣除，并不作叠加扣除。	20 分
技术评审	需求分析	投标人应熟悉了解项目现状，全面分析本项目服务要点，对存在的重点、难点问题进行分析，提供合理化的建议以及相应解决方案，评标委员会根据分析内容按照下列量化标准进行评分。 （1）需求分析完整，合理性、可行性及针对性强的得 5 分； （2）需求分析比较完整，合理性、可行性及针对性一般的得 3 分； （3）需求分析基本完整，合理性、可行性及针对性差得 1 分； （4）需求分析不完整或未提供, 得 0 分。	5 分
	服务方案	投标人提供的服务方案包括但不限于：日常巡检运维、网络稳定及安全保障、系统优化、培训方案、人员管理、档案管理、制度管理、维保措施，评标委员会根据方案内容	5 分

		按照下列量化标准进行评分。 (1) 方案完整，合理性、可行性及针对性强的得 5 分； (2) 方案比较完整，合理性、可行性及针对性一般的得 3 分； (3) 方案基本完整，合理性、可行性及针对性差得 1 分； (4) 方案不完整或未提供，得 0 分。	
	服务质量保障方案	投标人提供服务质量保障方案包括但不限于：保密措施、应急保障、风险分析及规避措施、应急响应措施。评标委员会根据方案内容按照下列量化标准进行评分。 (1) 方案完整，合理性、可行性及针对性强的得 5 分； (2) 方案比较完整，合理性、可行性及针对性一般的得 3 分； (3) 方案基本完整，合理性、可行性及针对性差得 1 分； (4) 方案不完整或未提供，得 0 分。	5 分
商务评审	企业证书	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体认证证书、ITSS 信息技术服务运行维护符合性证书，提供 1 项得 2 分，本项最多得 8 分。 注：提供相关证书复印件或扫描件加盖投标投标人公章。	8分
	项目团队	1. 项目负责人（1 人）： 项目负责人具备信息系统项目管理师（高级）证书得 2 分；项目负责人担任类似项目的项目负责人得 2 分。 2. 技术负责人（1 人）： 投标人须制定专门的技术负责人服务本项目，技术负责人具备系统架构设计师或系统分析师证书得 2 分。 3. 服务团队人员（不含项目负责人和技术负责人）： (1) 投标人承诺为本项目配备不少于 12 人的服务团队，得 4 分（提供承诺函，格式自拟并加盖投标人公章）。 (2) 配备的服务团队人员中具有软件开发或数据库管理相关专业中级及以上职称证书的，每提供 1 人得 2 分，本项最多得 14 分。 注：1. 项目负责人、技术负责人、服务团队人员互斥，同一人员只计分 1 次。 2. 需提供以上人员身份证、证书复印件并加盖投标人公章单位； 3. 需提供以上人员 2024 任意三个月社保证明材料； 4. 项目负责人类似项目业绩需提供业主单位出具的证明材料，需含项目名称、项目负责人姓名、身份证号码、项目	24分

		负责人工作表现； 5. 投标人需提供配置以上所有人员的承诺书，项目实施过程中不得更换，更换人员须获得采购人同意，否则采购人有权单方面解除合同，未提供承诺，“项目团队”项得 0 分。（自行承诺，格式自拟）	
	服务承诺	1. 投标人承诺为本项目配备的项目服务团队人员非工作时间或节假日提供热线或电话或值班支持服务，遇国家法定节假日、重大政治活动期间或者敏感期间均按采购人要求制定工作计划及提供相应保障服务，得 4 分。 2. 投标人承诺服务响应时间为 7*24 小时，当系统发生故障时，在接到采购人通知后 30 分钟内响应处理，于 2 个小时内查明故障原因，提交故障解决方案，运维服务期内故障解决率达到 100%，得 5 分。 3. 投标人承诺在运维服务期间，无条件响应采购人提出的系统安全漏洞整改要求，在接到漏洞报告后 5 天内进行反馈，及时完成漏洞修补整改，确保系统和数据安全，得 4 分。 注：提供承诺函，格式自拟并加盖投标人公章。内容不符或未承诺不得分。	13 分
	业绩	提供投标人 2022 年 1 月 1 日以来类似业绩，以合同签订日期为准，每提供 1 个得 2 分，本项最多得 10 分。 注：提供合同复印件或扫描件加盖投法律标投标人公章。	10 分
	满意度评价	投标人提供 2022 年 1 月 1 日至今所服务过类似项目的业主评价，且评价为满意或优秀，提供 1 份得 2 分，本项最多得 10 分。 注：以合同签订日期为准，提供盖有业主单位公章的评价意见复印件并加盖投标人公章。	10 分