

# 信息化日常管理维护外包服务项目 采购需求文件

项目名称：信息化日常管理维护外包服务项目

采购人：三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司

三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司



## 目 录

一、项目基本情况.....	1
二、采购人.....	2
三、采购方式.....	2
四、采购需求.....	2
五、项目实施地点.....	2
六、交付事项.....	2
七、供应商资格要求.....	3
八、采购需求.....	3
九、获取采购文件及报价文件提交.....	28
十、报价文件格式及报价要求.....	47

## 信息化日常管理维护外包服务项目采购需求文件

三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司对信息化日常管理维护外包服务项目进行采购，诚邀请合格的供应商前来报价响应。

### 一、项目基本情况

项目名称：信息化日常管理维护外包服务项目。

预算金额：145 万元，其中 A 包 10 万元；B 包 30 万元；C 包 40 万元；D 包 65 万元。

最高限价：【标包名称：信息化日常管理维护外包服务项目（A 包）-网站信息内容保障服务；最高限价：100000 元】；

最高限价：【标包名称：信息化日常管理维护外包服务项目（B 包）-信息化系统设备（硬件）维护维修服务项目；最高限价：300000 元】；

最高限价：【信息化日常管理维护外包服务项目（C 包）-网络安全服务项目；最高限价：400000 元】；

最高限价：【信息化日常管理维护外包服务项目（D 包）-信息化管理支撑服务及“无窗口”智能导办服务系统服务项目；最高限价：650000 元】；

合同履行期限：A 包：服务周期，自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日；B 包：服务周期，自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日；C 包：服务周期，自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日；D 包：服务周期，自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

信息化日常管理维护外包服务项目（A包）-网站信息内容保障服务项目不接受联合体投标；信息化日常管理维护外包服务项目（B包）-信息化系统设备（硬件）维护维修服务项目不接受联合体投标；信息化日常管理维护外包服务项目（C包）-网络安全服务项目不接受联合体投标；信息化日常管理维护外包服务项目（D包）-信息化管理支撑服务及“无窗口”智能导办服务系统服务项目不接受联合体投标。

## 二、采购人

采购人：三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司

## 三、采购方式

采购方式：询价/比价。

## 四、采购需求

详见采购文件“八、采购需求”。

## 五、项目实施地点

三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司指定地点。

## 六、交付事项

1、交付时间：自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

2、交付地点：三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司指定地点。

3、质量要求：合格。

4、付款方式：根据双方签订的合同约定执行。



## 七、供应商资格要求

1、符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；

2、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有列入失信被执行人、**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报价人（需提供发布采购文件后至响应文件递交截至时间前的信用查询结果网页截图、信用报告并加盖单位公章）。

3、其它要求

（1）在中华人民共和国境内注册、具有独立承担民事责任的能力（提供营业执照或事业单位法人证书）；

（2）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（3）具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2021 年以来任意一个月的纳税、社保记录凭证并加盖公章）；

（4）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（成立不足三年的从成立之日起计算）；

（5）财务报表（提供 2022 年以来任意一个季度的财务报表）

（6）单位负责人或法定代表人或公司实际控制人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，或者构成关联企业的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。

（7）本项目不接受联合体投标。

4、如出现下列情况之一，本次采购终止：

（1）递交报价文件后符合资格条件的报价人（不含无效报价）

不足三家的；

(2) 出现影响采购工作的违法、违规行为；

(3) 因出现重大变故，需调整或取消采购任务的。

## 八、采购需求

### A 包需求及服务响应

#### 8.1 信息化日常管理维护外包服务项目（A包）--网站信息内容保障 服务项目需求

##### 8.1.1 服务要求及内容

1、负责中心门户网站信息运维服务、政务信息公开平台和电子政务公开栏的信息发布和管理工作，同时要能紧跟省市两级政府办公室的要求，与网站技术支持厂商配合，不断完善并规范网站的功能与内容；

2、根据市政务中心对网站的相关需求，配合技术后台整改及增加网站对应模块

3、服务提供商需对安排的工作人员进行业务培训。培训内容包括网站内容的采编发，常用的后台管理操作，网络安全知识，视频图片的编辑技巧以及简单的代码编写；

4、对于一些比较复杂的用户需求，需要编写软件代码实现或是需要修改模板实现，工作人员无法独立完成的，需安排专业人员远程协助完成，以达成三亚市政务中心需要展现的效果。

5、配合市政务中心协调三亚市各政府部门开展海南省“互联网+监管”平台监管事项、动态调整和监管行为数据录入工作；

6、配合市政务中心开展省一体化政务服务能力、营商环境和政务服务等业务的相关材料收集及整理；

7、完成三亚市政务中心安排的其它工作内容。

14、拟任本项目人员汇总表

拟任本项目人员汇总表					
序号	姓名	证书/职称	现任职务	该项目承担岗位	备注

### 8.1.2 服务周期

自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

### 8.1.3 采购预算金额

采购：预算金额: ¥100000.00 元，最高限价为: ¥100000.00 元。超出预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。

## 8.2 信息化日常管理维护外包服务项目（A 包）--网站信息内容保障 服务服务响应

### 8.2.1 门户网站年度运维服务设计

驻场人员主要的工作内容是对中心门户网站、政务信息公开目录的信息发布和管理工作，同时要能紧跟省市两级政府办公室的要求，与网站技术支持厂商配合，不断完善并规范网站的功能与内容。

在完成信息维护工作之外，驻场人员还需完成三亚市政务中心安排的其它工作内容。

提供 1 名工作人员到三亚市政务中心现场办公，该人员需通过三亚市政务中心面试，办公时间与政务服务中心同步。

### 8.2.2 人员培训服务

对安排驻场的工作人员，定期对其进行业务培训服务。培训内容包括网站内容的采编发，常用的后台管理操作，网络安全知识，视频图片的编辑技巧以及简单的代码编写能力。

### 8.2.3 远程技术支持服务

对于一些比较复杂的用户需求，需要编写软件代码实现或是需要修改模板实

现，驻场人员无法独立完成的，需安排专业人员远程协助完成，以达成用户需要展现的效果。

## **B 包需求及服务响应**

### **8.3 信息化日常管理维护外包服务项目（B包）-信息化系统设备（硬件）维护维修服务项目需求**

#### **8.3.1 服务要求及内容**

各系统设备的平稳运行对于日常管理和运行有着十分重要的作用，只有及时响应信息化设备的运维需求，才能充分保障整个三亚市政务中心不会因为信息化系统的故障导致的重大管理问题，因此，要求提供不少于三个运维人员提供驻场服务，运维期间亦有机动人员参与运维工作。

具体服务内容及要求如下：

- 1、提供日常信息化系统设备（硬件）运维服务；
- 2、保障工作日 4 人\*8 小时现场值班；
- 3、保障节假日 3 人\*8 小时现场值班；
- 4、及时响应各种报修需求，做好详细维修维护记录，并归档存放；
- 5、每日进行日常的运维巡查工作，并做好记录；
- 6、如有设备需维修更换时，待三亚市政务中心采购到位后及时进行更换，并做好记录；
- 7、如遇紧急情况，需提供 24 小时昼夜技术服务，做到随时可派技术人员完成系统维修工作；
- 8、熟悉各系统硬件拓扑结构及现场环境,及时对出现的线路故障进行排查、处理。对不能或无法处理的问题迅速报告相关负责人并提出处理意见；
- 9、对信息化系统硬件中出现的重大问题，相关技术人员及时进行排障工作；



10、如遇重大突发应急事件，相关技术人员进行专项系统巡查运维；

11、切实加强安全生产,服务提供商需负安全生产责任，担负与三亚市政务中心方相关信息的保密责任，不泄露相关信息；

12、服务提供商自行支付维护工具费用；

13、系统优化，包括市政务中心及入驻单位使用的 uos、windows、linux 等操作系统的优化工作；

14、根据市政务中心的规模和业务需求，提供信息系统的更新、扩展、系统安全冗余等规划方案，经市政务中心许可后实施；

15、根据市政务中心要求，对信息化设备及相关线路进行安装、迁移、配置。

16、完成市政务中心安排的其它工作内容。

17、拟任本项目人员汇总表

序号	姓名	证书/职称	现任职务	该项目承担岗位	备注

### 信息化系统设备（硬件）维护清单：

序号	维护点名称
1	三亚市政务中心网络设备及线路运行维护和线路迁改
2	三亚市政务中心电话线路运行维护
3	背景音乐与紧急广播系统维护
4	监控系统运行维护
5	排队叫号系统维护
6	办公电脑维护
7	信息化办公设备维护
8	服务器设备维护
9	自助设备维护
10	投影设备维护
11	音响系统维护

12	信息发布系统维护
13	门禁系统维护
14	无线 WIFI 设备维护
15	LED 大屏维护
16	LED 拼接屏维护
17	考勤设备维护
18	评价器设备维护
19	其它系统设备维护
20	机房巡检服务
21	节假日值守服务

### 8.3.2 服务周期

自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

### 8.3.3 采购预算金额

采购：预算金额: ¥300000.00 元，最高限价为: ¥300000.00 元。

超出预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。

## 8.4 信息化日常管理维护外包服务项目（B 包）-信息化系统设备（硬件）维护维修服务响应

派驻三名运维人员提供驻场服务，及时处理突发故障情况。具体如下：

工作日 4 人\*8 小时在政务中心值班，进行日常维修或保养；

节假日 3 人\*8 小时在政务中心值班，随时响应用户的维修请求，以及为各信息化系统的稳定运行提供保障。

## C 包需求及服务响应

## 8.5 信息化日常管理维护外包服务项目(C包)-网络安全服务项目需求

### 8.5.1 服务要求及内容

要求提供 2 名的安全类工程师驻场（安全工程师、安全助手），1 名人员提供远程技术支撑；驻场提供的安全服务包括但不限于该方案所提的安全服务，如三亚市政务中心涉及其他信息化安全类服务需求，需无条件配合实施，如驻场人员无法解决的安全问题，提供安全服务的供应商需提供远程技术支撑或现场提供支持；主要内容包括：安全基线核查服务、应急响应服务、安全意识培训服务、安全加固服务、安全运维服务等；周期性开展相关工作，加强日常维护管理、全面提高紧急事件响应能力、进行绩效评估与改进等。

服务提供商应基于采购人现有的网络安全设备，确保采购人通过三级等级保护测评，如通过本服务无法通过三级等级保护测评，则供应商应在本项目服务期内无偿为采购人采取相应措施确保通过，不得再另行收费。

采购人在开展业务工作过程中，如涉及网络安全的事项，服务提供商应按照采购人的要求对此进行网络安全评估，并出具具有相应网络安全资质服务提供商的相关安全证明。

拟任本项目人员汇总表如下：

序号	姓名	证书/职称	现任职务	该项目承担岗位	备注

#### 1.1 态势分析与安全运营服务

##### 现状分析

当前，三亚市政务中心信息系统网络内部的网络设备、安全设备以及服务器数量较多，需要相应的技术措施来对众多设备进行集中管理，对于各种安全事件需要统一进行分析和处理，需要借助自动化、平台化的技术工具提高管理效率，解决网络安全管理和运维工作效率低下、工作负担重的问题。虽然现网已有部署安全管理平台，但是在对现网设备的集中管控能力，对现网网络的态势大屏分析的多样化，对网络安全分析策略的精准度等方面还有待升级，需要更加专业的安

全服务配合高性能的设备对网络进行动态防御。实现对网络安全的态势觉察、跟踪、预测和预警，全面、实时掌握网络安全态势，及时掌握网络安全威胁、风险和隐患，及时监测漏洞、病毒木马、网络攻击情况，及时发现网络安全事件线索，及时预警通报重大网络安全威胁，及时处置安全事件，有效防范和打击网络攻击等违法犯罪活动，达到实时态势感知、准确安全监测、及时应急处置等目标。

#### 需求服务内容

使用态势分析与安全运营系统提供相关态势分析服务。收集所管理网络的资产、流量、日志等相关的安全数据，经过处理分析后形成安全态势及告警，辅助用户了解所管辖网络安全态势并能对告警进行协同处置。通过态势分析服务实现对网络安全的态势觉察、跟踪、预警，全面、实时掌握网络安全态势，及时预警通报重大网络安全威胁，及时处置安全事件，进而提升整理网络安全态势感知能力。

态势分析与安全运营服务技术需求如下：

#### 1) 全网态势

全网态势展示的主题包括：资产概况、资产活跃度、日志源监控、告警趋势、安全事件趋势、告警统计、热点事件等。并支持态势大屏中相关信息下钻跳转到到对应的详细页面。

#### 2) 资产态势

支持多维度展示资产态势，展示的主题包括：资产总体情况、资产漏洞排行、资产事件排行、受攻击资产排行、事件影响范围、发起攻击资产等。

支持资产漏洞、资产事件相关信息列表展示，展示信息包括但不限于：资产名称、IP、责任人、总数等信息。

#### 3) 攻击态势：

支持展示实时网络攻击事件态势，直观的展示攻击事件轨迹情况，快速感知最新攻击信息。

支持根据丰富的攻击场景，以数据分析的方法，可视化呈现攻击细节，帮助用户分析安全场景的安全问题，无需复杂攻击表述，通过图表直观呈现攻击级别、攻击协议和端口分布情况，攻击类型包括攻击源 IP、攻击目标 IP、攻击类型、攻击次数等。

#### 4) 安全监测：

支持查询策略的维护、检索条件值的可选可填，支持二次检索（时间、字段）、数据实时透视分析、关系图谱展示、详情查看、溯源分析、导出、自定义列展示。

支持对安全事件、告警等安全信息按照多个条件自由组合查看、搜索展示，并支持查询结果按照 TXT、CSV、EXCEL 进行导出。

支持对采集到的各种日志进行关联分析并降噪去杂获取事件信息，支持按照事件地址、协议、端口、事件级别、事件类型等进行分析，安全事件分析包括但不限于：僵尸机控制、DOS 攻击、端口扫描病毒文件传播等，并对每条事件列出详细信息，并支持查询结果按照 TXT、EXCEL 等进行导出。

#### 5) 安全处置

工单创建人可以指定工单的类型、优先级、描述信息等信息，支持通过邮件、短信、消息的方式将工单转发给指定责任人处理，可通过处置任务对处理状态进行跟踪。

支持告警信息通过邮件、登陆显示等方式通知责任人对告警进行重视和跟踪，支持告警规则创建、合并、删除等操作。

#### 6) 安全分析

支持关联分析技术对采集到的各种安全事件进行降噪去杂并关联分析，并对事件地址和端口进行统计、事件名称排名、事件关系等进行分析进而实现追踪溯源信息，追踪溯源信息包括但不限于：攻击关系图、安全事件详情，支持对每条安全事件进行溯源等。

支持以资产维度关联告警、安全事件、漏洞，可以根据资产的告警数量、安全事件数、漏洞数量等维度对资产进行排序，便于管理员进行重点处置，并支持查询结果按照 TXT、CSV、EXCEL 进行导出。

#### 7) 资产管理

支持建立平面业务拓扑，支持自定义扫描任务方式自动探测网络资产和手动绘制拓扑；

支持资产的新增，删除，编辑和查看，资产详情中将展现资产属性基本信息、资产相关告警信息、资产相关漏洞信息及资产相关账号信息，可视化呈现资产的多维度信息。

## 1.2 安全基线检查服务

### 服务概述

通过驻场人员提供安全基线检查服务，评估三亚市政务中心信息系统存在的各种安全基线合规问题。帮助三亚市政务中心充分了解各个系统及服务器存在的安全基线合规隐患，建立安全可靠的应用系统，提高应用系统的安全性。具体内容详见下表：

安全基线检查服务

服务内容	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
安全基线检查服务	依据等保标准及相关规范，采用多种安全专用评估工具对信息系统进行安全基线合规检查，及时掌握信息系统安全状况，为改善并提高信息系统安全性提供依据；并提供详细的安全基线检查报告，包括扫描的基线合规详细信息、安全加固建议等，对所有漏洞弱点的相关背景提供详细描述、引用，以及相应的修复和改进建议。	三亚市政务中心	《安全基线检查报告》	驻场人员按需服务	现场服务

### 服务成果

通过安全基线检查服务器基线合规情况，根据对数据进行分析输出《安全基线检查报告》。

## 1.3 应急响应服务

### 服务概述

根据等级保护《基本要求》的“安全事件处置”的要求，当信息系统安全事件发生时，驻场安全工程师指导三亚市政务中心进行信息安全事件应急响应服务，通过应急响应对安全事件发生的信息系统进行安全事故分析，以及时解决安全故障、修复系统，最大限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系统恢复正常工作，尽可能挽回或减少损失。

紧急事件响应服务主要对如下安全事件做出响应：

- 1、计算机病毒事件；

- 2、蠕虫病毒事件；
- 3、特洛伊木马事件；
- 4、网页内嵌恶意代码事件；
- 5、拒绝服务攻击事件；
- 6、后门攻击事件；
- 7、漏洞攻击事件；
- 8、网络扫描窃听事件；
- 9、信息篡改事件。

具体服务内容详见下表：

应急响应服务内容表

服务内容	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
应急响应	驻场安全工程师，在信息系统安全事件发生时，对安全事件发生的信息系统进行安全事故分析，并协助及时解决安全故障、修复系统，最大限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系统恢复正常工作，尽可能挽回或减少损失。	三亚市政务中心	应急响应处理报告（配合部分）	驻场人员按需服务	现场服务

服务成果

《应急响应处理报告》

#### 1.4 安全意识及安全政策解读培训服务

为了提高三亚市政务中心应对突发安全事件的综合水平和应急处置能力，加强三亚市政务中心人员安全意识，针对本项目制定以下培训服务方案。

通过开展信息安全宣传教育培训，建立对信息安全的敏感意识和正确认识掌握信息安全的基本概念、原则和惯例，并清楚可能面临的威胁和风险，遵守各项安全策略和制度，增加全体员工对信息安全工作的认识和认可。

服务概述

为了加强信息系统管理人员的安全意识，提高岗位技能和相关安全技术技能，

需要针对安全维护人员进行常规培训服务，包括但不限于以下内容：

《中华人民共和国网络安全法》（2017）解读；

了解信息安全等级保护工作的相关流程及目的；

了解并掌握信息安全等级保护政策标准体系及其相关应用方法；

掌握信息安全等级保护定级备案相关流程及内容；

了解并掌握信息安全等级保护测评工作的相关要求及方法；

了解信息安全等级保护安全建设整改工作的相关内容及方法；

了解并掌握信息安全管理的重要性及落实的相关措施；

网络风险评估；

信息安全意识宣讲，提升全员信息安全意识；

信息安全攻防技术内容；

常见安全设备操作维护培训；

如有特殊的培训内容要求，可以进行商定后，再行确定相应的培训课题及内容。

培训结束后，安全维护人员将了解目前现有的信息安全相关法律法规、熟悉等保建设的政策及流程、掌握常见安全设备的操作维护、提升信息安全意识。

服务成果

成果输出：通过信息安全培训服务，输出相应的信息安全培训课件资料。

## 1.5 安全加固服务

服务概述

依据驻场工程师安全运维工作中发现的问题，依据测评与评估发现的问题和确定的实际需求、结果制定加固方案，及时消除或降低风险，真正实现信息安全管理、日常安全管理制度完善和落实、安全运维管理制度完善和落实等方面全面推进和深化。对出现了不符合安全要求的事项后，就需要采取纠正措施与预防性措施，具体内容详见下表：



服务内容	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
安全加固服务	针对 Windows Server NT/2000/2003/2008 和 UNIX、LINUX 等操作系统、设置安全策略、停止不必要的服务、去除特洛伊后门程序、修改配置和权限、专门的解决方案、优化系统性能等在安全检查中发现的问题，依据测评与评估发现的问题和确定的实际需求、结果制定加固方案，及时消除或降低风险。	三亚市政务中心	《安全加固报告》	驻场人员按需服务	现场服务

### 服务成果

通过安全加固对检查或评估发现的漏洞进行整改，根据对整改的情况输出《安全加固报告》。

### 1.6 安全运维服务

#### 服务概述

通过驻场人员提供安全运维服务，协助客户进行日常的安全设备状态监控、安全的软硬件系统操作维护、日常安全巡检、安全事件处置、对新业务系统进行入网安全评估、协助加固漏洞、运维监控与分析、漏洞扫描、安全事件审计、网络行为审计、安全策略优化、应急响应、等级保护合规性运维、知识库维护等安全运维工作，提高客户安全运维的效果和专业性，具体内容详见下表：

服务内容	服务说明	服务对象	主要成果文档	服务频率	服务类型
驻场安全运维服务	依据等保标准及相关规范，协助三亚市政务中心进行安全设备状态监控、安全的软硬件系统操作维护、日常安全巡检、安全事件处置、对新业务系统进行入网安全评估、协助加固漏洞、运维监控与分析、漏洞扫描、安全事件审计、网络行为审计、安全策略优化、应急响应、等级保护合规性运维、知识库维护等，保证安全技术体系的正常运行，提高三亚市政务中心安全运维的效果和专业性。	三亚市政务中心	《安全运维工作报告》	项目服务期内	现场服务

### 服务成果

通过驻场人员提供安全运维服务，根据对数据进行分析输出《安全运维工作报告》。

### 人员职责要求

为协助三亚市政务中心做好日常安全工作，安全运维人员应加强自身管理，提高自身技能，遵循相关的职责和任务。安全运维人员职责如下：

运维人员职责要求		
岗位	工作职责	输出成果
全员	<p>驻场运维人员应严格要求自己 and 不断提高技术能力，认真负责，爱岗敬业，确保每天的正常工作，遵守单位的规章制度，履行驻场运维人员的职责；</p> <p>驻场运维人员应自觉履行岗位职责，严格遵守单位业务操作流程，按要求向单位汇报工作进度及工作成果，并能与三亚市政务服务中心协调配合，保障项目顺利的开展，完成本职工作。</p>	

安全工程师	<p>负责驻场人员工作协调安排，形成工作计划文档；</p> <p>配合处理日常安全咨询工作，编制相关管理制度，优化安全管理机制，形成安全咨询文档；</p> <p>负责新业务系统漏洞扫描，弱口令检查，端口检查。形成新业务系统漏洞评估报告。</p> <p>每日负责安全设备的日志状态监控、安全巡检工作；</p> <p>负责日常安全软硬件系统安全运维操作；</p> <p>负责新业务系统安全基线检查（包括操作系统基线检查、中间件基线检查、数据库基线检查）；</p> <p>负责新业务系统安全基线检查（包括操作系统基线检查、中间件基线检查、数据库基线检查）；</p> <p>汇总每日项目实施情况，包括各项服务内容及驻场人员实施内容，编辑每日的信息安全运维日报、每周的信息安全运维周报、每月的信息安全运维月报。</p>	<p>《安全运维保障实施计划》</p> <p>《安全运维保障报告》</p> <p>《信息安全咨询记录》</p> <p>《新业务系统漏洞评估报告》</p> <p>《安全设备巡检报告报告》</p> <p>《安全运维操作记录》</p> <p>《新业务系统安全基线评估报告》</p> <p>《新业务系统信息安全应急演练报告》</p> <p>《信息安全事件响应分析报告》</p>
-------	--	--

### 1.7 重大会议及节假日期间安全保障要求

重大会议期间及节假日期间（如：博鳌亚洲论坛、十九大会议、春节等），可提供 7\*24 小时现场值守，全面配合三亚市政务中心特殊时期的安全保障工作，保证三亚市政务中心特殊时期各系统和业务能 安全、稳定、正常运行。

### 1.8 其它服务

驻场提供的安全服务包括但不限于第四部分网络安全服务需求所提的安全服务，如三亚市政务中心涉及其他信息化安全类服务需求，需无条件配合实施，如驻场人员无法解决的安全问题，提供安全服务的供应商需提供远程技术支撑或现场提供支持。

服务提供商应基于三亚市政务中心现有的网络安全设备，确保三亚市政务中心通过三级等级保护测评。

三亚市政务中心在开展业务工作过程中，如涉及网络安全的事项，服务提供商应按照三亚市政务中心的要求对此进行网络安全评估，并出具具有相应网络安全资质服务提供商的相关安全证明。

## 8.5.2 服务周期

自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

## 8.5.3 采购预算金额

采购：预算金额: ¥400000.00 元，最高限价为: ¥400000.00 元。

超出预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。

## 8.6 信息化日常管理维护外包服务项目(C包)-网络安全服务项目服务响应

### 1.1 服务概述

安全应急响应服务是依托本地化安全服务技术团队，远程技术分析团队，共同为三亚政府政务服务中心突发的安全事件，以现场、远程、电话等方式提供7\*24小时的应急响应服务。通过应急响应对发生安全事件进行安全事故分析，以及时解决安全故障、修复系统，最大限度的保护服务器和数据，最快的速度恢复访问和网络畅通，使信息系统恢复正常工作，尽可能挽回或减少安全事件带来的损失。

### 1.2 服务内容

网络信息安全事件响应服务主要对如下安全事件做出响应：

- 计算机病毒事件；
- 蠕虫病毒事件；
- 特洛伊木马事件；
- 网页内嵌恶意代码事件；
- 拒绝服务攻击事件；
- 后门攻击事件；
- 漏洞攻击事件；
- 网络扫描窃听事件；
- 信息篡改事件。

### 1.3 应急响应原则

在接到用户紧急安全响应请求后的 10 分钟内，通过电话、专用 Email 或远程监测等多种方式，确定故障类型，定义故障等级。对于故障的响应和处理方式主要包括两种方式：

#### 1、远程响应，现场处理

对于三亚政府政务服务中心出现的重大安全事件，在接到应急通知后，在 10 分钟内进行远程安全事件的响应和基本分析判断，在远程不能确定安全故障类型或故障情况严重不能通过远程解决的严重故障情况下，安排工程技术人员到达现场解决问题，到达现场时间为 2 小时以内。

#### 2、远程响应，远程处理

对于三亚政府政务服务中心出现的一般安全事件，在接到应急通知后，在 10 分钟内进行远程安全事件的响应和基本分析判断，对于能够通过电话或网络方式远程支持解决的重要故障，承诺在故障等级情况确定后尽快从远程帮助用户或由我方从远程修复系统，解决故障，使故障造成的损失减小到最小。

安全专家处理应急安全事件之后，针对在紧急安全响应服务的所遇到的安全问题、安全事故处理过程、处理结果，在 24 小时之内汇总形成紧急响应服务结果报告，提交给用户。报告将依据客户系统的安全性和威胁，提供相应的事后安全分析和可行性安全建议，并进行事后安全加固建议，帮助三亚政府政务服务中心解决存在的或者可能存在的安全问题。

在故障解决后的 24 小时内，安排专人从远程或本地跟踪客户系统运营情况，确保故障根本上得到解决。

### 1.4 服务成果

#### 《安全事件应急响应报告》

#### **（一） 安全意识及安全政策解读培训服务**

##### 1.1 服务概述

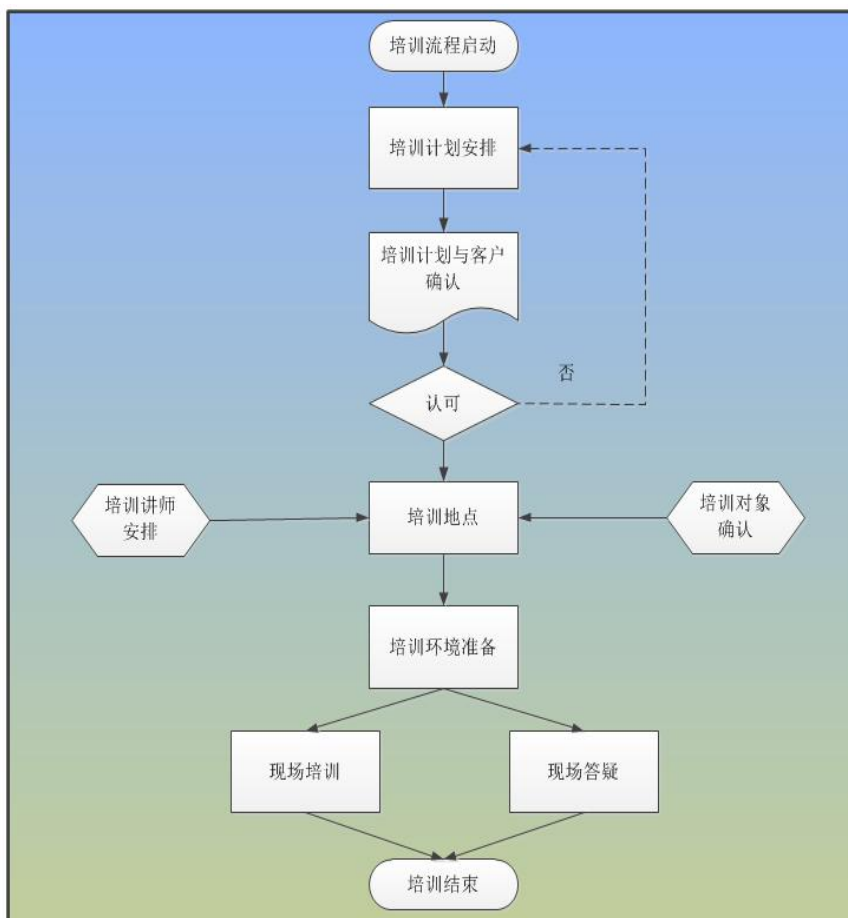
为了加强信息系统管理人员的安全意识，提高岗位技能和相关安全技术技能，对三亚市政务中心相关工作人员进行不少于 2 次安全意识及安全政策解读培训。

## 1.2 服务内容

### 培训目标

通过开展信息安全宣传教育培训，能建立对信息安全的敏感意识和正确认识掌握信息安全的基本概念、原则和惯例，并清楚可能面临的威胁和风险遵守各项安全策略和制度增加全体员工对信息安全工作的认识和认可，促进员工学习信息安全知识的积极性，提高全体成员信息安全防护技术水平和信息安全管理专业人员专业管理水平。

### 培训流程



### 培训内容

为了加强信息系统管理人员的安全意识，提高岗位技能和相关安全技术技能，针对安全维护人员进行常规培训服务，包括但不限于以下内容：

- 《中华人民共和国网络安全法》解读；
- 了解信息安全等级保护工作的相关流程及目的；

- 了解并掌握信息安全等级保护政策标准体系及其相关应用方法；
- 掌握信息安全等级保护定级备案相关流程及内容；
- 了解并掌握信息安全等级保护测评工作的相关要求及方法；
- 了解信息安全等级保护安全建设整改工作的相关内容与方法；
- 了解并掌握信息安全管理的重要性及落实的相关措施；
- 信息安全意识宣讲，提升全员信息安全意识；
- 云计算环境的安全防护技术内容；
- 信息安全攻防技术及渗透测试技术内容；
- 常见安全设备操作维护培训；

培训结束后，安全维护人员将了解目前现有的信息安全相关法律法规、熟悉等保建设的政策及流程、掌握常见安全设备的操作维护、提升信息安全意识。

### 1.3 服务交付物

通过信息安全培训服务，输出相应的信息安全培训课件资料：

《信息安全培训教材》

《培训签到表》

## （二）安全加固服务

### 2.1 服务概述

依据驻场工程师安全运维工作中发现的问题，依据测评与评估发现的问题和确定的实际需求、结果制定加固方案，及时消除或降低风险，真正实现信息安全管理、日常安全管理制度完善和落实、安全运维管理制度完善和落实等方面全面推进和深化。对出现了不符合安全要求的事项后，就需要采取纠正措施与预防性措施。

### 2.2 服务内容

安全加固对象及方法

#### 加固对象：

本项服务加固的对象为三亚政府政务服务中心网络中的主机操作系统、中间件、数据库系统、网络安全设备等。主要包括不限于以下对象：

- ❖ 主机操作系统：Windows、UNIX、Linux、HP-UNIX、AIX 等。
- ❖ 中间件：Apache、Tomcat、JBoss、WebLogic、Websphere、IIS 等。

❖ 数据库：Oracle、DB2、PostgreSQL、Microsoft SQL Server、Microsoft Access、MySQL 等。

❖ 安全设备：防火墙、IPS 入侵防御、WAF（WEB 应用防火墙）、VPN 等设备

**加固方法：**

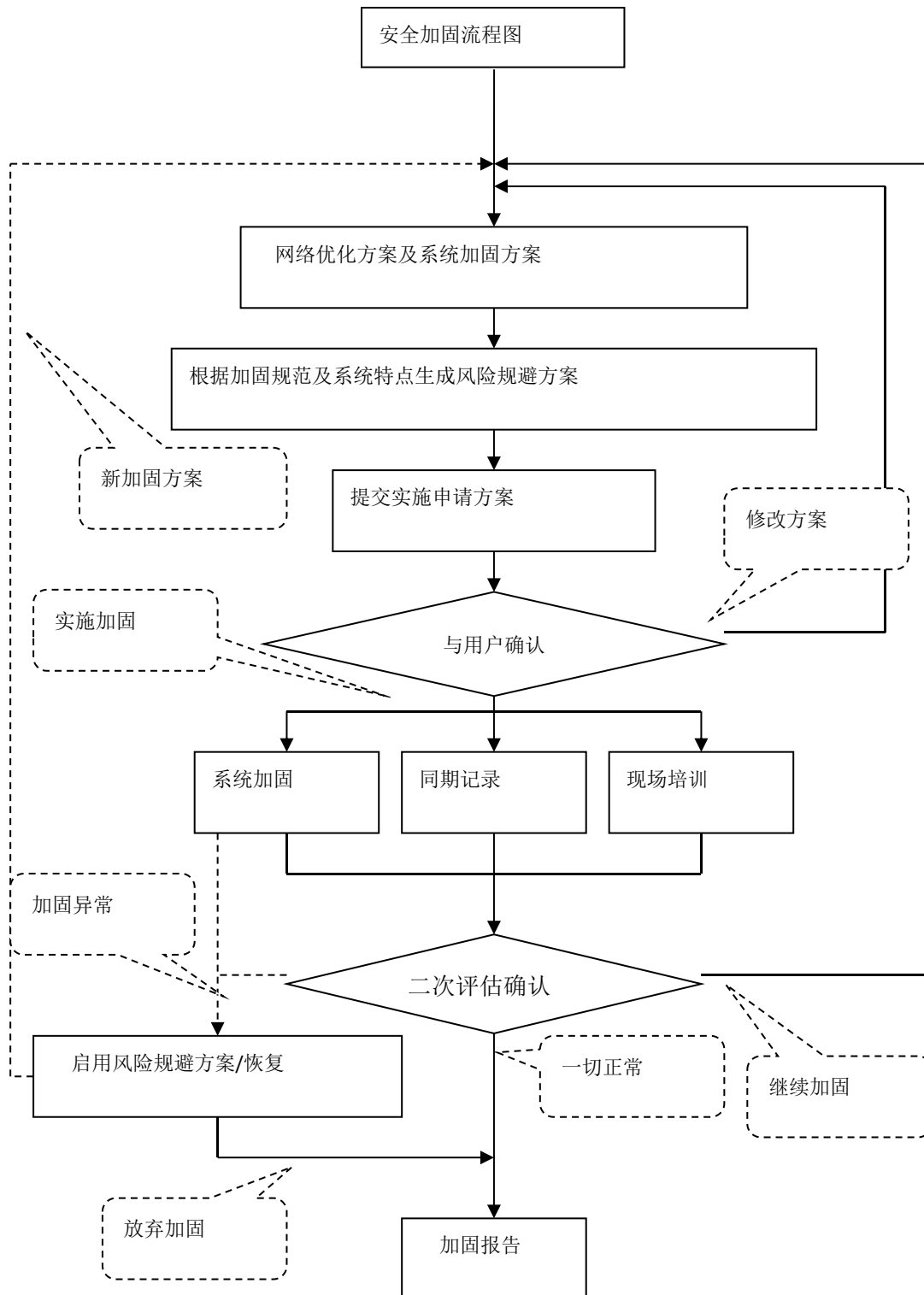
根据前期风险评估结果，参照基线安全策略要求，对三亚政府政务服务中心网络中所涉及的网络安全设备、主机操作系统、数据库、中间件等进行加固，安全加固服务主要以人工的方式实现。

**加固措施及内容包括：**

- (1) 基本安全配置检测和优化
- (2) 密码系统安全检测和增强
- (3) 系统后门检测
- (4) 提供访问控制策略安全
- (5) 增强远程维护的安全性
- (6) 文件系统完整性审计
- (7) 增强的系统日志分析
- (8) 系统升级与补丁安装
- (9) 安全策略建议与优化



## 安全加固流程



### ➤ 制订加固方案

制订加固方案的主要内容是根据系统状态调查所产生的结果制订对系统实施加固和优化的内容、步骤和时间表。

### ➤ 加固前准备

对系统的状态调查的过程主要是导入以下服务的结果：

- ❖ 系统安全需求分析
- ❖ 系统安全策略制订
- ❖ 系统安全风险评估(网络扫描和人工评估)

#### ➤ 实施加固

对系统实施加固和优化主要内容包含以下两个方面：

- ❖ 对系统进行加固
- ❖ 对系统进行测试

对系统进行测试的目的是检验在对系统使是安全加固后，系统在安全性和功能性上是否能够满足客户的需求。上述两个方面的工作是一个反复的过程，即，每完成一个加固或优化步骤后就要测试系统的功能性要求和安全性要求是否满足客户需求；如果其中一方面的要求不能满足，该加固步骤就要重新进行。

对有些系统会存在加固失败的情况，如果发生加固失败，则根据客户的选择，要么放弃加固，要么重建系统。

#### ➤ 生成加固报告

加固报告是向用户提供完成系统加固和优化服务后的最终报告。其中包含以下内容：

- 加固过程的完整记录
- 有关系统安全管理方面的建议或解决方案
- 对加固系统安全审计结果

### 2.3 安全加固风险规避措施

#### ■ 加固实施策略

**时间：**为了避免加固过程影响系统业务运行，加固时间应该选择在系统业务量最小，业务临时中断对外影响最小的时候。

**操作：**加固操作需要按照系统加固核对表，逐项按顺序执行操作

**记录：**对加固后的系统，全部复查一次所作加固内容，确保正确无误

#### ■ 系统备份和恢复

系统加固之前，先对系统做完全备份，加固过程可能存在任何不可预见的风险，当加固失败时，可以恢复到加固前状态

当出现不可预料的后果时，首先使用备份恢复系统提供服务，同时与安全专家小组取得联系，寻求帮助，解决问题。

■ 工程中合理沟通的保证

在工程实施过程中，确定不同阶段的测试人员以及客户方的配合人员，建立直接沟通的渠道，并在工程出现难题的过程中保持合理沟通。

2.4 服务交付物

《信息系统安全加固报告》

(三) 安全运维服务

3.1 服务概述

通过驻场人员提供安全运维服务，协助三亚政务中心进行日常的安全设备状态监控、安全的软硬件系统操作维护、日常安全巡检、安全事件处置、对新业务系统进行入网安全评估、协助加固漏洞、运维监控与分析、漏洞扫描、安全事件审计、网络行为审计、安全策略优化、应急响应、等级保护合规性运维、知识库维护等安全运维工作，提高客户安全运维的效果和专业性。

3.2 服务内容

为协助三亚市政务中心做好日常安全工作，安全运维人员应加强自身管理，提高自身技能，遵循相关的职责和任务。安全运维人员职责如下：

岗位	工作职责	输出成果
全员	<p>驻场运维人员应严格要求自己 and 不断提高技术能力，认真负责，爱岗敬业，确保每天的正常工作，遵守规章制度，履行驻场运维人员的职责；</p> <p>驻场运维人员应自觉履行岗位职责，严格遵守业务操作流程，按要求汇报工作进度及工作成果，并能与三亚市政务服务中心协调配合，保障项目顺利的开展，完成本职工作。</p>	
安全工程师	<p>负责驻场人员工作协调安排，形成工作计划文档；</p> <p>配合处理日常安全咨询工作，编制相关管理制度，优化安全管理机制，形成安全咨询文档；</p> <p>负责新业务系统漏洞扫描，弱口令检查，端口检查。形成新业务系统漏洞评估报告。</p> <p>每日负责安全设备的日志状态监控、安全巡检工作；</p> <p>负责日常安全软硬件系统安全运维操作；</p>	<p>《安全运维保障实施计划》</p> <p>《安全运维保障报告》</p> <p>《信息安全咨询记录》</p> <p>《新业务系统漏洞评估报告》</p> <p>《安全设备巡检报告报告》</p> <p>《安全运维操作记录》</p> <p>《新业务系统安全基线评估</p>

	负责新业务系统安全基线检查（包括操作系统基线检查、中间件基线检查、数据库基线检查）； 负责新业务系统安全基线检查（包括操作系统基线检查、中间件基线检查、数据库基线检查）； 汇总每日项目实施情况，包括各项服务内容及驻场人员实施内容，编辑每日的信息安全运维日报、每周的信息安全运维周报、每月的信息安全运维月报。	报告》 《新业务系统信息安全应急演练报告》 《信息安全事件响应分析报告》
--	---	--

1、咨询服务：提供安全服务软件操作、系统维护、调整及安全性设置等方面的支持。

2、安全制度落实：配合中心落实机房各项安全制度及等保测评中各项制度要求。

3、安全巡检服务：对安全服务软件运行实施定期预防性的维护和检查，并提供巡检报告，巡检完毕巡检确认单给予甲方对接人签字，报告以月、季度报告形式体现；提供安全服务软件系统优化和性能调整服务。

4、问题处理：对安全软硬件的错误进行记录、分析，提供故障诊断和解决方案；提供安全服务软硬件的问题修补程序验证和安装。

5、安全策略优化服务：对三亚市政务中心部署的软硬件安全产品，通过对其策略的匹配分析，结合风险检测分析梳理其安全策略现状。

6、事件响应服务：事件响应，即故障响应。当三亚市政务中心出现网络安全故障，引起业务中断或运行效率无法满足正常运行要求的情况下，立即作出响应并进行相应处理。

7、服务请求响应：根据三亚市政务中心要求所提供的响应服务。包括但不限于以下内容：

- (1) 防止并追查重要资料、机密文件等外泄；
- (2) 监督、审查、限制、规范网络使用行为；
- (3) 对机房管理人员及其他外来人员的机房操作行为进行审计，满足相关政策要求，做到有据可查；
- (4) 网站访问、员工上网行为统计，用于分析员工使用网络情况；
- (5) 统一管控，全面掌控三亚市政务中心网络安全情况；
- (6) 配合三亚市政务中心信息科其他工作；

8、新系统接入网络前的安全评估，评估系统是否符合入网安全规范，规避

存在安全问题的系统上线服务

### 3.3 服务交付物

- 《安全运维保障实施计划》
- 《安全运维保障报告》
- 《信息安全咨询记录》
- 《新业务系统漏洞评估报告》
- 《安全设备巡检报告报告》
- 《安全运维操作记录》
- 《新业务系统安全基线评估报告》
- 《新业务系统信息安全应急演练报告》
- 《信息安全事件响应分析报告》

## (四) 重大会议及节假日期间安全保障要求

### 4.1 服务概述

重大会议期间及节假日期间安全值守，全面配合三亚市政务中心特殊时期的安全保障工作，保证三亚市政务中心特殊时期各系统和业务能安全、稳定、正常运行。

### 4.2 服务内容

融信提供特定时期的安全保障服务，内容主要包括特定时期安全值班和网站系统远程监控。

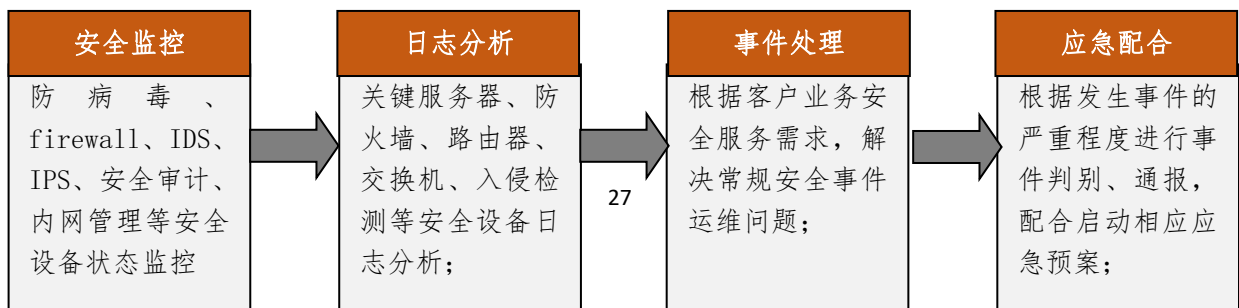
#### ➤ 特殊时期安全值班

根据时间表，在特定时期提供安全专家值班表，安排专人远程及驻场值班，确保客户可以在第一时间得到专业支持和应急响应。

#### ➤ 网站系统远程监控

特定时期，通过远程监控系统，能够主动发现客户网站系统的风险漏洞，实时监测客户网站的安全状况，发现问题后能及时采取修补措施。全面检测网站系统页面完整性、链接有效性，检测网站是否遭受攻击。

### 值守实施流程



### 值守时间

在重保期间，将安排专业工程师，协助客户单位运维保障人员为信息业务系统提供现场值守服务。值守方式为 5x8 驻场服务，覆盖重保全时段。

值守期间对各重要信息系统进行监控。对值班期间出现的可疑情况和网络攻击行为，将及时客户现场负责人联系。得到客户授权后，与客户值班人员一起进行事件处理。

### 值守人员选择

将选派具备丰富工作经验人员为客户提供安全值守服务，具体人员信息如下表所示：

姓名	岗位	工作内容	电话

表:人员配置名单

### 值守人员入场

值守人员将于客户协商具体时间，办理相关手续，进驻现场。

### 值守安全制度

- ① 遵守客户工作及作息时间安排，服务过程认真负责细致入微；
- ② 值守人员听从客户工作人员安排，与客户值班人员密切沟通，协调好工作；
- ③ 按项目规定时间间隔填写一次工作日志；
- ④ 具体事项负责人要求 24 小时手机开机；
- ⑤ 各当日值班人员要求 24 小时手机开机；
- ⑥ 下一班人员到岗后，填写交接单后才能离开现场；

### 安全值守目标

在重保期间，将安排专业工程师，协助客户运维人员为信息业务系统提供现场值守服务。保证客户信息系统正常运行。

- \* 明确客户业务需求确保 IT 服务有效支撑业务流程；
  - \* 确保 IT 流程支撑业务流程，整体提高信息系统安全运维的质量；
  - \* 通过事故管理流程、变更管理流程等提供了更可靠的业务支持；
  - \* 提供更加及时有效的业务持续性服务；
  - \* 提高 IT 人员的生产率与工作满意度；
  - \* 通过标准的外包服务管理流程，提高的信息业务系统整体安全运营能力；
- 值守监控范围

根据客户需要监控的范围，依据列表进行内容填写，进行范围确认。（不限以下内容）

主机、应用信息列表			
设备用途	IP	OS	APPLICATION
态势感知			
防火墙			
IDS			
防病毒			
其它设备			

#### 4.3 服务交付物

《XX 重要时期安全保障总结报告》

#### （五）其它服务

##### 5.1 服务内容

驻场提供的安全服务包括但不限于招标要求提供的网络安全服务需求所提的安全服务，如三亚市政务中心涉及其他信息化安全类服务需求，需无条件配合实施，如驻场人员无法解决的安全问题，公司提供远程技术支撑或现场提供支持。

应基于三亚市政务中心现有的网络安全设备，确保三亚市政务中心通过三级等级保护测评。

三亚市政务中心在开展业务工作过程中，如涉及网络安全的事项，公司应按照三亚市政务中心的要求对此进行网络安全评估，并出具具有相应网络安全资质

的相关安全证明。

## 5.2 服务交付物

根据实际服务内容输出相关服务成果文档。

# D 包需求及服务响应

## 8.7 信息化日常管理维护外包服务项目（D包）-信息化管理支撑服务及“无窗口”智能导办服务系统服务项目

### 8.7.1 服务要求及内容

1、提供信息化支撑服务；

2、提供三亚市政务中心信息化软硬件统计管理服务，包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等硬件设备，系统软件、数据库软件、中间件软件等软件系统；

3、提供网络规划管理服务。根据三亚市政务中心链路及三亚电子政务外网的实际情况，规划三亚市政务中心网络结构（专线、互联网、政务外网），合理分配 IP 信息，绘制三亚市政务中心网络拓扑图；

4、根据三亚市政务中心要求，协助三亚市政务中心管理及监督信息化项目建设工作，结合三亚市政务中心信息系统软硬件和网络架构现状，按照现有业务流程和现有系统功能，规范信息化项目实施步骤，合理分配信息化建设所需资源，提供所需的相关接口；

5、提供服务器、存储设备等运维服务管理，包括服务器、存储设备的日常监控和运行状态管理；

6、提供数据库运行维护管理服务，对三亚市政务中心已搭建的 mysql、MongoDB 等数据库的日常运行状态进行管理，快速发现、诊断和解决性能问题，从而有效的优化性能，提高数据库的使用效率；

7、提供中间件运维管理服务，对 BEA Weblogic、MQ 等中间件进行日常维护管理和监控工作，包括配置信息管理、故障监控、性能监控，确保中间件持续稳定运行，保障政务服务数据对接正常；

8、根据三亚市政务中心要求，协助三亚市政务中心进一步规范三亚市政务信息化项目网络安全部分、数据对接服务的相关工作；



9、负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收；

10、因市政务中心工作需要，配合市政务中心出差办公，所产生差旅费由服务商提供。

## **（一） 政务数据库搭建及软件应用运维服务**

### **1.1 业务现状**

随着海南省政务数据共享工作的推进，全省现已建立了省政务数据共享目录和政务数据共享资源平台，这要求了市政务服务中心的业务系统需要搭建对应的数据共享库，开发对外服务接口，并长期维护接口的稳定正常运行。

### **1.2 服务目标**

根据三亚市政务中心数据对接的需求搭建对应数据库，开发对外服务接口，协助进行数据库相关管理工作，提高数据库运行效率。

### **1.3 服务周期**

服务期限：自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

### **1.4 服务要求及内容**

- 1、提供数据库搭建及软件应用服务；
- 2、负责检查二级库数据库、省交换平台前置机运行情况，及时处理数据库故障；
- 3、负责定期对二级库数据库、省交换平台前置机进行优化，提高数据库运行效率；
- 4、负责检查二级库相关接口运行情况，及时优化并处理同步中间件故障；
- 5、负责同步办件库等数据库至省交换平台前置机，同步省事项库至一体化平台事项库；
- 6、负责防火墙、核心交换、网关、路由等网络设备的配置及管理；
- 7、根据三亚市政务中心信息化项目建设的要求，按照开发和维护服务要求配置资源，进行服务器资源的合理分配和管理；
- 8、开发、升级、运维管理政务服务数据库第三方调用的相关接口；
- 9、根据三亚市政务中心与其他业务部门的对接需求，搭建对应的 mysql、MongoDB 等数据库；

10、提供数据库备份与数据还原服务；

11、负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收。

## **（二）政务服务可视化运维及前端应用运维服务**

### **2.1 业务现状**

市政务服务中心基于全市的一体化审批系统，通过对系统的数据的统计、分析、归类，通过可视化技术平台，以直观的方式展示，以便领导和社会大众快速直观的了解全市政务审批办理情况和各项政策。

### **2.2 服务目标**

政务服务可视化平台运维服务。为了将政务审批数据、政务业务推广情况、全市建设项目审批情况、党建情况、“不见面审批”推进情况等数据，以简单易懂的方式多维度的展示，充分拉近政府与群众间的距离、优化政务服务管理、增强政务工作透明度。目前需要对政务中心政务信息展示可视化、多规合一可视化、党建可视化、政务服务便利化大数据可视化等数据可视化平台进行数据分析和维护，根据市政务中心需要进行可视化模块添加以及改版。

### **2.3 服务周期**

服务期限：自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

### **2.4 服务要求及内容**

1、提供可视化及前端应用运维服务；

2、针对三亚市政务中心现有的政务信息展示可视化大屏提供界面、接口、静态数据等运维服务；

3、因政策原因或数据变化等，根据三亚市政务中心需求，提供可视化展示大屏的开发服务，包括进行数据分析、图形制作、数据建模、布局调整、场景动画设计、控制台接入等功能模块开发服务；

4、提供三亚市政务中心现有应用系统及部分一鹿快办信息化体系的运维服务，包括数据对接、界面调整、bug 修复等问题处理，以及定期巡检系统运行情况；

5、远程协助处理各便民站终端机使用中出现的软件问题并解答，保障终端机的正常使用；

6、根据三亚市政务中心与第三方对接需求，对接及管理第三方提供的数据接口，并进行调用、测试、应用；

7、根据三亚市政务中心前端应用数据开放业务的需求，提供数据分析、数据对接等模块开发服务，以及提供可视化页面制作服务；

8、根据三亚市政务中心需求，针对政务服务 H5 页面提供相关运维工作。

9、根据三亚市政务中心需求，针对政务服务查询平台提供相关功能开发及相关运维工作。

10、负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收。

### （三）“无窗口”智能导办服务系统服务

建设“无窗口”智能导办服务系统，在政务服务大厅帮助办事群众业务引导、咨询、导航的一体化服务，将引导功能拓展至线下专业导办渠道，并深化服务内容，创新服务模式，导办人员为申请人提供咨询、引导、查询、评价等功能主动服务的新模式。以移动端的方式展示系统功能，通过语音交互、室内导航、业务咨询问答等方式，为公众提供智能化、人性化的导办服务，实现办事群众说出需求，即可获得所需的信息与服务。

“无窗口”智能导办服务，协助企业、群众到大厅办事，配置大厅导办辅助终端，辅助大厅工作人员，提供智能咨询、办理辅助、运行维护、自我提升服务。

系统功能服务清单如下：

序号	服务模块	服务清单	服务描述
1	系统功能设计服务	知识搜索	以文字或语音输入的方式在政务知识库中搜索结果，根据咨询查询的数据分析，主动推送 10 个常见问题到咨询首页以便快速查找。
2		无纸办事指南	根据事项归属部门或事项名称进行搜索，辅助导办人员完善对办事人的业务咨询和指导，突出事项办理材料和表单，可通过扫描二维码让咨询人扫码带走。
3		办事指引	实时获取大厅各地区各窗口各部门业务进行状况、排队人数等信息，方便导办人员为办事人推荐选择最为便捷最为合适的业务办理方式。

4	导航服务	大厅引导人员通过智能导办系统能够快速获取大厅事项窗口位置智能导航，及时引导、指引办事人前往窗口进行业务办理，导航地图和路线可通过二维码让申请人扫码带走，通过手机完成后续的导航。
5	优惠政策	为大厅导办人员汇集展示优化营商环境、企业复工复产政策，查询各部门政策兑现事项的实时公示，打通优化营商环境、企业复工复产各项政策落地“最后一米”。
6	办件查询	可以通过扫描办事人身份证、办事码、查询业务办理序号等方式来查询办事人业务办理状况，及时提醒、了解办事人业务办理信息。
7	无纸取号	工作人员可通过大厅导办辅助终端读取身份证信息，根据申请人的预约情况提供无纸取号，取号数据与排队取号系统实时对接。
8	服务评价	办事群众可以通过导服移动端对本次帮办代办服务进行评价，这样可以提高导服人员工作效率，规范导服人员工作流程。
9	在线学习	可以通过智能导办系统学习政务服务相关的讲座、视频、知识，能够有效提升导办人员业务能力和综合素质。

### 3.1 系统对接服务

对接服务主要包含：

1. 与统一事项库对接服务
2. 与业务办理系统对接服务
3. 与好差评对接服务
4. 与优惠政策库对接服务
5. 与培训库对接服务
6. 与政务知识库对接服务

## 7. 办件库对接服务

### 8.7.1 服务周期

自签订合同之日起 至 2023 年 12 月 15 日。

### 8.7.2 采购预算金额

采购：预算金额: ¥650000.00 元，最高限价为: ¥650000.00 元。

超出预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。

## 8.8 信息化日常管理维护外包服务项目（D 包）-信息化管理支撑服务及“无窗口”智能导办服务系统服务项目服务响应

(1) 提供信息化支撑服务；

(2) 提供三亚市政务中心信息化软硬件统计管理服务，包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等硬件设备，系统软件、数据库软件、中间件软件等软件系统；

(3) 提供网络规划管理服务。根据三亚市政务中心链路及三亚电子政务外网的实际情况，规划三亚市政务中心网络结构（专线、互联网、政务外网），合理分配 IP 信息，绘制三亚市政务中心网络拓扑图；

(4) 根据三亚市政务中心要求，协助三亚市政务中心管理及监督信息化项目建设工作，结合三亚市政务中心信息系统软硬件和网络架构现状，按照现有业务流程和现有系统功能，规范信息化项目实施步骤，合理分配信息化建设所需资源，提供所需的相关接口；

(5) 提供服务器、存储设备等运维服务管理，包括服务器、存储设备的日常监控和运行状态管理；

(6) 提供数据库运行维护管理服务，对三亚市政务中心已搭建的 mysql、MongoDB 等数据库的日常运行状态进行管理，快速发现、诊断和解决性能问题，从而有效的优化性能，提高数据库的使用效率；

(7) 提供中间件运维管理服务，对 BEA Weblogic、MQ 等中间件进行日常维护管理和监控工作，包括配置信息管理、故障监控、性能监控，确保中间件持续稳定运行，保障政务服务数据对接正常；

(8) 根据三亚市政务中心要求，协助三亚市政务中心进一步规范三亚市政务

信息化项目网络安全部分、数据对接服务的相关工作。

(9) 负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收。

(10) 因市政务中心工作需要，配合市政务中心出差办公，所产生差旅费由服务商提供。

### **(一) 政务数据库搭建及软件应用运维服务**

(1) 提供数据库搭建及软件应用服务；

(2) 负责检查二级库数据库、省交换平台前置机运行情况，及时处理数据库故障；

(3) 负责定期对二级库数据库、省交换平台前置机进行优化，提高数据库运行效率；

(4) 负责检查二级库相关接口运行情况，及时优化并处理同步中间件故障；

(5) 负责同步办件库等数据库至省交换平台前置机，同步省事项库至一体化平台事项库；

(6) 负责防火墙、核心交换、网关、路由等网络设备的配置及管理；

(7) 根据三亚市政务中心信息化项目建设的要求，按照开发和维护服务要求配置资源，进行服务器资源的合理分配和管理；

(8) 开发、升级、运维管理政务服务数据库第三方调用的相关接口；

(9) 根据三亚市政务中心与其他业务部门的对接需求，搭建对应的 mysql、MongoDB 等数据库；

(10) 提供数据库备份与数据还原服务；

(11) 负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收。

### **(二) 政务服务可视化运维及前端应用运维服务**

(1) 提供可视化及前端应用运维服务；

(2) 针对三亚市政务中心现有的政务信息展示可视化大屏提供界面、接口、静态数据等运维服务；

(3) 因政策原因或数据变化等，根据三亚市政务中心需求，提供可视化展示

大屏的开发服务，包括进行数据分析、图形制作、数据建模、布局调整、场景动画设计、控制台接入等功能模块开发服务；

(4) 提供三亚市政务中心现有应用系统及部分一鹿快办信息化体系的运维服务，包括数据对接、界面调整、bug 修复等问题处理，以及定期巡检系统运行情况；

(5) 远程协助处理各便民站终端机使用中出现的软件问题并解答，保障终端机的正常使用；

(6) 根据三亚市政务中心与第三方对接需求，对接及管理第三方提供的数据接口，并进行调用、测试、应用；

(7) 根据三亚市政务中心前端应用数据开放业务的需求，提供数据分析、数据对接等模块开发服务，以及提供可视化页面制作服务；

(8) 根据三亚市政务中心需求，针对政务服务 H5 页面提供相关运维工作。

(9) 根据三亚市政务中心需求，针对政务服务查询平台提供相关功能开发及相关运维工作。

(10) 负责完成三亚市政务中心安排的其他事项，具体服务内容可视实际情况调整，如遇服务内容调整，按调整后的实际情况验收。

### (三) “无窗口”智能导办服务系统服务方案

#### 1、技术路线

(1) 系统采用 C/S、B/S 双架构设计，这使得系统易于扩展，便于维护和升级，且相对安全。系统采用组件式多层架构，支持面向服务架构（SOA）的扩展。支持多种数据交换接口，具有与第三方软件应用集成的能力。

(2) 在软件设计上采用自顶向下以及快速原型法的开发模型，在软件开发上采用面向对象的三层架构的设计方法，它分为为界面层、中间层、数据实体层。界面层处理界面表示逻辑，中间层处理业务逻辑，界面层访问中间层中的组件，执行相应的业务逻辑。

(3) 数据库采用 mysql 数据库，这使得系统具有一定的开放性和良好的并行性和可伸缩性以及安全性。采用主流成熟的中间件系统，支持各类主流的服务器

操作系统。中间件采用 nginx、Tomcat、 Apache 等应用中间件；同时要求支持 Windows、 Linux 及 Unix 等各种主流操作系统。

(4) 采用 Java 技术实现系统的快速开发以便于企业的快速部署应用。系统采用 J2EE 技术体系,系统构建于三层应用体系结构之上,并采用 JSP、Servlet、EJB、 XML 等编程技术和面向对象程序设计方法。

(5) 基于各业务接口的开发,采用了目前面向服务(SOA)的、松散耦合的分布式体系结构,客户端应用程序与服务的交互可以通过简单的“请求/应答”机制来完成,建立的统一的安全、可靠、稳定、可伸缩、可扩展的平台,这可有效降低信息系统的投资风险,消除信息孤岛,缩短系统开发周期以及缩减开发成。

## 2、设计原则

(1) 开放性、标准性、兼容性

(2) 系统建设应采用“统一规划、标准先行”的策略。系统设计、开发应符合国家关于电子政务及信息化建设的有关标准,各系统之间必须实现无缝连接,并与现有的内部业务系统平台整合。

(3) 可配置性、可扩展性、可维护性

(4) 系统规划、设计应具有一定的前瞻性,还应具有良好的扩展性和升级能力。系统必须可以以配置的方式进行接口参数调整,以适应不同应用场合的特殊需要;系统软件的设计与开发,不仅要充分考虑现有的组织结构,还要考虑未来的发展变化,以适应不同管理模式和管理方式下的信息管理功能。系统应当具备可靠、平滑的扩展能力,支持业务过程优化。

(5) 安全性、保密性

(6) 系统稳定可靠,具有完善的权限控制、防病毒、防止非法侵害和系统崩溃方面的设计,能够保证系统的稳定工作。系统应提供对数据源和应用功能的授权访问;具备安全权限集成能力,能支持尽可能多的与其他系统的安全权限集成;提供运行日志,具有审计功能、提供对实施过程的管理。

(7) 可靠性

(8) 系统应具有安全、可靠的介质存储设备及管理功能,使用有效的备份技术,防止系统应用中断和系统数据灾难。

系统在运行环境、功能设计等方面应从高效开展政府工作的实际需要和具体



条件出发，以实用为目标。

### 3、功能开发服务

以用户的角度出发，系统针对易用性、简约性、美观性等进行界面的优化，提高用户办件体验，升级“无窗口”智能导办服务，协助企业、群众到大厅办事，配置大厅导办辅助终端，辅助大厅工作人员，提供智能咨询、办理辅助、运行维护、自我提升服务。

#### 2.1 知识搜索服务

提供以文字或语音输入的方式在政务知识库中搜索结果，根据咨询查询的数据分析，并主动推送 10 个常见问题到咨询首页以便快速查找。

#### 2.2 无纸办事指南服务

可以根据事项归属部门或事项名称进行搜索，辅助导办人员完善对办事人的业务咨询和指导，突出事项办理材料和表单，可通过扫描二维码让咨询人扫码带走。

#### 2.3 办事指引服务

实现实时获取大厅各地区各窗口各部门业务进行状况、排队人数等信息，方便导办人员为办事人推荐选择最为便捷最为合适的业务办理方式。

#### 2.4 导航服务服务

提供大厅引导人员通过智能导办系统能够快速获取大厅事项窗口位置智能导航，及时引导、指引办事人前往窗口进行业务办理，导航地图和路线可通过二维码让申请人扫码带走，通过手机完成后续的导航。

#### 2.5 优惠政策服务

提供为大厅导办人员汇集展示优化营商环境、企业复工复产政策，查询各部门政策兑现事项的实时公示，打通优化营商环境、企业复工复产各项政策落地“最后一米”。

#### 2.6 办件查询服务

提供通过扫描办事人身份证、办事码、查询业务办理序号等方式来查询办事人业务办理状况，及时提醒、了解办事人业务办理信息。

#### 2.7 无纸取号服务

实现工作人员通过大厅导办辅助终端读取身份证信息，根据申请人的预约情

况提供无纸取号，取号数据与排队取号系统实时对接。

#### 2.8 服务评价服务

对接服务评价服务系统后，办事群众可以通过导服移动端对本次帮办代办服务进行评价，提高导服人员工作效率，规范导服人员工作流程。

#### 2.9 在线学习服务

可以通过智能导办系统学习政务服务相关的讲座、视频、知识，能够有效提升导办人员业务能力和综合素质。

### 4、对接方案

#### 2.10 与统一事项库对接服务

与统一事项库对接，在移动终端上展示各窗口可办理的事项列表，并展示事项办事指南，将办事指南生成二维码，申请人可将办事指南扫码带走。对接内容包括办理事项基本信息、办事指南、申报所需材料、办理流程等，同时基于事项的动态变化特点，针对同个事项可能存在多个历史版本，事项存在新增、废置、拆分、合并等情况，在进行事项信息对接时必须严格按照相关接口规范，在指定的时间里、按顺序调用相关接口，在关键点做复查，完成后做数据检查，包括：事项总量、部门事项数、事项顺序等，做到统一信息发布源、统一维护，保证数据的一致性、共享性。

#### 2.11 与业务办理系统对接服务

与业务办理系统对接，简单业务无需申请人前往自助服务终端或综合受理窗口申请，可以通过移动终端进行身份认证、材料电子化、表单填写，实现批前辅导。受理完成的数据直接推送至业务办理系统进行后续办理。

#### 2.12 与好差评对接服务

与好差评系统对接，“无窗口”智能导办服务系统向“好差评”系统获取评价接口，对导办人员的批前辅导、咨询服务等内容进行好差评操作。

#### 2.13 与优惠政策库对接服务

与政策库对接，为企业和个人快速了解最新扶持政策，提供全范围、全流程的线上渠道，为提高政府扶持资金分配效率、强化资金监管，提供全面的数据支撑。

#### 2.14 与培训库对接服务

与培训库对接，将政务服务业务培训课程、视频等内容推送至移动终端，导办人员在空余时间可以进行在线培训，包括对导办人员的专业术语培训、讲解话术培训、业务知识培训、大厅管理规范培训等。

#### 2.15 与政务知识库对接服务

与政务知识库对接，政务知识库对导办终端提供业务咨询、投诉等相关功能的后台知识体系支撑，实现标准统一的政务服务咨询投诉体系，畅通咨询投诉渠道，及时回应和推动解决政务服务中的热点难点问题。

#### 2.16 办件库对接服务

与办件库对接，实现移动终端业务办理全流程查询。

### 5、接口管理

#### 2.17 接口应用模型

系统总体接口应用模型的接入层包含了接口连接管理、接口逻辑管理和接口服务三部分：接口连接管理提供接口接入处理完整的管理功能，在接口连接管理中包含了传输管理、通讯服务、负载均衡、伸缩性与动态配置管理、网络调度等功能；接口逻辑管理提供了和接口业务相关的数据管理、优先级管理、完整性管理等功能；接口服务是对行政权力阳光运行和管理系统的业务层提供的业务过程封装后提供给对端系统的相应服务，以阻断对端系统和业务层的直接通讯。封装过程应遵循简洁、实效和使用方便的原则。在接入层中，由接口服务负责调用业务层上的业务过程，实现与政务服务网业务层的连接。

#### 2.18 接口连接管理

##### 1. 通讯服务

接口基本采用了同步请求/应答方式、异步请求/应答方式、会话方式、广播通知方式、事件订阅方式、可靠消息传输方式、文件传输等通讯方式。

##### 2. 动态资源管理

接口根据具体需求应能提供负载均衡、伸缩性与动态配置管理、网络调度等资源管理功能，保证接口连接的稳定可靠。它主要体现在以下几个方面：

**负载均衡：**为了确保接口服务吞吐量最大，接入层自动地在系统中完成动态负载均衡调度；

伸缩性与动态配置管理：可以由系统自动伸缩管理方式或动态配置管理方式实现数据依赖路由管理、网络用户管理、队列管理、存取资源管理，以及接口应用的恢复处理等；

网络调度：在双方接口之间设置多个网络通道，实现接口的多数据通道和容错性，保证当有一网络通道通讯失败时，可进行自动的切换，实现接口连接的自动恢复。

## 2.19 接口逻辑管理

### 1. 业务数据检查

接口应提供业务数据检查功能，即对接收的数据进行合法性检查，对非法数据和错误数据则拒绝接收，以防止外来数据非法入侵。对于接口，其业务数据检查的主要内容有以下几个方面：

数据格式的合法性：如接收到非预期格式的数据。包括接收的数据长度，类型，开始结束标志等；

数据来源的合法性：如接收到非授权接口的数据；

业务类型的合法性：如接收到接口指定业务类型外的接入请求。对于业务数据检查中解析出非法数据应提供以下几种处理方式：1. 事件报警：在出现异常情况时自动报警，以便系统管理员及时进行处理；

分析原因：在出现异常情况时，可自动分析其出错原因。如是数据来源非法和业务类型非法，本地记录并做后续管理，如是数据格式非法，分析网络传输原因或对端数据处理原因，并做相应处理；

统计分析：定期对所有的非法记录做统计分析，分析非法数据的各种来源是否具有恶意，并做相应处理。

### 2. 数据压缩/解压

接口根据具体的需求应提供数据压缩/解压功能，以减轻网络传输压力，提高传输效率，从而使整个系统能够快速响应并发请求，高效率运行。

在使用数据压缩/解压功能时，应具体分析每一类业务的传输过程、处理过程、传输的网络介质、处理的主机系统和该类业务的并发量、峰值及对于所有业务的比例关系等，从而确定该类业务是否需要压缩/解压处理。对于传输文件的业务，必须压缩后传输，以减轻网络压力，提高传输速度。

在接口中所使用的压缩工具必须基于通用无损压缩技术，压缩算法的模型和

编码必须符合标准且高效，压缩算法的工具函数必须是面向流的函数，并且提供校验检查功能。

### 3. 完整性管理

根据业务处理和接口服务的特点，应用系统的所有业务可以分为两类：实时交易业务和批量传输业务。两类业务的特点分别如下：

#### 4. 实时交易业务

采用基于交易的事务处理机制实现；

业务传输以数据包的方式进行；

对传输和处理的实时性要求很高；

对数据的一致性和完整性有很高的要求；

应保证高效地处理大量并发的请求。

#### 5. 批量传输业务

采用基于消息的传输处理机制实现；

业务传输主要是数据文件的形式；

业务接收点可并发处理大量传输，可适应高峰期的传输和处理；

要求传输的可靠性高。根据上述特点，完整性管理对于实时交易业务，要保证交易的完整性；对于批量传输业务，要保证数据传输的完整。

## 8.9 拟派驻人员要求

根据三亚市政务中心政府的政务系统运维要求，项目驻场服务组按工作类型分为服务台人员(由硬件维护人员兼任)，硬件维护人员。

**A 包：**网站信息内容保障服务人员 1 名：负责中心门户网站信息运维服务、政务信息公开平台和电子政务公开栏的信息发布和管理工  
作，同时要能紧跟省市两级政府办公室的要求，与网站技术支持厂商配合，不断完善并规范网站的功能与内容。

**B 包：**信息化系统设备（硬件）维护人员 4 名：日常工作包括硬件设备维护及软件维护。

**C包：**网络安全服务本次安全运维保障服务建设内容由2名驻场人员（安全工程师、安全助手）提供，1名人员提供远程技术支撑：利用安全管理系统提供安全管理服务、安全基线检查服务、应急响应服务、安全意识及安全政策解读培训服务、安全加固服务、安全运维服务、运维日常服务工作。

**D包：**信息化支撑服务人员为3名，提供三亚市政务中心信息化软硬件统计管理服务，包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等硬件设备，系统软件、数据库软件、中间件软件等软件系统

拟任本项目人员汇总表如下：

序号	姓名	证书/职称	现任职务	该项目承担岗位	备注

## 8.10 售后、运维服务支撑能力

为保障市政务服务中心信息化软硬件的稳定性和可靠性；保障市政务服务中心信息化软硬件的安全性和可恢复性；故障的及时响应与修复；人员的技术培训服务；信息化建设规划、方案制定等咨询服务。

## 九、获取采购文件及报价文件提交

### 1、获取采购文件

时间：2023年1月8日至2023年1月12日，每天上午08:30至12:00，下午14:00至17:30（北京时间）

地点及方式：登录三亚科技投资集团有限公司官网的“首页—集团资讯—公示公告”栏目（<http://www.syiti.com/Public.html>）在线下载采购文件。

## 2、提交报价文件截止时间和地点

报价文件有效期：自报价文件开启之日起 60 天

报价文件份数：纸质版 1 份，电子版 1 份（备注：纸质版 1 份，需盖章并密封提交至甲方指定地址；电子版 1 份，使用 U 盘或光盘装载，与纸质版一并密封提交，电子版包括：将盖章纸质版扫描成 PDF 版、非盖章版报价文件的 WORD 版。）

提交方式：现场递交或邮寄至采购人地址

截止时间：2023 年 1 月 12 日 12 点 00 分（北京时间）

采购人：三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司

地址：三亚市吉阳区吉阳大道 273 号三亚云港园区 2 号楼 4 楼

联系人：栾工，电话：15091915283；0898-88384561；

## 3、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

### （1）采购人信息

采购人：三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司

地址：三亚市吉阳区吉阳大道 273 号三亚云港园区 2 号楼 4 楼

联系人：栾工

电话：15091915283；0898-88384561

### （2）项目联系方式

项目联系人：陈工

电话：17776878818

## 十、报价文件格式及报价要求

报价文件需提供一式两份（备注：纸质版 1 份，需盖章并密封提交至甲方指定地址；电子版 1 份，使用 U 盘或光盘装载，与纸质版一并密封提交，电子版包括：将盖章纸质版扫描成 PDF 版、非盖章版报价文件的 WORD 版。）

1、报价单（报价总表、报价明细单、附主要产品说明、产品图、检验报告等）。

2、报价单位资格证明文件（企业简介、营业执照、法人身份证等）。

3、诚信承诺书。

4、无重大违法记录声明函。

5、供应商信用承诺书。

6、信用查询记录（信用查询报告、没有列入失信被执行人、**重大税收违法失信主体**、没有列入政府采购严重违法失信名单）。

7、反商业贿赂承诺书。

8、本地化的服务能力。

9、社保缴纳凭证及纳税凭证（提供 2022 年以来任意一个月的纳税、社保记录凭证）。

10、类似业绩一览表（提供 3-5 个类似案例，需附完整合同）。

11、财务报表（提供 2022 年以来任意一个季度的财务报表）。

12、其它报价单位认为需要提供的內容。



13、报价单位提供的其他资料（如项目技术方案、服务方案、运维方案、售后方案等）。

**报价要求：每一参与报价企业均可同时报一个包或者多个包。**