

竞争性磋商文件

采购方式：竞争性磋商

项目编号：HNZC2023-008-001

项目名称：海南省司法厅 2023 年度信息化
运行维护项目

采购人：海南省司法厅

采购代理：海南政采招投标有限公司



2023 年 2 月 27 日

目 录

第一章 采购公告

第二章 用户需求书

第三章 供应商须知

第四章 合同条款

第五章 响应文件内容和格式

第六章 评审方法和程序

附表 1、初步审查表

附表 2、技术商务评分表

第一章 采购公告

项目概况

海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目的潜在供应商应在海南省政府采购网 (<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>) - 海南省政府采购电子化交易管理系统获取采购文件，并于 2023 年 03 月 20 日 09 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：HNZC2023-008-001
2. 项目名称：海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目
3. 采购方式： 竞争性磋商
4. 预算金额：374 万元，其中 A 包 318 万元、B 包 56 万元。
5. 最高限价：374 万元，其中 A 包 318 万元、B 包 56 万元。

注：超出采购预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。

6. 采购需求：一批分包，海南省司法厅采购海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目，其他详见《用户需求书》。

7. 合同履行期限：

A 包：合同生效后一年内；

B 包：合同签订生效后且具备项目实施条件后一年内完成网络安全等级保护测评及安全保障服务全部内容（其中网络安全等级保护测评服务在合同签订后且具备测评工作开展条件后 90 个工作日内完成），并出具相应的服务成果。

8. 本项目不接受联合体投标。

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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定需提供的材料：

3.1.1 在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力（提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明复印件加盖公章，根据《政府采购法实施条例》释义，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，允许法人的分支机构参加投标，分支机构投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权）；

3.1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2022 年至今任意三个月的财务报表（资产负债表、利润表）复印件加盖公章或会计师事务所出具的 2021 年度财务审计报告）；

3.1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函并加盖单位公章）；

3.1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2022 年至今任意三个月的税收缴纳证明和社保缴纳证明复印件加盖公章）；

3.1.5 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（提供声明函）。

3.2 供应商具有公安部第三研究所颁发的网络安全等级测评与检测评估机构认证证书（复印件加盖公章）（适用于 B 包）。

3.3 必须在系统平台报名参加本项目，并按时提交保证金的。

三、获取竞争性磋商文件

1. 时间：2023 年 03 月 08 日起至 2023 年 03 月 15 日

[每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 24:00（北京时间，法定节假日除外）]

2. 地点：海南政府采购网-海南省政府采购电子化交易管理系统

3. 方式：

按以下步骤报名并获取文件

3.1 网上注册：供应商须在海南政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册。（网站联系电话：0898-68546705）

3.2 投标报名进入投标报名首页，点击采购公告名称，可查看采购公告具体内容，点击需要参与的标包并填写报名相关信息，确认信息无误点击提交，完成报名并下载电子版的采购文件及其他文件，未按时在系统平台报名的视为无效报名。

4. 售价：0 元

四、响应文件提交

1. 截止时间：2023 年 03 月 20 日 09 点 30 分（北京时间）

2. 地点：海口市国贸路 49 号中衡大厦 13 楼 A 座

五、开启

1. 时间：2023 年 03 月 20 日 09 点 30 分（北京时间）

2. 地点：海口市国贸路 49 号中衡大厦 13 楼 A 座会议室

六、公告期限：自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1. 保证金缴纳相关事项

保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交

保证金的金额：A 包：10000 元；B 包：3000 元。

保证金到账截止时间：与响应文件提交截止时间一致

保证金缴纳帐户名称：海南政采招投标有限公司

开户银行：中国工商银行海口国贸支行

帐 号：2201028119200122488

财务联系人：郑小姐 联系电话：0898-68501523

2. 采购信息及采购结果发布媒体

中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、海南省政府采购网

<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/>

3. 本项目支持节能产品管理、环境标志产品管理、进口产品管理、中

小企业发展等相关政策。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

采购人名称：海南省司法厅

采购项目联系人：罗先生

采购人地址：海南省海口市凤翔东路 338 号

联系电话：0898-65919125

2. 采购代理机构信息

代理机构名称：海南政采招投标有限公司

项目联系人：贾玲

代理机构地点：海口市国贸路 49 号中衡大厦 13 楼 A 座

联系电话：0898-68501635/13976096820

电子邮箱：JL_1399@163.com

邮编：570125

3. 项目联系方式

项目联系人：贾玲

电 话：0898-68501635/13976096820

第二章 用户需求书

A 包用户需求书

- 一、项目名称：海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目。
- 二、服务期限：合同生效后一年内。
- 三、服务地点：用户指定地点。
- 四、采购资金的支付方式、时间、条件：
 - 4.1 首付款：在合同签订后 5 个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效发票以银行转账方式向乙方支付合同金额的 50% 首付款。
 - 4.2 第二笔款项：合同总金额的 50%，根据省财厅实际下达项目建设经费及支付进度要求，付款方式和时间由甲方双方共同协商。
(其他未尽事宜以合同约定为准)
- 五、申请人的资格要求：见采购公告。
- 六、验收要求：按标书服务要求和国家行业标准进行验收。
- 七、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业、制造业
- 八、其他要求：本项目采购预算含可研编制费 30371.08 元，由成交供应商支付给可研编制单位。
- 九、服务要求

1. 运维要求

1.1 运维目标

本项目旨在为海南省司法厅提供全面的信息技术支持服务，全面保障全厅信息系统和网络的正常运行，及时发现和处理故障。降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。

通过运行维护服务的有效管理来提升海南省司法厅现有信息系统的服务效率，协调各信息系统的内部运作，提高服务质量。结合现有的环境、组织结构和流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划维护内容，实现对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，创建一个可知可控的系统运行环境，并保证用户信息系统的可靠、高效、持续、安全运行。

具体需达到的目标如下：

1. 系统可用性：95%
2. 用户满意度：95%
3. 故障处理时间要求：详见表 1-1。

表 1-1 故障处理时间要求

| 服务级别 | 响应时间 |
|---|--------------------|
| I 级： 属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 0.5 小时，1 小时内提交处理方案 |
| II 级： 属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 1 小时，1 小时内提交处理方案 |
| III 级： 属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 1 小时，1 小时内提交处理方案 |
| IV 级： 属于普通问题；其具体现象为：系 | 1 小时，1 小时内提交处理方案 |

| |
|--------------------------------|
| 统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 |
|--------------------------------|

1.2 运维范围与运维内容

1.2.1 软硬件基础设施运维

1.2.1.1 机房运维

海南省司法厅已建设设备间，面积约 46m²，可容纳 10 个标准机柜，政务外网、互联网相关业务共用此设备间。《海南省司法厅涉外法律服务与数字法治智慧司法信息化建设（一期）项目》扩容该设备间，增加 10 个机柜的空间。

制冷情况：设备间有两台空调，一台为 23KW 施耐德精密空调，另一台为格力 5P 立式空调。制冷均匀，无局部热点。

UPS 情况：设备间有一台施耐德 Galaxy300 40KVA UPS，在线式，电池 C&D 12-88 LBT (12V88Ah) 60 只。UPS 容量富余，备电 30 分钟以上。

法律援助中心已建设设备间，面积约 8m²。

1.2.1.2 软硬件基础设施运维

1、软件系统

包含数据库、中间件、工具等系统与业务支撑软件。

2、硬件设备

包含服务器设备、网络设备、安全设备、存储设备和视频监控设备等硬件设备运维。

(1) 包含全厅 55 个点位高清摄像头、配件的维修及更换。

| 设备名称 | 设备品牌 | 设备位置 | 数量 | 合计 | 备注 |
|------|------|----------|----|----|----|
| 摄像头 | | 司法厅户外 | 19 | 55 | |
| | | 一楼过道 | 3 | | |
| | | 二楼过道及会议室 | 9 | | |

| | | | | | |
|--------|---|-----------|---|--|--|
| | | 三楼过道及指挥中心 | 5 | | |
| | | 四楼过道 | 3 | | |
| | | 五楼过道 | 4 | | |
| | | 六楼过道 | 1 | | |
| | | 七楼过道 | 2 | | |
| | | 八楼过道 | 3 | | |
| | | 九楼过道 | 3 | | |
| | | 十楼过道 | 2 | | |
| | | 十一楼过道 | 3 | | |
| | | 十二天台 | 1 | | |
| | | 数据中心机房 | 2 | | |
| | | POE 交换机 | | | |
| 四楼配电间 | 1 | | | | |
| 六楼配电间 | 1 | | | | |
| 八楼配电间 | 1 | | | | |
| 十楼配电间 | 1 | | | | |
| 数据中心机房 | 1 | | | | |

(2) 包含 64 块机房 ups 电池的更换。

3、故障处理

针对全省司法业务系统软硬件故障，运维商需及时响应，于时限内解决问题，并提供故障处理报告。

4、系统调优

针对全省司法业务软硬件平台，需要对系统运行状况提供及时的监控，一旦发现性能、可靠性下降问题，需要通过诸如（不限于）配置管理、软件版本变更管理、系统优化分析与调优方式解决。

1.2.2 业务应用系统运维

- 1、海南省司法厅综合办公信息系统；
- 2、海南省司法行政门户网站；
- 3、人民监督员管理系统；
- 4、人民陪审员管理系统；
- 5、数字法治智慧司法信息化平台（海南省公共法律服务平台）；
- 6、海南省社区矫正信息管理系统；

7、海南省司法行政执法监督平台。

1.2.3 其他运维服务

1.2.3.1 运维人员驻场服务

要求运维服务提供商安排 5 名人员进行驻点维护,包括设备间值班室人工驻场和技术驻场。对信息化系统设备及软件进行日常的维护,服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容,现场派驻人员不能提供的服务由运维服务提供商安排其他资源提供。保障 7*24 小时电话值守响应技术支持服务。

1.2.3.2 安全运维服务

针对本省司法厅各项业务需求,需对运维的信息系统进行安全运维服务,包括网络安全培训服务、网络安全漏洞扫描评估服务、安全加固、应急响应、应急演练。

1.2.4 通信线路租用

- 1、光纤专线租用(200M 和 20M);
- 2、运营商短信租用服务。

1.3 运维模式

采用驻场服务与按需服务相结合的外包服务模式。

2. 需求分析

2.1 软硬件基础设施运维需求分析

2.1.1 机房及其配套设施运维需求分析

根据机房的现状,所需的运维服务包括:技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|--|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证机房设备的正常运转。并提供7×24小时的电话技术支持服务。 |
| 2 | 定期现场巡检 | 对设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备保修及现场备件安装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试。 |
| 4 | 现场故障处理 | 按服务级别：7×24小时 |
| 5 | 问题管理并记录 | 对遇到的问题进行汇总和报告 |
| 6 | 运行分析及建议 | 通过对设备运行状况进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少设备故障隐患。 |

主要涉及的机房及配套工程 141 台设备如下：

| 序号 | 设备类型 | 品牌型号 | 单位 | 数量 | 用途 | 过保时间 |
|----|--------|---------------------|----|----|----------|------------|
| 1 | UPS 系统 | 科华 UPS KR6000L-J | 台 | 1 | | 2016 年 |
| 2 | 机柜 | 红梅 32U | 个 | 1 | 公共服务法律平台 | 2022 年 9 月 |
| 3 | 光纤收发器 | 浩瀚鑫 HHX-16 | 项 | 1 | | 2022 年 9 月 |
| 4 | 配电箱 | 海口定制 | 个 | 1 | | 2022 年 9 月 |
| 5 | 机柜 | 红梅 22U | 台 | 2 | | 2022 年 9 月 |
| 6 | 指纹密码 | 海康威视 L5S | 个 | 1 | | 2022 年 9 月 |

| | | | | | |
|----|---------------------------------|---------------------------------|---|----|---------|
| | 锁 | | | | |
| 7 | 空调 | 海尔 KFR-35GW/15DEB 21AU1 | 台 | 2 | 2022年9月 |
| 8 | 防潮箱 | 万得福 MD-300I | 台 | 1 | 2022年9月 |
| 9 | 服务器 42U 机柜 | 图 腾 K362429001X | 台 | 10 | 2023年3月 |
| 10 | 机柜 PDU | 图腾型 号:322006218 | 个 | 20 | 2023年3月 |
| 11 | 无管网双 瓶灭火瓶 组 | 博海 GQQ70X2/2.5-BH | 组 | 1 | 2023年3月 |
| 12 | 烟感探测 器 | 青鸟消防 JBF4101 | 套 | 4 | 2023年3月 |
| 13 | 感温探测 器 | 青鸟消防 JBF4111 | 套 | 4 | 2023年3月 |
| 14 | 感应控制 主机 | 中 控 智 慧 InBio380 铁箱 A | 台 | 1 | 2023年3月 |
| 15 | 互联网指 纹密码锁 | 中控智慧型 号:P2 | 台 | 2 | 2023年3月 |
| 16 | IP 空调 | 格力 KF-26GW/(26391)NhBa-3 | 台 | 1 | 2023年3月 |
| 17 | 漏水报警 模块(含 5M 感应线固 定卡等) | 纵横通型 号:TC-ALD-302 | 台 | 1 | 2023年3月 |
| 18 | 温湿度传 感器 | 纵横通型 号:TC-TH-D1 | 台 | 4 | 2023年3月 |

涉外法律服务

| | | | | | | |
|----|----------|------------------------------------|---|----|------|----------------|
| 19 | 防爆半球型摄像机 | 海康威视 DS-2CD7D20X-IZ S(4-6mm) | 台 | 4 | | 2023年3月 |
| 20 | 网络机柜 | 24U | 套 | 5 | 一期集成 | 2020年8月 30日 |
| 21 | 光纤收发器 | 冠联 GL-16W16 | 套 | 2 | | 2020年8月 30日 |
| 22 | 网络机柜 | 国产 | 个 | 1 | 防暴防逃 | 2019年12 月2日 |
| 23 | 服务器机柜 | 国产 | 个 | 2 | | 2019年12 月2日 |
| 24 | 电柜 | 国产定制电流和 电压读表、灯光 报警 | 套 | 1 | | 2019年12 月2日 |
| 25 | UPS | 施耐德 Galaxy300 | 套 | 1 | | 2019年12 月2日 |
| 26 | 电池 | C&D 12-88 LBT (12V88Ah) | 只 | 60 | | 2019年12 月2日 |
| 27 | 电池柜 | | 套 | 2 | | 2019年12 月2日 |
| 28 | 服务器机柜 | 广州永利金盾 | 个 | 5 | | 2019年12 月2日 |

2.1.2 网络与安全系统运维需求

根据系统的现状，所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场软件升级、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容应包括：

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|---|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。并提供7×24小时的电话技术支持服务 |
| 2 | 定期现场巡检 | 对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备保修及现场备件安装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试 |
| 4 | 现场软件升级 | 分析软件升级的必要性和风险，并软件升级 |
| 5 | 现场故障处理 | 按服务级别：7×24小时 |
| 6 | 问题管理并记录 | 对遇到的问题进行汇总和报告 |
| 7 | 运行分析及建议 | 通过对网络运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少网络及安全故障隐患，更高效的进行网络及安全管理 |

2.1.3 服务器与存储系统运维需求分析

所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、补丁服务、升级服务、现场故障处理、问题管理并记录、系统优化。

服务器与存储系统运维的基本服务内容应包括：

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|--------|---|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证主机、存储的连通和可用，提供7×24小时的电话技术支持服务 |

| | | |
|---|-------------|--|
| 2 | 定期现场巡检 | 对主机、存储设备进行全面检查的服务项目，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备保修及现场备件安装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安装调试 |
| 4 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 |
| 5 | 升级服务 | 对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。 |
| 6 | 现场故障处理 | 按服务级别：5×8 小时 |
| 7 | 问题管理并记录 | 对遇到的问题进行汇总和报告 |
| 8 | 系统优化 | 对客户系统的主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。 |

主要涉及的服务器与存储设备有 5 台服务器，如下表所示：

| 序号 | 运维对象 | 品牌型号 | 单位 | 数量 | 用途 | 过保时间 |
|----|------|-------------|----|----|----------------------|--------|
| 1 | 服务器 | HP DL388G7 | 台 | 3 | 政务外网 | 2014 年 |
| 2 | 服务器 | IBM X3650M3 | 台 | 2 | 12348 法律援助 热线服务系统 | 2014 年 |

2.1.4 系统软件与其他工具软件运维需求分析

（一）数据库运维

数据库是多数应用系统稳定运行及数据安全保管的核心环节，数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理和数据备份管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。数据库数据备份管理是对数据库中

正在运行的业务及相关数据，按建设方案设定的备份策略进行及时备份，备份数据的管理，以及当出现系统故障时，通过备份数据进行数据的恢复等工作。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容应包括：

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|--|
| 1 | 数据库支持服务 | 每周7天，每天24小时电话支持，以满足业务发展的需要。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。定期的客户管理报告，避免问题再度发生。 |
| 2 | 数据库现场服务响应 | 数据库宕机坏块 影响业务不能进行的数据库问题 |
| 3 | 数据库健康检查 | 对数据库的配置及运作框架提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 检查数据库空间的使用情况 监控数据库性能，确认系统的资源需求 |
| 4 | 数据库产品性能调优 | 分析应用类型和用户行为，并以此评价并修改数据库的参数设置 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间 |
| 5 | 数据备份检查及数据恢复 | 依据系统建设方案的数据备份策略，检查数据库备份的安全可用 系统故障时进行数据备份的恢复 定期进行备份数据的恢复演练 |

主要涉及的数据库有套数据库软件，如下如所示：

| 序号 | 运维对象 | 品牌型号 | 单位 | 数量 | 用途 | 过保时间 | 备注 |
|----|------|------|----|----|----|------|----|
| | | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|--|---|---|-----|---------------|
| 1 | 数据库 软件 | 华宇信息 ArteryBase 数 据库管理系统 V3.6 | 套 | 1 | 数据库 | 2023 年 3 月 |
| 2 | | 人大金仓 | 套 | 2 | 数据库 | 2023 年 3 月 |

2.1.5 其他软硬件运维需求分析

所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场软件升级、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|--|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证设备的实时连通和可用，并提供 7×24 小时的电话技术支持服务。 |
| 2 | 定期现场巡检 | 对设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备保修及现场备件安装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试。 |

其他软硬件运维需求包括 432 台/套视频与监控设备、41 台/套其他技术设备，如下表所示：

| 序号 | 运维对象 | 品牌型号 | 单位 | 数量 | 用途 | 过保时间 |
|----|--------|------|----|----|--------------|--------|
| 一 | 视频与监控类 | | | | | |
| 1 | 硬盘录像机 | 海康威视 | 台 | 1 | 涉密机房室内系 统 | 2016 年 |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------|----------------------------|---|----|------------------------|-----------------|----------------|
| 2 | 2楼会议双 色屏升降装 置 | | 台 | 1 | | 2018年 | |
| 3 | 2楼大厅大 屏 | | 台 | 1 | | 2018年 | |
| 4 | 2楼会议室 LED大屏 | | 台 | 1 | | 2018年 | |
| 5 | MCU | 宝利通 RX2000 | 台 | 1 | 二楼机房 | 2018年12月 25日 | |
| 6 | 网络视频录 像机 | 海康威视 | 台 | 5 | 行政执法人员考 场视频监控系 统 | 2022年4月13 日 | |
| 7 | 硬盘 | 希捷 ST4000NM0035 | 块 | 10 | | 2022年4月13 日 | |
| 8 | 视频接入网 关 | 万为 | 台 | 5 | | 2022年4月13 日 | |
| 9 | 室内摄像机 | 海康威视 | 台 | 10 | | 2022年4月13 日 | |
| 10 | | 海康威视 | 台 | 5 | | 2022年4 月13日 | |
| 11 | 屏蔽器 | 爱密生 | 台 | 5 | | 2022年4 月13日 | |
| 12 | 安防应 用服务器 | 宇视 VS-VM55VS-VM5500 | 台 | 1 | | 2022年4 月13日 | |
| 13 | 接入交 换机 | 华三 | 台 | 5 | | 2022年4 月13日 | |
| 14 | 有线电 视 | 海南有线电视 | 套 | 3 | | 公共法律服务平 台 | 2022年9 月29日 |
| 15 | 视频监 控系统 | 海康威视 | 套 | 1 | | | 2022年9 月29日 |
| 16 | LED大 屏 | 海康威视 | 套 | 1 | 2022年9 月29日 | | |
| 17 | 多功能 厅视频会议 | 宝利通 | 套 | 1 | 2022年9 月29日 | | |
| 18 | 多功能 厅LED大屏 | 海康威视 | 套 | 1 | 2022年9 月29日 | | |
| 19 | 多功能 厅扩音系统 | SENNMIER声迷 尔 | 套 | 1 | 2022年9 月29日 | | |
| 20 | 广播系统 | SONBS/昇博士 | 套 | 1 | 2022年9 月29日 | | |
| 21 | 视频监 控智能分析 服务器(32 路) | 海康威视型号: DS-IE1032-03U/J | 台 | 29 | 涉外法律 | 2023年3月18 日 | |

| | | | | | | |
|----|------------------|----------------------------|----------------|----|------------|-------------|
| 22 | 视频监控智能分析服务器(16路) | 海康威视型号: DS-IE1016-03U/J | 台 | 28 | | 2023年3月18日 |
| 23 | LED显示屏 | TENDZONE型号: DW-4815A | 套 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 24 | LED控制系统 | TENDZONE型号: S4发送卡 | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 25 | 系统应用服务平台 | TENDZONE型号: MCU-1000 | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 26 | 单通道全高清解码云节点 | TENDZONE型号: MCN-100E | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 27 | 单通道全高清解码云节点 | TENDZONE型号: MCN-100D | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 28 | 智能配电柜 | TENDZONE | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 29 | 支架 | TENDZONE | m ² | 6 | | 2023年3月18日 |
| 30 | 会议系统 | 讯飞听见智能会议系统 V4.0 | 套 | 3 | | 2023年3月18日 |
| 31 | 通讯融合管理软件模块 | 华安泰 VIKOR VK-VM9900-HN | 套 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 32 | 通讯融合调度主机 | 华安泰 VIKOR VK-VM9000-RB | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 33 | 语音网关 | 华安泰 VIKOR 型号: VK-VM9000-RB | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 34 | 集群网关 | 华安泰 VIKOR 型号: VK-VM9000-XN | 台 | 1 | | 2023年3月18日 |
| 35 | 会议监控互通网关 | 科达 VS-G400-A: VS-MTS-100A | 台 | 1 | | 信息化(一期)系统集成 |
| 36 | MCU多点控制单元 | 科达 KDV8000A | 台 | 1 | 2020年8月30日 | |
| 37 | 电视墙服务器 | 科达 TVS-SH | 台 | 2 | 2020年8月30日 | |
| 38 | 流媒体 | 科达 VRS4000 | 台 | 1 | 2020年8月30日 | |

| | | | | | | |
|----|--------------|---|---|----|--|------------|
| | 录播 | | | | | 日 |
| 39 | 网管系统 | 科达 KDV-NMS; TVS-NIB; TVS-HDU2 | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 40 | 液晶电视 | 夏普 LCD-60UD30A | 台 | 6 | | 2020年8月30日 |
| 41 | | 夏普 LCD-70UD30A | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 42 | 数字处理器 | 国产配套电视 | 套 | 3 | | 2020年8月30日 |
| 43 | 电视吊顶挂架 | 国产配套电视 | 套 | 4 | | 2020年8月30日 |
| 44 | 混合矩阵 | ITC TS-9232H | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 45 | 高清视频会议终端 | 科达 H850-A; H900-A; TrueVixon HD200E; TrueVixon HD120E; TrueVoc 300D | 套 | 3 | | 2020年8月30日 |
| 46 | 手写双流系统 | 宝利通 UCBOARD | 套 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 47 | 应急移动平台 | 科达 KDV VCS | 套 | 4 | | 2020年8月30日 |
| 48 | 资源图形化管理平台 | 北塔 BISO v2.0 | 套 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 49 | 磁盘存储 | 科达 VS200G-S32T | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 50 | 高清解码器 | 科达 KDM2510-D01E | 台 | 5 | | 2020年8月30日 |
| 51 | 视频监控电脑 | 联想 A8000F-00 | 套 | 3 | | 2020年8月30日 |
| 52 | 监控行业综合安防软件系统 | 科达SIMS综合 安防管理平台 | 套 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 53 | 数字平台接入网关 | 科达 VS-G300-A | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 54 | 高清高速红外球型摄像机 | 科达 IPC425-E130-N | 台 | 2 | | 2020年8月30日 |
| 55 | 高清网络红外半球 | 科达 IPC2232-AN-DIR1 | 台 | 32 | | 2020年8月30日 |

| | | | | | | |
|----|-----------|--------------------------|---|----|------------|------------|
| 56 | 高清网络红外枪机 | 科达 IPC2251-BN-IR2 | 台 | 11 | | 2020年8月30日 |
| 57 | 磁盘阵列 | 戴尔 | 台 | 1 | | 2020年8月30日 |
| 58 | DLP 显示单元 | 威创 C-DX673 | 套 | 12 | 防暴防逃 | 2019年12月2日 |
| 59 | LED 屏显示系统 | 宇博 | 套 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 60 | 液晶显示器 | 飞利浦 | 台 | 20 | | 2019年12月2日 |
| 61 | 液晶升降器 | 力美 | 套 | 19 | | 2019年12月2日 |
| 62 | 电脑 | 联想 PC | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 63 | 视频分配器 | 国产 | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 64 | 插卡型万能矩阵主机 | Kensence S-Mix18*18 | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 65 | 中央控制主机 | AMX NI-3100 | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 66 | 数字处理器 | XILICA XP8080M | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 67 | 主音箱 | AUDIOCENTER IS+10 | 只 | 8 | | 2019年12月2日 |
| 68 | 功放 | AUDIOCENTER PRO4.08 欧 | 台 | 4 | | 2019年12月2日 |
| 69 | 调音台 | PEAVEY FX24 | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 70 | 单手持无线麦克风 | SENNHEISER XSW 35 | 套 | 4 | | 2019年12月2日 |
| 71 | 手拉手主机 | TAIDEN HCS-3600M/N | 套 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 72 | 摄像机 | 松下 GP-VD150CH | 套 | 3 | | 2019年12月2日 |
| 73 | LED 屏显示系统 | 宇博 3.75 2R | 套 | 1 | 2019年12月2日 | |
| 74 | 插卡型万能矩阵主机 | Kensence S-Mix18*18 | 台 | 1 | 2019年12月2日 | |
| 75 | 中央控 | AMX NI-3100 | 台 | 1 | 2019年12 | |

| | | | | | | |
|----|--------------|-------------------------|---|----|--|-----------------|
| | 制主机 | | | | | 月 2 日 |
| 76 | 调音台 | PEAVEY FX24 | 台 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 77 | 数字处理器 | XILICA XP8080M | 台 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 78 | 主扩扬声器 | AUDIOCENTER IS+15 | 只 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 79 | 辅助扬声器 | AUDIOCENTER IS+12 | 只 | 6 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 80 | 舞台返听扬声器 | AUDIOCENTER IS+12 | 只 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 81 | 超重低音扬声器 | AUDIOCENTER IS+118B | 只 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 82 | 功率放大器（主扩） | AUDIOCENTER PRO6.0 | 台 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 83 | 功率放大器（辅助、返听） | AUDIOCENTER PRO6.0 | 台 | 4 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 84 | 功率放大器（超低音） | AUDIOCENTER PRO9.0 | 台 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 85 | U 段双手持无线话筒 | ARTT00 ART-2700 | 套 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 86 | U 段双领夹无线话筒 | ARTT00 ART-R2T6BL | 套 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 87 | 监听耳机 | SENNHEISER HD205 | 副 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 88 | 电源时序器 | Adioteleco Q80 | 台 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 89 | 鹅颈电容会议话筒 | TAIDEN HCS-1857C | 只 | 25 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 90 | 智能混音器 | Adioteleco CONTROL 8 | 台 | 4 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 91 | 摄像机 | 松下 GP-VD150CH | 套 | 3 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 92 | 摄像机安装支架 | 定制 | 套 | 3 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 93 | MCU 多点控制单元 | 科达 8000A | 台 | 1 | | 2019 年 12 月 2 日 |
| 94 | 电视墙服务器 | 科达 KDV-TVS | 台 | 2 | | 2019 年 12 月 2 日 |

| | | | | | | |
|-----|-------------------|------------------|---|----|----------------|-------------|
| 95 | 流媒体录播服务器 | 科达 KDV2000 | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 96 | 会议控制系统 | 科达 KDV-MCS | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 97 | 网管系统 | 科达 KDV-NMS | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 98 | 摄像机升降支架 | 国产定制 | 个 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 99 | 三相电源 SPD (第一级防雷) | 国产 | 只 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 100 | 三相电源 SPD (第二级防雷) | 国产 | 只 | 2 | | 2019年12月2日 |
| 101 | 三相电压变送器 (AI×1) | 深圳计通 MCP400S, | 个 | 3 | | 2019年12月2日 |
| 102 | 双相电流变送器 (AI×1) | 深圳计通 MCP400S, | 个 | 3 | | 2019年12月2日 |
| 103 | 水浸传感器 | (含漏水监控所有配件) | 个 | 2 | | 2019年12月2日 |
| 104 | 网络硬盘录像机 | 海康 DS-8608N-S | 台 | 1 | | 2019年12月2日 |
| 105 | 室内网络半球摄像机 | 海康 DS-2CD2332D-I | 台 | 2 | | 2019年12月2日 |
| 106 | 利亚德 LED 大屏 | TVH0250S | 台 | 1 | 二楼会堂 | 2022年10月27日 |
| 107 | FionTu 方图手拉手主机 | I MIC Center/M | 台 | 1 | 二楼会堂控制室机柜 | 2022年4月9日 |
| 108 | FionTu 方图/方图无线麦克风 | 方图 G20W 1T04 | 个 | 2 | 二楼会堂、三楼控制室机柜各1 | 2022年4月24日 |
| 109 | FionTu 方图有线麦克风 | G20 E-L | 个 | 10 | 二楼会堂主席台 | 2022年4月24日 |
| 110 | 艾比森 LED 大屏 | 艾比森 A2715 PLUS | 台 | 1 | 二楼党委会议室 | 2022年10月27日 |
| 111 | 二楼厅党委会议室音响 QSC | AD-S8T | 台 | 1 | 二楼党委会议室 | 2021年09月25日 |

| | | | | | | |
|-----|-----------------|----------------|---|---|---------|------------|
| 112 | 索尼 /SONY 投影机 | VPL-F400X 投影机 | 台 | 1 | 二楼党委会议室 | 2021年9月23日 |
| 113 | 触摸屏系统 | 音王 触摸屏+支架+网卡 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 114 | 投影幕布 | ISK HS-150K4F | 块 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 115 | 三楼会议室投影机 | SONY VPL-VW328 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 116 | 无线麦 | 歌丽特 GK220 (U段) | 个 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 117 | 蓝光高清 3D 播放机 | 碧维视 8078M | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 118 | 三楼会议室中置音箱 | 皇冠 K12CS | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 119 | 三楼会议室中置音箱 | 皇冠 K12CS | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 120 | 三楼会议室中置音箱 | 皇冠 K12CS | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 121 | 三楼会议室音响中心机 | 皇冠 90 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 122 | 三楼会议室主音箱 | 皇冠 K35 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 123 | 三楼会议室主音箱 | 皇冠 K35 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 124 | 三楼会议室主音箱 | 皇冠 K35 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 125 | 三楼会议室主音箱 | 皇冠 K35 | 台 | 1 | | 2018年3月14日 |
| 126 | ITC 无线麦克风 | TS-354 | 个 | 1 | 815 会议室 | 2018年3月14日 |
| 127 | 二楼厅党委会议室触摸一体机 | G100RPX | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021年9月25日 |
| 128 | ENB 主扬声器 | 壁挂音箱 | 台 | 4 | 507 会议室 | 2021年6月4日 |
| 129 | 海天 HTDZ 无线麦 | 一拖八无线鹅颈麦克风 | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021年6月4日 |

| | | | | | | |
|-----|------------------------------|---------------------|---|------------|------------------|---------------------|
| | 克风 HT-866A | | | | | |
| 130 | 雅马哈 调音台 | MG12XU | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021 年 6 月 4 日 |
| 131 | 固纬 GDS 无线接 收器 M-1000 | 一拖二无线手 持麦克风 | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021 年 6 月 4 日 |
| 132 | 功放 ENB | PA800 | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021 年 6 月 4 日 |
| 133 | 电源时 序器 | CH 8-1 | 台 | 1 | 507 会议室 | 2021 年 6 月 4 日 |
| 134 | 点名系 统终端 | GM-DM08F | 台 | 1 | 3 楼指挥中心 | 2020 年 12 月 5 日 |
| 135 | 宝利通 会议终端 | Group 550 | 台 | 2 | 3 楼指挥中心 | 2020 年 12 月 25 日 |
| 136 | 宝利通 会议终端 | Group 550 | 台 | 1 | 二楼党委会议室 | 2020 年 12 月 25 日 |
| 137 | 宝利通 会议终端 | Group 550 | 台 | 1 | 二楼党委会议室 | 2020 年 12 月 25 日 |
| | 小计 1 | | | 432 | | |
| 二 | 其他技术装 备 | | | | | |
| 138 | 线路干 扰仪 | | 台 | 1 | | 2016 年 |
| 139 | 触摸查 询机 | 硕远 SY-MA03 | 台 | 3 | 公共法律服务平 台配套设备 | 2022 年 9 月 29 日 |
| 140 | 查询终 端 | 华为 nova 3e | 台 | 5 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 141 | 无线触 摸屏排队机 二代身份证 识别仪 | 硕远 SY-2010P | 台 | 1 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 142 | 无线呼 叫器 | 硕远 SY-YJP | 个 | 7 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 143 | 液晶评 价器 | 硕远 SYZX-AP10Inch | 个 | 7 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 144 | 无线窗 口屏 | 硕远 SY-CKP-8 | 条 | 7 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 145 | 集中显 示屏 | 硕远 SY-JZP-6-12 | 台 | 1 | | 2022 年 9 月 29 日 |
| 146 | 定压功 放 | 先科 SA-5016 | 台 | 1 | | 2022 年 9 月 29 日 |

| | | | | | |
|-----|--------|---------------------------------|---|---|------------|
| 147 | 有线吸顶喇叭 | 先科 6W | 个 | 4 | 2022年9月29日 |
| 148 | 排队系统软件 | 硕远 SY-2.0V | 套 | 1 | 2022年9月29日 |
| 149 | 控制电脑 | 惠普 HPEliteOne 1000 G2 AiO | 台 | 2 | 2022年9月29日 |
| 150 | 笔记本电脑 | 惠普 HPZbook 15u G5 | 台 | 1 | 2022年9月29日 |

2.2 业务应用系统运维需求分析

2.2.1 满足业务需求的应用系统分析

业务应用软件是整体系统运维的最高层面，也是最终用户使用的界面，上述硬件及系统软件的运行情况，都会在应用软件中得到体现。应用软件运维涉及的工作内容较多，除了正常的系统监测检查外，面向最终用户的使用培训及基于用户需求的应用调整也是必须要考虑的内容。应用系统运维所需服务包括：

运行监控、数据处理、定期巡检、故障处理、数据备份协助、日常技术支持等，本项目无系统优化开发的内容。

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|--------|---|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证应用系统的可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。 |
| 2 | 用户使用指导 | 基于应用系统最终用户的使用情况，通过电话、QQ 群、应用系统公告等方式，对用户系统使用过程中对系统应用不熟练或疑问的地方进行解答，并指导用户正常使用。 该项服务应区分于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：5×8 小时 |
| 3 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 |

| | | |
|---|---------|--|
| | | <p>数据错误 8 小时</p> <p>配置错误 4 小时</p> |
| 4 | 系统功能优化 | <p>基于应用系统最终用户的使用情况,对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。</p> <p>该项服务应区别于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过 3 (人天) 在用户反馈后 3 个工作日内响应, 并按与用户商定时间内完成修改。</p> |
| 5 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求,包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告。 |
| 6 | 优化升级建议 | 根据应用系统的用户使用情况,以及用户的业务发展趋势,评估当前应用的功能及性能,并提出优化升级建议。 |

本年度需要运维的应用信息系统如下:

| 序号 | 系统架构 | 应用系统名称 | 数量 | 过保时间 |
|----|---------------|--|----------|---------------|
| 1 | BS 架构应用 软件 | 人民监督员管理系统 | 1 | 已过保 |
| 2 | | 人民陪审员管理系统 | 1 | 已过保 |
| 3 | | 公共法律服务平台 | 1 | 已过保 |
| 4 | | 社区矫正信息管理系统 | 1 | 已过保 |
| 5 | | 海南省行政执法监督平台 | 1 | 2023 年 3 月 |
| 6 | | 海南省司法厅综合办公信息系统(无纸化办公云、收发文系统基础班、平板签批系统) | 1 | 已过保 |
| 7 | | 司法行政网站门户 | 1 | 已过保 |
| | 合计 | | 7 | |

2.2.1.1 人民监督员、陪审员管理系统运维需求

人民监督员管理系统及人民陪审员管理系统均属于司法部统筹规划建设,各

省各级本地化部署，其中人民陪审员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供数据录入、随机抽选、选任管理、统计分析等功能，面向人民陪审员候选人提供完善资料等功能面向社会公众用户提供选任报名等功能；人民监督员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供选人管理、履职抽选及情况反馈、数据统计分析等功能，面向人民监督员用户提供选任报名等功能；按照《司法部关于进一步加强司法行政信息化建设的意见（司发通【2016】137号）》要，需要对过保系统提供每年的运维服务，向系统开发商支付年度运维经费，2023年运维服务内容包括数据维护、系统日常维护、软件版本升级、数据统计备份、系统错误修改和问题管理记录、咨询服务。

2.2.1.2 公共法律服务管理平台运维需求

公共服务法律平台包括一网、一中心、三平台和四级联动，具体指公共法律服务互联网（12348海南法网）、政务管理平台、司法行政数据中心、实体平台（仅信息化相关建设）、12345热线平台对接、基础应用支撑系统，总软件系统总投资价值1390万元，该平台已于2022年9月份过保，需在2023年运维项目规划运维内容，包括技术人员值守、系统错误修改、系统功能优化、问题管理并记录、业务数据维护、系统性能调优、配置管理、突发应急事件处理、咨询服务、补丁服务和业务应用系统信息收集整理。

2.2.1.3 社区矫正信息管理系统运维需求

社区矫正信息管理系统于2017年开始投资建设，该系统包括业务管理子系统、社区矫正人员定位监控子系统、社区矫正移动APP、社区矫正数据资源共享交换系统和司法地理信息子系统，应用软件总投资价值311万元，该平台已于2022年12月过保，现需要在下一年度规划运维服务内容，包括技术人员值守、系统错误修改、系统功能优化、问题管理并记录、业务数据维护、突发应急事件处理、咨询服务、补丁服务和业务应用系统信息收集整理。

2.2.1.4 海南省行政执法监督平台运维需求

海南省行政执法监督平台于2019年开始投资建设，该平台包括执法资格管

理系统、执法资格考试系统、执法证件管理系统、执法资格公示系统、地理信息共享及编码管理系统、移动执法系统、统一执法管理系统、统计分析系统、综合评价系统、统一办案系统、应用支撑管理系统，总投资价值 180.60 万元，该平台将于 2023 年 3 月过保，需要在下一年度申请运维服务

2.2.1.5 海南省司法厅综合办公信息系统运维需求

其中，海南省司法厅无纸化办公云运维服务需求如下：

| 序号 | 系统名称 | 子系统/模块 | 备注 |
|----|---------------|--------|---------------------|
| 1 | 司法厅无纸化 办公云 | PC 端 | |
| | | 移动办公系统 | |
| 2 | 海南省司法厅平板签批系统 | | 本项目含 8 个 license 授权 |
| 3 | 收发文系统基础版 | | 为 3 个用户单位提供维护 |

2.2.1.6 司法行政网站系统运维需求

按照《海南省人民政府门户网站管理办法》（琼府[2006]57 号）要求，具体负责省政府门户网站的建设运行和技术保障工作，包括平台运维、系统升级及维护、页面制作、安全运维, 提供无障碍模块等工作。

2.2.1.7 高清远程视频会议系统

高清远程视频会议系统是指海南省司法厅信息化（一期）系统集成项目和防暴防逃指挥中心信息系统集成项目中建设的视频会议系统，其向下对接监狱、戒毒所等各地司法局汇聚视频监控，横向汇聚省本级各类视频数据，向上对接司法部进行数据上报，本项目将其合并成一个视频会议系统进行等保测评，保证其数据安全性。

2.3 其他运维需求分析

2.3.1 设备间/会议控制室值班

配备 1 人（含）以上的运维技术服务人员每天 7*24 小时电话值守对设备间值班、日常巡检，填写日志、季度与年终报告等；记录设备间设备的运维状况。定期对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。

根据厅法律职业资格管理处人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅电视电话会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障以及应用系统软硬件设备安装工作，运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统硬软件构架及性能，对于会议系统运行中遇到的各种疑难问题进行会诊，解决问题，并指导各市县司法局使用、保障等。

参与海南省司法厅会议系统运维的技术人员具有 2 年以上相关技术服务工作经验，熟悉海南省司法厅会议系统用户操作界面，对系统软硬件设备、与系统对接的上下级会议系统业务等有一定的了解。

2.3.2 人员驻场服务

由于厅法律职业资格管理处技术人员编制和运维经费的限制，厅法律职业资格管理处运维能力较为薄弱。需要根据信息系统实际使用情况和运行状况，要求运维服务提供商安排 2 名工程师进行驻点维护。对信息化系统设备进行日常的维护，提供全厅的线路保障服务、日常办公终端维修调试、视频会议期间视频保障、大屏设备保障调试以及其他技术服务，服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容，现场派驻人员不能提供的服务由运维服务提供商安排其他资源提供。保障 7*24 小时电话值守响应技术支持服务。本期 2 名驻场工程师分别要求如下：

1 名工程师要求具有计算机信息系统集成项目管理工程师或者信息系统项目管理师资质证书，至少大学本科学历，且具有五年以上相关技术服务工作经验。了解海南省司法厅信息化系统组成及现状；掌握计算机软件、网络和信息系统集成知识；熟悉信息化知识；满足系统集成项目管理工程师职业道德要求；了解信

息安全知识与安全管理体系，了解信息系统服务管理、软件过程改进等相关体系，了解海南省司法厅纵向和横向的连接关系及接口开发技术。

另 1 名工程师要求具有网络工程师资质证书，至少大学本科学历，计算机专业，且至少最近两年在相关技术服务领域工作。了解海南省司法厅网络组成及现状；负责指导海南省司法厅网络与安全系统的规划、设计和网络设备的软硬件安装调试工作，能进行网络及安全系统的运行、维护和管理，能高效、可靠、安全地管理网络资源等。

此外软件部分还需 2 名驻场人员运维，运维人员除软件维护外还需具备以下能力：本期运维需要中标方提供数据库运维及技术支撑服务，要求支撑人员熟悉和掌握省政务共享平台操作及接口调试工作。

2.4 通信线路租用需求分析

本项目需解决以下专线的租用费用，1 条 200M 光纤专线用于 12348 法援热线系统，1 条 20M 光纤专线用于加密网线路，1 年短信发送服务用于防暴防逃系统中机房动环监控中的报警短信发送服务。

| 序号 | 线路类型 | 带宽 | 用途 | 单位 | 数量 | 线路说明 |
|----|------|------|--------|----|----|------------|
| 1 | 光纤专线 | 200M | 互联网专线 | 条 | 1 | 12348 法援热线 |
| 2 | 光纤专线 | 20M | 加密网线路 | 条 | 1 | |
| 3 | 电路 | | 短信发送服务 | 条 | 1 | 动环监控 |

3. 运维要求

3.1 软硬件基础设施运维要求

3.1.1 机房及其配套设施运维要求

根据机房的现状，所需的运维服务包括：技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议。

3.1.1.1 运维文档

系统监控记录、系统监控月报、系统监控季报；设备维修更换记录、设备维修验收报告；巡检记录。

3.1.1.2 运维内容

| 序号 | 系统名称 | 维护内容 |
|----|---------|----------------------------------|
| 1 | 空调系统 | 1) . 检查压缩机工作电流是否在正常范围内 |
| | | 2) . 检查制冷剂是否足够 |
| | | 3) . 调整室外冷凝器过冷度 |
| | | 4) . 检查室外冷凝器调速器工作情况，调整工作点 |
| | | 5) . 校准室外冷凝器温度开关 |
| | | 6) . 检查室内、外风机轴承工作状态 |
| | | 7) . 察看空气滤网洁净度，视清洁程度在适当时候更换空气滤网 |
| | | 8) . 向用户提交所有服务报告及测试记录。 |
| | | 9) . 向用户汇报任何异常情况，并提出解决方案。 |
| 2 | 综合布线系统 | 1) . 光纤、网线的连接速率测试报告 |
| | | 2) . 水晶头、配线架及跳线的使用状态 |
| | | 3) . 机房网络机柜理线 2 次/年 |
| | | 4) . 检查各数据及语音面板的连接状态 |
| 3 | 消防系统 | 1) . 气体灭火控制器的自检和备用电池检测 |
| | | 2) . 烟感或温感报警、主机接收信号报警、警铃报警 |
| | | 3) . 声光报警器报警、放气灯接收信号亮灯、电磁阀接收信号动作 |
| | | 4) . 压力检测(绿色值范围内) |
| | | 5) . 悬挂标志牌 |
| 4 | 机房和监控系统 | 1) . 感烟、感湿探头测试 |
| | | 2) . 报警主机的测试 |
| | | 3) . 短信发射器的使用情况 |
| | | 4) . 漏水检测绳的测试 |
| | | 5) . 监控主机的调试 |
| | | 6) . 摄像机的画面调整等 |
| 5 | UPS 系统 | 1) . 检测整个系统的运行参数，确保设备正常运行。 |

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| | | 2). 检查各主要部件的装配及内部间的连接情况。 |
| | | 3). 检查所有螺丝、螺栓等连接点的紧固性及热腐蚀状况并做必要的调整。 |
| | | 4). 检查是否有损坏及烧毁的元件及电缆。 |
| | | 5). 定期对电池进行充放电测试。 |
| | | 6). 检测电池组 / 柜的完整性。 |
| | | 7). 测量设备的输入、输出电压及电流。 |
| | | 8). 检测 UPS 的同步及输出频率的稳定性。 |
| | | 9). 对并机系统, 检查每个 UPS 之间的负载均衡情况。 |
| | | 10). 必要时调校 UPS 的一些基准点。 |
| | | 11). 后备电池组的检测还包括: |
| | | A、外观是否有损坏、变形及漏液。 |
| | | B、电池线及接线端子是否有过热及腐蚀情况。 |
| | | C、各电池组或箱内是否有松脱。 |
| | | D、测量每块电池的浮充电压。 |
| | | E、在电池电极上重新涂上油脂, 预防腐蚀。 |
| | | 12). 向用户提交所有服务报告及测试记录。 |
| | | 13). 向用户汇报任何异常情况, 并提出解决方案。 |

3.1.1.3 运维保障目标

长期的技术人员值守、定期现场巡检、设备保修及现场备件安装、及时的现场故障处理, 以及运行分析与优化建议, 保证机房设备的正常运转。

1. 确保全年的系统可用率达到 99%以上;
2. 运维服务及时率超过 95%;
3. 系统用户满意度超过 95%。

3.1.2 网络与安全系统运维要求

根据系统的现状, 所需的运维服务包括: 技术人员值守、定期现场巡检、设备保修与现场备件安装、现场软件升级、现场故障处理、问题管理并记录、运行分析及建议, 并包含设备厂商服务所需费用。

从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容应包括:

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|---|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证网络的实时连通和可用，保障接入交换机、汇聚交换机和核心交换机的正常运转。并提供7×24小时的电话技术支持服务 |
| 2 | 定期现场巡检 | 对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备保修及现场备件安装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试 |
| 4 | 现场软件升级 | 分析软件升级的必要性和风险，并软件升级（包括杀毒软件） |
| 5 | 现场故障处理 | 按服务级别：5×8小时现场处理 |
| 6 | 问题管理并记录 | 对遇到的问题进行汇总和报告 |
| 7 | 运行分析及建议 | 通过对网络运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少网络及安全故障隐患，更高效的进行网络及安全管理 |
| 8 | 网络设备配置备份 | 对所有网络交换设备配置进行备份 |
| 9 | 网络设备拓扑资料 | 对厅机关所有网络设备拓扑进行梳理，形成文档，提供电子档 |
| 10 | 网络设备连接资料 | 对厅机关所有网络设备连接进行梳理，按规范进行标记，形成文档，提供电子档 |

3.1.3 服务器与存储系统运维要求

服务器与存储系统的运维服务包括主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障处理及补丁升级等内容。

服务器与存储系统运维的基本服务内容如下表：

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|----------------------|--|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证主机、存储的连通和可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务 |
| 2 | 定期现场巡检 | 对主机、存储设备进行全面检查的服务项目，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。 |
| 3 | 设备 保 修 及 现 场 备 件 安 装 | 在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安装调试 |
| 4 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 |
| 5 | 升级服务 | 对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。 |
| 6 | 现场故障处理 | 按服务级别：5×8 小时 |
| 7 | 问题管理并记录 | 对遇到的问题进行汇总和报告 |
| 8 | 系统优化 | 对客户系统的主机、存储设备、操作系统、提供优化服务。 |
| 9 | 服务器信息收集整理 | 对物理、云上服务器信息进行收集整理，形成文档，提交电子档 |

3.1.4 系统软件与其他工具软件运维要求

系统与工具软件的运维服务包括对数据库运维及中间件运维等内容。

3.1.4.1 数据库运维要求

数据库是多数应用系统稳定运行及数据安全保管的核心环节，数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理和数据备份管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。数据库数据备份管理是对数据库中正在运行的业务及相关数据，按建设方案设定的备份策略进行及时备份，备份数据的管理，以及当出现系统故障时，通过备份数据进行数据的恢复等工作。

具体数据库运行维护监控的基本服务内容应包括：

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-----------|---|
| 1 | 数据库支持服务 | 每周 7 天，每天 24 小时电话支持，以满足业务发展的需要。根据问题的严重程度，将优先解决客户认为是关键而紧急的任务。对客户提出的一般性问题进行技术咨询、指导。定期的客户管理报告,避免问题再度发生。 |
| 2 | 数据库现场服务响应 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 数据库宕机 2. 数据坏块 3. 影响业务不能进行的数据库问题 |
| 3 | 数据库健康检查 | <ol style="list-style-type: none"> 4. 对数据库的配置及运作框架提出建议，降低系统潜在的风险，包括数据丢失、安全漏洞、系统崩溃、性能降低及资源紧张 5. 检查并分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患 6. 检查数据库系统是否需要应用最新的补丁集 7. 检查数据库空间的使用情况 8. 监控数据库性能，确认系统的资源需求 |

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|-------------|--|
| 4 | 数据库产品性能调优 | 9. 分析应用类型和用户行为，并以此评价并修改数据库的参数设置 10. 评价应用对硬件和系统的使用情况，并提出建议 11. 通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间 |
| 5 | 数据备份检查及数据恢复 | 12. 依据系统建设方案的数据备份策略，检查数据库备份的安全可用 13. 系统故障时进行数据备份的恢复 14. 定期进行备份数据的恢复演练 |
| 6 | 数据库信息收集整理 | 对所有数据库产品信息进行收集、整理，形成文档，提交电子档 |

3.1.4.2 中间件运维要求

中间件运维是指对应用服务器、消息服务器等中间件的日常维护管理和监控工作，提高对中间件平台事件的分析解决能力，确保中间件平台持续稳定运行。中间件监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。具体工作依据应用系统实际的中间件配置设定。

3.1.5 其他软硬件运维要求

主要是针对视频会议系统的软硬件设备进行日常运维管理，运维内容如下：

| 序号 | 系统名称 | 服务项 | 保证措施办法 |
|----|--------|---------------|--------|
| 1 | 单元 MCU | 1) . 设备外观清洁 | 提供 |
| | | 2) . 硬件安装电源检查 | 提供 |
| | | 3) . 软件界面功能调试 | 提供 |
| | | 4) . 终端连接功能测试 | 提供 |
| | | 5) . 配置列表检查 | 提供 |
| | | 6) . 系统日志分析检查 | 提供 |

| | | | |
|----|------------------|--|--|
| | | 7). 用户权限管理设置检查 | 提供 |
| | | 8). 软件版本检查 | 提供 |
| | | 9). 通信线路连接状态 | 提供 |
| | | 10). 系统开机重启测试 | 提供 |
| 2 | 视频会议终端、 高清摄像机 | 1). 设备外观清洁 | 提供 |
| | | 2). 硬件安装电源检查 | 提供 |
| | | 3). 软件界面功能调试 | 提供 |
| | | 4). MCU 连接功能测试 | 提供 |
| | | 5). 播放功能测试 | 提供 |
| | | 6). 遥控器功能测试 | 提供 |
| | | 7). 音视频输入输出测试 | 提供 |
| | | 8). 摄像机联机测试 | 提供 |
| | | 9). 通信线路连接状态 | 提供 |
| | | 10). 系统开机重启测试 | 提供 |
| 3 | 录播服务器 | 1). 功能检测与调试 | 提供 |
| | | 2). 设备外观清洁 | 提供 |
| | | 3). 硬件安装电源检查 | 提供 |
| | | 4). 联机联网测试 | 提供 |
| 4 | LED 大屏 | 1). 功能检测与调试 2). 设备外观清洁 3). 硬件安装电源检查 4). 控制器与管理平台的管理 | 熟悉大屏监控平台操作流程,具有大屏监控平台问题处理工作经验,具备快速定位业务大屏平台问题的经验。 |
| 5 | | 视频会议期间保障服务 | 专人值守 |
| 6 | | 服务响应时间 | 7*24 小时电话值守 现场服务 5×8 小时 |
| 7 | | 到达客户现场时间 | 1 小时内 |
| 8 | | 巡检服务 | 4 次/年 |
| 9 | | 预防维护 | 现场服务 2 次/年 |
| 10 | | 备件更换 | 现场更换 |

3.2 应用系统运维要求

2023 年司法厅运维项目需要对人民监督员管理系统、人民陪审员管理系统、公共法律服务管理平台、社区矫正信息管理系统、行政执法监督平台、综合办公信息系统以及司法行政网站系统进行运维,应用系统基本运维服务的方案及内容如下表:

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|--------|---------------------------------|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守,保证应用系统的可用,提供 7×24 小时的 |

| 序号 | 服务模块 | 内容描述 |
|----|--------------|---|
| | | 电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。 |
| 2 | 用户使用指导 | 基于应用系统最终用户的使用情况，通过电话、QQ群、应用系统公告等方式，对用户系统使用过程中对系统应用不熟练或疑问的地方进行解答，并指导用户正常使用。 该项服务应区别于应用系统部署上线的批量集中培训。 按服务级别：5×8小时 |
| 3 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24小时 数据错误 8小时 配置错误 4小时 |
| 4 | 适应性开发 | 基于应用系统最终用户的使用情况，对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。 该项服务应区别于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过3（人天）在用户反馈后3个工作日内响应，并按与用户商定时间内完成修改。 |
| 5 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告。 |
| 6 | 优化升级建议 | 根据应用系统的用户使用情况，以及用户的业务发展趋势，评估当前应用的功能及性能，并提出优化升级建议。 |
| 7 | 业务应用系统信息收集整理 | 对所有业务系统信息进行收集整理，形成文档，提交电子档 |

3.2.1 各应用系统维护内容

3.2.1.1 人民监督员、陪审员管理系统运维要求

人民监督员管理系统及人民陪审员管理系统均属于司法部统筹规划建设，各省各级本地化部署，其中人民陪审员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供数据录入、随机抽选、选任管理、统计分析等功能，面向人民陪审员候选人提供完善资料等功能面向社会公众用户提供选任报名等功能；人民监督员管理系统面向省市县（区）司法行政机关用户提供选人管理、履职抽选及情况反馈、数据统计分析等功能，面向人民监督员用户提供选任报名等功能；按照《司法部关于进一步加强司法行政信息化建设的意见（司发通【2016】137号）》要，需要对过保系统提供每年的运维服务，向系统开发商支付年度运维经费，运维内容如下：

| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务方式 | 备注 |
|----|---------|---|----------------|----|
| 1 | 数据维护 | 对业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份等工作进行维护； | 现场服务 5×8 小时 | |
| 2 | 系统日常维护 | 在用户日常使用系统过程中的操作方面的困难，提供必要的讲解、指导或现场帮助，保证用户在最短的时间内解决操作问题。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 4 | 软件版本升级 | 包括软件调整、数据库表结构和代码调整、系统版本升级； | 现场服务 5×8 小时 | |
| 5 | 数据统计备份 | 对陪审员、监督员系统数据定期统计分析及备份； | 现场服务 5×8 小时 | |
| 6 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 数据错误 8 小时 配置错误 4 小时 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 7 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 8 | 咨询服务 | 帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供。 | 7×24 小时电话值守 | |

3.2.1.2 公共法律服务管理平台运维方案

公共服务法律平台包括一网、一中心、三平台和四级联动，具体指公共法律服务互联网（12348 海南法网）、政务管理平台、司法行政数据中心、实体平台（仅信息化相关建设）、12345 热线平台对接、基础应用支撑系统，总软件系统总投资价值 1390 万元，该平台已于 2022 年 9 月份过保，需在 2023 年运维项目规划运维内容，运维内容如下：

| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务方式 | 备注 |
|----|---------|--|----------------|----|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证应用系统的可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。 | 7 × 24 小时电话值守 | |
| 2 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 数据错误 8 小时 配置错误 4 小时 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 3 | 适应性开发 | 基于应用系统最终用户的使用情况，对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。 该项服务应区分于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过 3（人天）在用户反馈后 3 个工作日内响应，并按与用户商定时间内完成修改。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 4 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告，提交问题记录管理清单。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 5 | 业务数据维护 | 数据维护主要是指定期对司法行政数据中心业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份、数据恢复等工作进行维护。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 6 | 系统性能调优 | 主要服务内容为根据用户要求，对系统性能调优并分析其风险，出具相应的应对方案。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 7 | 配置管理 | 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员名单的调整，以及数据同步。 | 现场服务 5×8 小时 | |

| | | | | |
|----|--------------|--|---------------|--|
| 8 | 突发应急事件处置 | 针对系统做好故障处理情况记录,形成《故障处理情况表》并于24小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时,应告知用户并及时上报负责人,寻找其他解决途径。 | 7×24小时电话值守 | |
| 9 | 咨询服务 | 帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题,包括技术咨询、指导和信息提供。 | 7×24小时电话值守 | |
| 10 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 | 现场服务 5×8小时 | |
| 11 | 业务应用系统信息收集整理 | 对所有业务系统信息进行收集整理,形成文档,提交电子档 | 现场服务 5×8小时 | |
| 12 | 数据资源共享接口服务 | 根据客户单位要求,提供共享接口服务,修改完善数据接口,保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。 | 现场服务 5×8小时 | |

3.2.1.3 社区矫正信息管理系统运维要求

社区矫正信息管理系统于2017年开始投资建设,该系统包括业务管理子系统、社区矫正人员定位监控子系统、社区矫正移动APP、社区矫正数据资源共享交换系统和司法地理信息子系统,应用软件总投资价值311万元,该平台已于2022年12月过保,现需要在下一年度规划运维服务内容,如下:

| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务方式 | 备注 |
|----|--------|---|---------------|----|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守,保证应用系统的可用,提供7×24小时的电话技术支持服务,根据用户的问题,进行用户故障分析,并分配给相关人员处理。 | 7×24小时电话值守 | |
| 2 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈,及时判断并发现应用系统本身的错误,并及时进行修改。 按错误级别: 程序错误 24小时 数据错误 8小时 配置错误 4小时 | 现场服务 5×8小时 | |

| | | | | |
|----|--------------|--|---------------|--|
| 3 | 适应性开发 | <p>基于应用系统最终用户的使用情况,对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。</p> <p>该项服务应区分于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过3(人天)在用户反馈后3个工作日内响应,并按与用户商定时间内完成修改。</p> | 现场服务 5×8小时 | |
| 4 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求,包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告,提交问题记录管理清单。 | 现场服务 5×8小时 | |
| 5 | 业务数据维护 | 数据维护主要是指定期对社区矫正数据中心业务数据库的运行和数据接口维护、数据校验、信息比对、数据维护、数据统计、数据备份、数据恢复等工作进行维护,并对各项主题数据进行定期统计和备份。 | 现场服务 5×8小时 | |
| 6 | 突发应急事件处置 | 针对系统做好故障处理情况记录,形成《故障处理情况表》并于24小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时,应告知用户并及时上报负责人,寻找其他解决途径。 | 7×24小时电话值守 | |
| 7 | 咨询服务 | 帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题,包括技术咨询、指导和信息提供。 | 7×24小时电话值守 | |
| 8 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 | 现场服务 5×8小时 | |
| 9 | 业务应用系统信息收集整理 | 对所有业务系统信息进行收集整理,形成文档,提交电子档 | 现场服务 5×8小时 | |
| 10 | 数据资源共享接口服务 | 根据客户单位要求,提供共享接口服务,修改完善数据接口,保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。 | 现场服务 5×8小时 | |

3.2.1.4 海南省行政执法监督平台运维要求

海南省行政执法监督平台于2019年开始投资建设,该平台包括执法资格管

理系统、执法资格考试系统、执法证件管理系统、执法资格公示系统、地理信息共享及编码管理系统、移动执法系统、统一执法管理系统、统计分析系统、综合评价系统、统一办案系统、应用支撑管理系统，总投资价值 180.60 万元，该平台将于 2023 年 3 月过保，需要在下一年度申请运维服务，服务内容如下：

| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务方式 | 备注 |
|----|------------|--|----------------|------------------|
| 1 | 技术人员值守 | 长期的技术人员值守，保证应用系统的可用，提供 7×24 小时的电话技术支持服务，根据用户的问题，进行用户故障分析，并分配给相关人员处理。 | 7×24 小时电话值守 | |
| 2 | 系统错误修改 | 基于用户的反馈，及时判断并发现应用系统本身的错误，并及时进行修改。 按错误级别：程序错误 24 小时 数据错误 8 小时 配置错误 4 小时 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 3 | 适应性开发 | 基于应用系统最终用户的使用情况，对确实影响用户操作的功能缺陷进行修补优化。 该项服务应区分于基于业务需求的应用系统升级服务。原则上单次修改工作量不超过 3（人天）在用户反馈后 3 个工作日内响应，并按与用户商定时间内完成修改。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 4 | 问题管理并记录 | 对遇到的用户请求，包括使用问题、系统故障等进行汇总和报告，提交问题记录管理清单。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 5 | 系统性能调优 | 主要服务内容为根据用户要求，对系统性能调优并分析其风险，保障系统在全省各市县考试期间的系统并发稳定性，并出具相应的应对方案。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 6 | 资格考试期间随考保障 | 用户单位在海口、三亚、儋州、琼海、五指山五个市县组织行政执法人员资格考试期间提供人员进行现场随考保障，现场指导参考人员使用系统并及时处理相关问题。 | 现场服务 5×8 小时 | 随考保障人员数量根据用户需求确定 |
| 7 | 突发应急事件处置 | 针对系统做好故障处理情况记录，形成《故障处理情况表》并于 24 小时内解决故障问题。现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。 | 7×24 小时电话值守 | |

| | | | | |
|----|--------------|--|-----------------|--|
| 8 | 咨询服务 | 帮助解答客户提出的平台相关的各种业务和技术问题,包括技术咨询、指导和信息提供。 | 7×24 小时 电话值守 | |
| 9 | 补丁服务 | 消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 10 | 业务应用系统信息收集整理 | 对所有业务系统信息进行收集整理,形成文档,提交电子档 | 现场服务 5×8 小时 | |
| 11 | 数据资源共享接口服务 | 根据客户单位要求,提供共享接口服务,修改完善数据接口,保证司法厅业务系统数据与省数据共享交换平台共享数据稳定性和持续性。 | 现场服务 5×8 小时 | |

3.2.1.5 海南省司法厅综合办公信息系统运维要求

海南省司法厅综合办公信息系统运维包括无纸化办公云运维、收发文系统基础版运维和平板签批系统运维,具体服务内容如下:

(1) 无纸化办公云运维:

主要对司法厅无纸化办公云(PC端与移动端)提供应用系统运维服务。

服务范围为:

(PC端)公文办理、收发文登记、邮件、通知公告、领导活动、会议管理、论坛、文件柜、通讯录。

(移动端)公文、邮件、通知公告、领导活动、会议管理、通讯录、收文登记(仅限收文权限使用)。

应用系统运维服务项目主要包括:系统日常维护服务、系统配制服务、客户端问题排查服务、服务端巡检维护服务、特殊节假日工作保障服务。

软件运维一般流程:远程支持人员接收用户的问题反馈,将反馈问题详情记

录在运维日志，根据用户反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对用户提出的故障处理要求能够在 1 小时内作出实质性响应，提供应急策略，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与用户沟通后确定响应时间。

1) 办公云平台日常维护服务

完成办公云平台日常维护服务。

办公云平台日常维护服务包括：办公云平台使用指导、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。

表 5-1 办公云平台日常维护服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|---|--------|----------|--------------|
| 1 | 日常维护服务包括：办公系统使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务，提供与项目软件相关的技术咨询服务，包括系统使用、系统管理的技术指导，系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜，解答用户使用系统过程中的相关疑问)、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

2) 办公云平台配制服务

根据要求及授权，提供办公云平台的配制服务，如：公文流程表单制作/修改、流程跳转处理、公文表单模板和红头模板制作。

表 5-2 配制服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|--------------------|--------|----------|--------------|
| 1 | 根据要求及授权，进行办公云平台配制。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

3) 客户端问题排查服务

根据用户日常报障，针对办公云平台客户端环境在运行中出现的问题提供维

护服务。

对本项目涉及的系统使用过程中遇到的相关问题进行处理，包括系统环境故障处理、系统环境异常排除指导、办公软件兼容问题排查等。

表 5-3 客户端问题排查服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|---------------------------------------|--------|----------|--------------|
| 1 | 根据用户日常报障，针对办公云平台客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

4) 办公云平台服务端巡检服务

定期提供办公云平台服务端巡检服务。如系统定期巡检、备份服务等。

系统定期巡检包括：应用系统及数据巡检，确认系统运行情况，服务器操作系统是否登录正常，服务器基本状态检查，记录巡检过程中存在问题并及时处理。

备份服务：基于云平台提供的备份服务，配置备份策略自动备份，避免业务数据丢失。

表 5-4 办公系统服务端巡检服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|-------------|--------|------|--------------|
| 1 | 办公云平台定期巡检服务 | 维护记录 | 定期提供 | 远程服务 现场服务 |
| 2 | 办公云平台备份服务等 | 维护记录 | 定期提供 | 远程服务 现场服务 |

5) 特殊节假日工作保障服务

按用户单位要求，为办公云平台提供特殊节假日工作保障服务，安排技术人员值班检查系统运行情况，每日汇报运行情况，配合保障工作组进行相关事件处理。

具体服务内容详见下表：

表 5-5 特殊节假日工作保障服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|------|--------|------|------|
|----|------|--------|------|------|

| | | | | |
|---|----------------------|------|------|--------------|
| 1 | 在特殊节假日为办公云平台提供工作保障服务 | 维护记录 | 按需提供 | 远程服务 现场服务 |
|---|----------------------|------|------|--------------|

(2) 收发文系统基础版运维要求

主要对司法厅下属的收发文系统基础版用户单位（海南省法律援助中心、海南省律师协会、海南省公证协会）的收发文系统基础版提供应用系统运维服务。

应用系统运维服务项目主要包括：协助管理员完成系统日常维护服务、客户端问题排查服务、特殊节假日工作保障服务。

软件运维一般流程：远程支持人员接收用户的问题反馈，将反馈问题详情记录在运维日志，根据用户反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对用户提出的故障处理要求能够在 1 小时内作出实质性响应，提供应急策略，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与用户沟通后确定响应时间。

1) 日常维护服务

协助管理员完成系统日常维护服务，包括收发文系统基础版系统使用指导、密码重置、部门/人员初始化或调整等工作。

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|---|--------|----------|--------------|
| 1 | 日常维护服务包括：收发文系统基础版使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务，提供与项目软件相关的技术咨询服务，包括系统使用、系统管理的技术指导，系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜，解答用户使用系统过程中的相关疑问)、密码重置、部门/人员初始化或调整、权限设置、栏目（模块）配置等。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

2) 客户端问题排查服务

根据用户日常报障，针对收发文系统基础版客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。

对本项目涉及的系统使用过程中遇到的相关问题进行处理,包括系统环境故障处理、系统环境异常排除指导、办公软件兼容问题排查等。

表 5-6 客户端问题排查服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|--|--------|----------|--------------|
| 1 | 根据用户日常报障,针对收发文系统基础版客户端环境在运行中出现的问题提供维护服务。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

3) 特殊节假日工作保障服务

按用户单位要求,为收发文系统基础版提供特殊节假日工作保障服务,安排技术人员值班检查系统运行情况,每日汇报运行情况,配合保障工作组进行相关事件处理。

具体服务内容详见下表:

表 5-7 特殊节假日工作保障服务内容及成果

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|--------------------------|--------|------|--------------|
| 1 | 在特殊节假日为收发文系统基础版提供工作保障服务。 | 维护记录 | 按需提供 | 远程服务 现场服务 |

(3) 平板签批系统运维要求

提供海南省司法厅平板签批系统 5×8 小时的技术支持和技术咨询服务,重大故障请求 2 小时给予响应。

| 序号 | 服务说明 | 主要成果文档 | 服务频率 | 服务类型 |
|----|---|--------|----------|--------------|
| 1 | 技术支持和技术咨询包括:海南省司法厅平板签批系统的使用指导(提供 5×8 技术支持和技术咨询服务,提供与项目软件相关的技术咨询服务,包括系统使用、系统管理的技术指导,系统优化、系统安全管理等技术方面的咨询事宜,解答用户使用系统过程中的相关疑问)。 | 维护记录 | 根据业务变动情况 | 远程服务 现场服务 |

3.2.1.6 司法行政网站系统运维要求

按照《海南省人民政府门户网站管理办法》（琼府[2006]57号）要求，具体负责省政府门户网站的建设运行和技术保障工作，包括平台运维、系统升级及维护、页面制作、安全运维,提供无障碍模块等工作。

（1）运维要求

1) 及时解决门户网站信息上传，信息发布，信息同步，等日常问题，以及网站技术故障问题。

2) 根据要求，对门户网站及各子栏目页面进行调整与修改。

3) 对门户网站完善政府信息公开目录，并制定录入标准及规范，优化政务公开与依申请公开。

4) 定期对网站的全文检索功能进行优化，及时处理网站检索异常问题。

5) 根据对网站数据备份情况巡查情况，及时解决数据备份出现的问题。

6) 对网站后台的权限进行分配与建立，根据各子栏目要求进行调整等。

7) 定期对网站的链接信息、应用系统进行技术巡检并做好巡检记录，主动发现并解决问题。

8) 定期对网站进行安全巡检并做好巡检记录，巡检内容包括：SQL注入、跨站请求伪造、跨站脚本、CGI漏洞、表单破解等安全漏洞监测以及网页挂马、网页篡改等各种安全事件监测。发现问题，及时上报，及时解决。

9) 及时整改上级部门监测发布的网站问题。

10) 完成其它上级政府部门要求的专题应用的页面开发，配合做好网站集约化相关工作。

（2）网站日常监测及网站建设管理

1) 监测对门户网站的内容保障情况，并及时跟进及处理。

2) 监测《政府信息公开专栏》的信息的及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知子网站进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

3) 监测各栏目的内容保障及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知，并对栏目进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

4) 建立健全网站运维管理制度及执行流程，并严格按照该制度及流程执行。

（3）维护时间

全年 7*24 小时电话值守，包含周末和节假日等非工作时间。

3.2.2 应用系统支撑软硬件维护内容

系统支撑软硬件主要包括 PC 服务器、存储、网络、安全设备及数据库软件、中间件等基础软硬件设施。

系统软件的维护工作内容包括：

1. 专人电话解答相关业务部门提出的系统运行、操作问题；
2. 记录工作日志，发现问题及时报告；
3. 汇总系统运行问题，定期提交分析报告；
4. 定期提交维护工作总结报告；
5. 完成交办的业务数据查询、统计和分析工作；
6. 根据业务部门要求，对设备性能配置参数和系统软件参数进行调整。

3.2.3 系统软件升级维护内容

系统软件升级包括软件调整、数据库表结构和代码调整等。

软件升级的工作内容包括：

1. 信息管理系统的升级打包；
2. 其他相关系统的升级；
3. 搭建系统升级模拟环境，将待升级软件进行测试，并提交测试报告；
4. 编写系统升级说明，并提交业主单位审批；
5. 指导各地技术人员进行系统软件升级工作；
6. 监测升级版软件运行使用情况。

3.2.4 应用系统的日常维护内容

维护要求为：通过对应用系统的维护，分析用户的不断更新的需求，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。

主要维护内容包括：

1. 业务数据维护；

2. 业务数据备份；
3. 业务系统日常维护；
4. 软件更新服务；
5. 对业务管理系统健康状态检查与分析报告；
6. 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，
7. 负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步。

3.2.5 终端设备的日常维护内容

● 电脑终端运维服务

主要包括司法厅负责信息系统工作人员的台式电脑、笔记本电脑等。具体维护内容为：

1. 操作系统安装维护及补丁安装；
2. 对终端用户的计算机的操作系统的安装与维护请求进行响应；（操作系统安装介质由信息处提供）；
3. 对终端用户的计算机的操作系统的补丁安装；
4. 在重装前协助终端用户进行计算机数据的备份；
5. 终端防病毒软件安装及升级；
6. 对终端计算机的防病毒软件故障进行现场处理与解决；
7. 对其他用户的防病毒软件进行电话技术支持与问题解决；
8. 终端网络接入调整；
9. 对终端计算机的网络连接的调整（不包括布线）；
10. 终端事件检查及排查；
11. 对终端计算机的安全事件进行故障定位与排查；
12. 对终端计算机的故障事件进行故障定位与排查；
13. 通用办公软件安装；
14. 提供对终端计算机的通用软件的安装（通用软件包括 office 等办公软件，安装介质由信息处提供）；
15. 提供对终端计算机的客户需求软件的安装。（软件由用户提供）。

● 计算机使用规范

制定计算机的使用规范，使用规范主要包括计算机的使用注意事项、U 盘的使用注意事项、计算机使用的一些小常识等，该规范主要是帮助用户了解计算机的使用常识与技巧，减少故障的发生频率。该规范可做成相应的贴示张贴在终端用户计算机的显示器或机箱上。

● 计算机安装操作规范

计算机安装规范主要是对终端用户的计算机安装过程进行规范，规定相应的文件备份地点、分区大小、补丁安装、安全加固、软件安装等方面。通过制定相应的计算机安装操作规范，以规范与保证服务人员在服务过程中的服务质量。

● 记录与报告

1. 计算机使用规范（贴示）；
2. 计算机安装操作规范；
3. 服务确认单；
4. 电话支持记录单；
5. 故障处理报告。

● 政务云资源运维服务

1. 对全厅政务云资源进行梳理，形成详细云资源清单。
2. 对云资源系统漏洞补丁安装、安全加固。
3. 对云资源业务数据维护；
4. 对业务数据备份；
5. 对业务系统日常维护；

3.4 其他运维要求

3.4.1 设备间/会议控制室值班

配备 1 人（含）以上的运维技术服务人员每天 7*24 小时电话值守对设备间值班、日常巡检，填写日志、季度与年终报告等；记录设备间设备的运维状况。定期对设备及网络进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。

根据厅法律职业资格管理处人员安排，运维技术服务人员需要进行海南省司法厅电视电话会议、党委会议、厅长办公会议等会议保障，以及应用系统软硬件设备安装工作；运维技术人员必须熟悉海南省司法厅会议系统硬软件构架及性能，对于会议系统运行中遇到的各种疑难问题进行会诊，解决问题，并指导各县市司法局使用、保障等。

参与海南省司法厅会议系统运维的技术人员具有2年以上相关技术服务工作经验，熟悉海南省司法厅会议系统用户操作介面，对系统软硬件设备、与系统对接的上下级会议系统业务等有一定的了解。

3.4.2 人员驻场服务

根据信息系统实际使用情况和运行状况，要求运维服务提供商安排2名工程师进行驻点维护。对信息化系统设备进行日常的维护，提供全厅的线路保障服务、日常办公终端维修调试、视频会议期间视频保障、大屏设备保障调试以及其他技术服务，服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容，现场派驻人员不能提供的服务由运维服务提供商安排其他资源提供。保障 7*24 小时电话值守响应技术支持服务。

本期 2 名驻场工程师分别要求如下：

一名工程师要求具有计算机信息系统集成项目管理工程师或者信息系统项目管理师资质证书，至少大学本科学历，且具有五年以上相关技术服务工作经验。了解海南省司法厅信息化系统组成及现状；掌握计算机软件、网络和信息系统集成知识；熟悉信息化知识；满足系统集成项目管理工程师职业道德要求；了解信息安全知识与安全管理体系；了解信息系统服务管理、软件过程改进等相关体系；了解海南省司法厅纵向和横向的连接关系及接口开发技术。

另一名工程师要求具有网络工程师资质证书，至少大学本科学历，计算机相关专业，且至少最近两年在相关技术服务领域工作。了解海南省司法厅网络组成及现状；负责指导海南省司法厅网络与安全系统的规划、设计和网络设备的软硬件安装调试工作，能进行网络及安全系统的运行、维护和管理，能高效、可靠、安全地管理网络资源等。

现场派驻人员需完成的主要工作包括：

1. 所有设备硬件、软件的日常维护服务；
2. 日常实时安全状态监控服务及故障处理（网络设备、服务器、存储设备、应用软件、数据库的故障处理及巡检）；
3. 病毒及网络安全防护维护；
4. 安全日志收集分析；
5. 系统升级、优化等安全加固服务；
6. 应急响应处理服务。

3.5 通信线路租用要求

本项目需解决这些专线的租用费用。

| 序号 | 线路类型 | 带宽 | 用途 | 单位 | 数量 | 线路说明 |
|----|------|------|--------|----|----|------------|
| 1 | 光纤专线 | 200M | 互联网专线 | 条 | 1 | 12348 法援热线 |
| 2 | 光纤专线 | 20M | 加密网线路 | 条 | 1 | |
| 3 | 电路 | | 短信发送服务 | 条 | 1 | 动环监控 |

3.6 关键服务要求

3.6.1 定期巡检服务

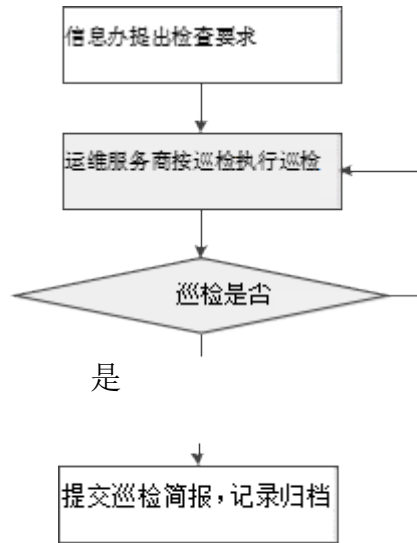
（一）服务内容描述

系统维护是以预防为主，运维服务商安排工程师对清单中的设备定期（按周、月或按季度）检查机房环境，供电系统，设备软硬件运行情况、系统性能和物理连接等指标，及早发现故障隐患，减少系统宕机的机会，优化运行环境，延长设备寿命。

每次巡检结束，运维服务商现场工程师填写“定期巡检表”，厅法律职业资格管理处技术人员确认后签字。“定期巡检表”一式两份，厅法律职业资格管理处和运维服务商各存一份，最终出具正式的巡检总结报告。

（二）服务流程要求

运维服务商应按以下流程制定严格的定期健康检查流程：



3.6.2 现场故障处理服务

（一）服务内容

主要服务内容包括：

1. 对于清单上的设备，根据故障现象，提供现场故障诊断，快速定位故障原因；
2. 进行 5×8 小时不间断故障处理，直至业务恢复；
3. 在设备出现硬件故障，需要更换时，运维服务商需提供备件保修服务；
4. 必要时触发故障升级管理流程；
5. 故障处理过程中，由服务热线通知故障申告人处理进展和状态；
6. 故障处理完毕后，由服务热线通知故障申告人确认，并做满意度调查，闭环管理。

（二）故障等级

故障等级划分表。

| 故障等级 | 故障现象 |
|------|--|
| P1 级 | 系统宕机或者不可用，不能保存进行中的工作，或者导致数据丢失等，导致对应的业务服务停止 |
| P2 级 | 系统严重告警或性能明显下降，业务系统不正常使用，导致对应的业务服务受到影响等 |
| P3 级 | 系统出现一般告警，或性能有所下降，对应的业务服务能够提供 |

（三）故障管理

为了保证服务质量指标得以实现，需设置了故障升级管理制度，运维服务商应与设备和服务提供商建立密切的合作和沟通关系，在必要时可以组织各方面的专家，共同解决复杂疑难故障。

如果需要，运维服务商的管理层直接参与设备的维护服务，调度及整合更多资源，快速制定解决方案、监督解决过程，使故障得以快速、妥善地解决。

3.6.3 问题管理与记录服务

资料管理是维护工作的基石，运维服务商需在信息中心许可的情况下，建立服务维护档案，以便在需要时可以快捷准确的查询。

服务内容如下：

1、设备档案：建立清单中设备的资料库，内容包括厂家，型号，系列号，硬件配置，软件配置，地址配置，更换、升级记录等。

2、服务记录：提供服务记录和服务简报，包括热线服务记录，现场故障服务记录，专项服务记录，备件服务记录等，各项记录一式两份，并填写软件系统解决问题清单记录表，包括解决问题类型、解决问题工作量、解决问题人员、备品备件价格（如有）、其他额外服务价格等量化指标，定期向司法厅厅法律职业资格管理处提供运维服务确认清单，包括月度、半年和年度服务简报，将服务工作和维护建议定期向我中心汇报，并以此作为运维单位年度绩效考核评分指标之一。

3、分析报告服务: 在每次故障处理结束后, 都会向我中心提供故障分析报告服务; 在我中心有需求时, 提供系统性能分析报告、优化建议报告, 变更分析报告等服务。负责对各种报告分类归档管理, 方便查阅。

4、服务结束后, 提交年度运行维护服务报告, 将一年来的日常巡检记录、各种故障处理情况、设备运行情况、设备健康状况详细记录, 并根据我中心业务实际情况对各级系统进行全面的评估, 并提出优化和未来发展建议。

3.7 运维制度与规范

本项目维保应参照以下技术标准和规范:

- 1、《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》(国家发改委 55 号令);
- 2、《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号);
- 3、《关于政府购买服务有关预算管理问题的通知》(财预[2014]13 号);
- 4、《海南省信息化条例》2013;
- 5、《信息技术服务 运行维护 第 1 部分: 通用要求》GB/T 28827.1;
- 6、《信息技术服务 运行维护 第 2 部分: 交付规范》GB/T 28827.2 ;
- 7、《信息技术服务 运行维护 第 3 部分: 应急响应规范》GB/T 28827.3 ;
- 8、《信息技术服务 服务管理 第 1 部分: 服务管理体系 新版要求》ISO/IEC20000-1-2018;
- 9、《信息技术服务 服务管理 第 2 部分: 服务管理实践规则》GB/T24405.2 /ISO IEC 20000-2: 2010 ;
- 10、《信息安全技术信息安全等级保护测评要求》(GB/T28448-2019);

11、政务云安全要求（GW0013-2017）；

12、信息安全技术网络安全等级保护基本要求（GB/T 22239-2019）。

3.7.1 服务时间

(1) 在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。

(3) 服务响应时间：

| 服务级别 | 响应时间 | 故障解决时间 |
|---|-------------------|---------|
| I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 5 分钟，2 小时内提交处理方案 | 4 小时以内 |
| II 级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 10 分钟，2 小时内提交处理方案 | 8 小时以内 |
| III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 15 分钟，2 小时内提交处理方案 | 12 小时以内 |
| IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 | 30 分钟，2 小时内提交处理方案 | 24 小时以内 |

技术支持人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障

级别,如果不能于4小时内解决故障,应在12小时内提出应急方案,确保业务系统的运行。故障解决后24小时内,提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

3.7.2 行为规范

- (1) 遵守用户的各项规章制度,严格按照用户相应的规章制度办事;
- (2) 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作,密切配合,共同开展技术支持工作;
- (3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时,及时向负责人报告;
- (4) 现场技术支持时要精神饱满,穿着得体,谈吐文明,举止庄重。接听电话时要文明礼貌,语言清晰明了,语气和善;
- (5) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任,不得随意复制和传播。

3.7.3 服务问题记录制度

根据使用人员提出问题的类别,将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类:咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题,具有问题解答直接、快速和实时的特点,该问题到现场支持人员处即可中止,对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及系统相应环节的确认修改,需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节,问题有解决方案后,将解决方案反馈给最终用户。具体提交流程如下:

1. 问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时,填写系统缺陷类问题提交单,提交服务支持单位。

2. 问题分析。服务单位接到用户提交的问题单,要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判,确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题,提交服务中心技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议;属于业务问题,提交服务中心业务人员进行处理;属于操作问题,可安

排相关人员对问题提出人进行解释,并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

3. 问题确认、解决。服务中心的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后,对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的,明确问题解决的具体处理建议和措施,经主管领导签字同意后,交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决,并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

4. 问题回复。服务中心根据提交的问题进行分析,制定解决方案并进行实施解决,同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位做出回复,并将分析过程和问题产生原因一并提交。

3.8 运维服务质量考核

为保证本项目运维服务质量,除要求运维服务商按照“运维服务质量考核”针对不符合故障处理要求而扣除相应的考评分数之外,对运维服务质量考核与服务费用扣减提出如下要求。

1、单次不达标:针对故障响应时间、业务恢复时间、事件分析时间等考核项目中,任意一项不达标,除扣除相应考评分数外,每发生一次不达标即扣减服务费用 500 元,所产生的扣减服务费用在向服务商支付服务费用时一并扣除。

2、累计不达标:按照“运维服务质量考核”要求,考评扣分累计达到 10 分时按本项目合同总金额的 2%扣减服务费用;考评扣分累计达到 20 分时按本项目合同总金额的 5%扣减服务费用;考评扣分累计达到 30 分时按本项目合同总金额的 15%扣减服务费用,且司法厅可随时终止本项目合同执行。

3、不可抗拒因素:对因受到不可抗拒因素(如风灾、雨灾、火灾、地震等)影响,或者受到意外事故或重大人为破坏等因素影响,运维服务商无法提供正常或准时服务而不能达到考核指标要求的,运维服务商应以书面报告形式向司法厅

厅法律职业资格管理处说明情况、提出运维计划，申请考核扣分、扣费减免。

4、第三方服务因素：对受第三方服务（如供电服务、通讯线路服务、设备供应服务、市政工程等）因素影响，运维服务商无法提供准时服务而不能达到考核指标要求的，运维服务商应以书面报告形式向司法厅厅法律职业资格管理处说明情况、提出解决方案，申请考核扣分、扣费减免。

3.8.1 系统运维质量考核要求

运维服务提供单位根据下表所列考核方法对项目进行考核，并从合同金额中扣除对应合同款。如考核扣除金额大于剩余合同款项，将立即终止合同。

| 序号 | 考核点 | 考核标准 |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | 发生有责任的信息安全事件 | 每发生有责任的 2 起一级故障事件，扣除 10%合同款； 每发生有责任的 2 起二级故障事件，扣除 8%合同款；每发生有责任的 2 起三级故障事件，扣除 5%合同款； 每发生有责任的 2 起四级故障事件，扣除 1%合同款； |
| 2 | 不遵守终端设备和软硬件平台安全操作规程，进行违规操作 | 每发生一次，扣除 0.5%合同款 |
| 3 | 未按时、按质量提交运维工单、运维记录、运维总结报告等项目交付物 | 每发生一次，扣除 0.5%合同款 |
| 4 | 项目组成员发生迟到、早退、擅自离岗等不遵守支队工作纪律的情况 | 每发生一次，扣除 0.5%合同款 |
| 5 | 年度进行绩效考核，评分满分 100 分 | 评分低于 70 分，扣除 10%合同款 |

特别说明：

如维护方不能在规定时间内解决用户方的系统故障、备件更换等问题，维护方需指派任何服务商的更高级技术人员或聘请原厂商的技术专家解决问题并由维护方负责协调组织。

3.8.2 年度绩效考核

根据系统特性，要求运维服务商须接受以下指标管理要求。7×24（含节假日）小时电话值守响应并处理，不符合故障处理要求扣除相应的考评分数，若年终服务考评分低于 70 分，将相应扣减服务费用。

1、故障响应时间

| 编号 | 故障等级 | 故障响应时间 | 考评分值 |
|----|------|--------|------------|
| 1 | 最高 | 5 分钟 | 未按时响应扣 5 分 |
| 2 | 高 | 10 分钟 | 未按时响应扣 3 分 |
| 3 | 中 | 15 分钟 | 未按时响应扣 2 分 |
| 4 | 低 | 30 分钟 | 未按时响应扣 1 分 |

2、业务恢复时间

| 编号 | 故障等级 | 最后解决时限 | 考评分值 |
|----|------|--------|-----------------|
| 1 | 最高 | 4 小时 | 未在承诺的时间内完成扣 5 分 |
| 2 | 高 | 8 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 3 分 |
| 3 | 中 | 12 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 2 分 |
| 4 | 低 | 24 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 1 分 |

3、事件分析时间

| 编号 | 优先级代码 | 最后解决时限 | 考评分值 |
|----|-------|--------|-----------------|
| 1 | 最高 | 8 小时 | 未在承诺的时间内完成扣 5 分 |
| 2 | 高 | 16 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 3 分 |
| 3 | 中 | 24 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 2 分 |
| 4 | 低 | 48 个小时 | 未在承诺的时间内完成扣 1 分 |

4、故障升级报告机制

| 序号 | 优先级别 | 通告路径(通知) |
|----|------|---|
| 1 | 最高 | 登记→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理, 甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长→甲方主管领导 |
| 2 | 高 | 离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长 |
| 3 | 中 | 离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人 |
| 4 | 低 | 离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人 |

5、服务时间指标中各项参数说明表

| 序号 | 参数 | 定义 |
|----|--------|--------------------------------|
| 1 | 响应时间 | 从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的的时间。 |
| 2 | 到现场时间 | 需现场服务时,从申告故障到工程师到达分行现场的时间。 |
| 3 | 业务恢复时间 | 从申告故障,到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时间间隔。 |
| 4 | 事件分析时间 | 从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告的时间。 |
| 5 | 升级时间 | 从申告故障,到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。 |

3.9 应急服务响应措施

1、针对省司法厅出现紧急故障，第一时间远程及赶到现场方式及时响应和处理信息安全事件，协助客户降低影响，分析问题产生的原因，提供应急响应报告和改进建议。

2、应急响应支持服务主要包括网站入侵、DDos 攻击等安全事件的响应支持，针对用户全网可能发生所有安全事件提出整体安全保障方案，内容至少包括：1) 人员配备及分工情况；2) 安全事件处理流程；3) 各类安全事件处理方法；4) 仪表及工具配备情况等。

3.9.1 应急预案实施基本流程

1、海南省司法厅的安全运维人员发现安全事件，判断事件等级、判断是否需要发出应急响应请求。

2、应急响应的请求以电话、邮件形式，发送给运维服务商应急小组负责人。

3、运维服务商应急小组负责人判断事件类型，并遵照分级响应的原则，以电话通告应急小组专家。安全专家准备专项的设备、工具等，赶赴现场，开始应急处理。

4、倘若应急事件处理一定时限仍未能有效解决后，则对事件进行升级处理。

5、事件顺利处理完毕后，将由运维服务商工程师在 24 小时内提交应急响应报告，在 48 小时内根据相关人员意见提交事件总结建议。

6、若超过时间处理时限仍无法解决，将在最终时限过期后，于 48 小时内向用户提交事件反馈报告。

3.9.2 突发事件应急策略

(1) 值班人员平时应做好应急事件的监控工作，对于突发事件应认真分析、准确判定故障发生的数据域，负责跟踪该事件直至其结束。

对于不在运维中心的故障，应在第一时间通知负责人去现场处理，密切关注事件流程及进展情况，并做好登记工作上报领导。

(2) 正常情况下，要求值班人员在 10 分钟内进行事件确认。如果属于一般事件则按照事件流程进行分派处理，否则应迅速启动《应急预案》，并严格按照《应急预案》所规定的步骤快速实施应急处置，及时汇报上级领导，掌握实时处理情况。

(3) 在处理过程中，如需其他部门去现场增援处理，应及时向上级领导部门汇报，协调沟通，尽快联系技术工程师或厂家技术支持赶赴现场援助处理。

B包用户需求书

- 一、项目名称：海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目。
- 二、服务期限：合同签订生效后且具备项目实施条件后一年内完成网络安全等级保护测评及安全保障服务全部内容（其中网络安全等级保护测评服务在合同签订后且具备测评工作开展条件后 90 个工作日内完成），并出具相应的服务成果。
- 三、服务地点：用户指定地点。
- 四、采购资金的支付方式、时间、条件：
 - 4.1 首付款：在合同签订后 5 个工作日内，甲方凭乙方开具的正式有效发票以银行转账方式向乙方支付合同金额的 50%首付款。
 - 4.2 第二笔款项：合同总金额的 50%，根据省财厅实际下达项目建设经费及支付进度要求，付款方式和时间由甲方双方共同协商。
(其他未尽事宜以合同约定为准)
- 五、申请人的资格要求：见采购公告。
- 六、验收要求：按标书服务要求和国家行业标准进行验收。
- 七、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业
- 八、服务要求

（一）标的名称

海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目网络安全等级保护测评及安全保障服务

（二）项目服务背景

为了进一步贯彻落实国家网络安全等级保护制度，推进海南省司法厅的网络安全等级保护工作，提高海南省司法厅等级保护对象的安全保障能力和防护水平，更好地提升海南省司法厅网络安全管理的整体水平，根据《中华人民共和国网络安全法》、《中共中央国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》、《信息安全等级保护管理办法》（公通字〔2007〕43号）、《海南省政务信息化项目建设管理实施细则（暂行）》（琼数组办〔2022〕5号）和《海南省进一步贯彻落实网络安全等级保护制度实施方案》的通知（琼公通〔2022〕14号）等相关规定和要求，采购人将委托具有公安部第三研究所颁发的网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书的供应商，协助采购单位开展海南省司法厅 2023 年运维服务项目网络安全等级保护测评及安全保障服务，包括等级保护对象的定级备案，网络安全等级保护等级测评服务，以全面提高网络安全保障能力和水平，为切实做好等级保护对象的网络安全等级保护的各项工作夯实基础，等级测评结束后，出具《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议，落实网络安全等级保护制度的各项要求，同时协助开展网络安全培训、网络漏洞扫描评估服务、网络安全应急响应服务、网络安全加固服务、网络安全应急演练等安全保障服务，提升信息系统安全防护水平，实现网络安全等级保护工作合规，保障海南省司法厅信息系统安全稳定运行。

（三）项目服务范围

本次项目所涉及的等级保护对象如下：

| 序号 | 等级保护对象 | 级别 |
|----|------------|-------------|
| 1 | 海南司法行政网 | 第三级(S3A3G3) |
| 2 | 高清远程视频会议系统 | 第三级(S3A3G3) |

| | | |
|---|----------------|-------------|
| 3 | 数字法治智慧司法信息化平台 | 第三级(S3A3G3) |
| 4 | 行政执法监督平台 | 第三级(S3A3G3) |
| 5 | 海南省司法厅综合办公信息系统 | 第二级(S2A2G2) |
| 6 | 社区矫正信息管理系统 | 第三级(S3A3G3) |

(四) 项目服务内容及要求

4.1. 协助定级备案服务

供应商依据国家网络安全等级保护管理规定，参照《信息安全技术网络安全等级保护定级指南》GB/T 22240-2020 定级标准，协助采购单位完成等级保护对象的定级和备案工作，具体内容如下：

(1) 协助对等级保护对象进行识别，明确等级保护对象的边界和定级对象，对等级保护对象的子系统进行划分，确定等级保护对象以及子系统的安全等级。

(2) 结合定级相关标准和行业的相关定级指导文件，对现有等级保护对象的安全等级进行重新评估，如信息系统或安全等级发生变化的，协助采购单位完成等级保护对象安全等级变更，向公安机关申请办理变更手续。

4.2. 网络安全等级保护等级测评服务

供应商应依据国家网络安全等级保护管理规定，按照《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》(GB/T 28448-2019)、《信息安全技术网络安全等级保护测评过程指南》(GB/T28449-2018)有关管理规范和技术标准，**在合同签订后且具备测评工作开展条件后 90 个工作日内完成等级保护对象的网络安全等级测评工作**，测评工作完成后，针对等级保护对象测评的情况，出具《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议。

4.2.1 测评实施内容

供应商应针对等级保护对象完成等级保护对象要素进行确认、分析和梳理，提出详细的等级测评方案。对等级保护对象的整体保护状况和等级保护对象组件，

逐一进行网络安全等级保护等级测评, 等级测评的内容包括以下内容: 安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理十个层面的安全测评; 完成测评工作后, 出具《网络安全等级保护等级测评报告》, 并针对等级保护对象安全建设提出具有针对性的整改建议。

4.2.2 测评实施过程

供应商在测评过程中, 按照《信息安全技术 网络安全等级保护测评过程指南》等标准开展测评实施工作, 等级测评过程分为四个基本测评活动: 测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、报告编制活动。测评双方之间的沟通与洽谈应贯穿整个等级测评过程。

4.2.2.1 测评准备活动

测评准备活动的目标是顺利启动测评项目, 收集定级对象相关资料, 准备测评所需资料, 为编制测评方案打下良好的基础。

测评准备工作应包括工作启动、信息收集和分析、工具和表单准备。

详细要求见下表:

| 项目内容 | 工作内容 | 成果输出 |
|--------|-------------------|---------------------------|
| 项目启动 | 1. 组建测评项目组 | 向用户提交 《项目计划书》 《提供资料清单》 |
| | 2. 编制《项目计划书》 | |
| | 3. 确定测评委托单位应提供的资料 | |
| 信息收集分析 | 1. 整理调查表单 | 《等级保护对象调查表》 |
| | 2. 发放调查表单给测评委托单位 | |
| | 3. 协助测评委托单位填写调查表 | |
| | 4. 收回调查结果 | |
| | 5. 分析调查结查 | |
| 工具和表 | 1. 调试测评工具 | 确定测评工具(测评工具清 |

| | | |
|-----|-------------------------|--|
| 单准备 | 2. 模拟被测定级对象架构, 熟悉被测定级对象 | 单)《现场测评授权书》打印各类表单: 风险告知书、文档交接单、会议记录表单、会议签到表单 |
| | 3. 准备和打印各类表单 | |

4.2.2.2 方案编制活动

方案编制活动的目标是整理测评准备活动中获取的定级对象相关资料, 为现场测评活动提供最基本的文档和指导方案。

方案编制活动应包括测评对象确定、测评指标确定、测评内容确定、工具测试方法确定、测评指导书开发及测评方案编制等六项主要任务。

详细要求见下表:

| 工作内容 | 工作详细任务 | 输出成果 |
|-----------|---|--------------------|
| 一、测评对象确认 | 分析并确定被测定级对象 识别并描述被测定级对象的整体结构 识别并描述被测定级对象的边界 识别并描述被测定级对象的网络区域 识别并描述被测定级对象的主要设备 确定测评对象 描述测评对象 | 《测评方案》的测评对象部分 |
| 二、测评指标确定 | 确定被测定级对象业务信息和系统服务安全保护等级 根据被测定级对象的 A 类、S 类及 G 类基本安全要求的组合情况, 从 GB/T22239、行业规范中选择相应等级的基本安全要求作为基本测评指标 根据测评委托单位及被测定级对象业务自身需求, 确定特殊测评指标。 根据测评委托单位及被测定级对象业务自身需求, 确定特殊测评指标。 对确定基本测评指标和特殊测评指标进行描述, 并分析给出指标不适用的原因 | 《测评方案》的测评指标部分 |
| 三、测评内容确定 | 确定每个测评对象对应的每个测评指标的测评方法 确定实施测评的单项测评内容 | 《测评方案》的单项测评实施部分 |
| 四、工具测试点确定 | 确定工具测试环境 确定工具测试工具 确定工具测试的测评对象 选择测试路径 | 《测评方案》的工具测试方法及内容部分 |

| | | |
|-----------|---|--------------------------------|
| | 确定测试工具的接入点 本次项目测评需要使用到如下工具: 漏洞扫描工具; Windows 主机安全配置检查工具; Linux 主机配置检查工具; 网络及安全设备配置检查工具; 病毒检查工具; 木马检查工具; 网站恶意代码检查工具; 在线检查工具(网站安全检查工具); 终端安全检查工具; 口令破解工具; 渗透测试工具; SQL 注入验证检查工具; 在线数据库安全检查工具。 | |
| 五、测评指导书开发 | 确定单个测评对象,内容包含测评对象的名称、位置信息、用途、管理人员等信息 确定单项测评实施活动,包括测评项、测评方法、操作步骤和预期结果等四部分 确定单项测评、整体测评表述形式 根据测评指导书,形成测评结果记录表格 | 测评指导书、测评结果记录表格 |
| 六、测评方案编制 | 明确项目整体情况和测评活动依据 根据测评协议书和被测定级对象情况,估算现场测评工作量 根据测评项目组成员安排,编制工作安排情况 根据以往测评经验以及被测定级对象规模,编制具体测评计划,包括现场工作人员的分工和时间安排 汇总上述内容及方案编制活动的其他任务获取的 内容形成测评方案文稿 评审和提交测评方案 根据测评方案制定风险规避实施方案 | 向用户提交经过评审和确认的《测评方案》、《风险规避实施方案》 |

4.2.2.3 现场测评活动

现场测评活动通过与测评委托单位进行沟通和协调,为现场测评的顺利开展打下良好基础,依据测评方案实施现场测评工作,将测评方案和测评方法等内容具体落实到现场测评活动中。现场测评工作主要取得报告编制活动所需的、足够的证据和资料。

现场测评活动应包括现场测评准备、现场测评和结果记录、结果确认和资料归还三项主要任务。

详细要求见下表:

| 工作内容 | 工作详细任务 | 输出 |
|---|---|---|
| 1. 现场测评准备 | 测评委托单位对风险告知书签字确认 | 会议记录, 风险告知书, 测评方案和现场测评工作计划, 现场测评授权书 |
| | 测评委托单位协助测评机构签署现场测评授权书 | |
| | 召开现场测评首次会 | |
| | 双方确认测评计划和测评方案 | |
| | 双方确认配合人员、测评环境等各种现场测评需要的资源 | |
| 2. 现场测评和结果记录 | 确认测评对象的关键数据已经进行了备份 | 《各类测评结果记录/测评证据和证据源记录/文档交接/规划记录单》 |
| | 确认具备测评工作开展的条件, 测评对象工作正常, 系统处于一个相对良好的状况 | 访谈结果: 安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理安全测评的测评结果记录或录音 ; |
| | 根据测评指导书实施现场测评, 获取相关证据和信息 | |
| | 测评结束后, 双方确认测评工作是否对测评对象造成不良影响, 测评对象及系统是否工作正常 | |
| 文档审查结果: 安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理测评的测评结果记录; | | |
| 3. 结果确认和资料归还 | 汇总测评记录, 对漏掉和需要进一步验证的内容实施补充测评 | 配置核查结果: 安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心测评结果记录表格 |
| | 召开现场测评结束会, 测评双方对测评过程中得到的证据源记录进行确认 | 工具测试结果: 安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心测评结果记录, 工具测试完成后的电子输出记录, 备份的测试结果文件 |
| | 测评人员归还借阅的所有文 | |

| | | |
|--|------------------------------|---|
| | 档资料, 并由测评委托单位 文档资料提供者签字确认 | 实地察看结果:安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、安全运维管理 评结果记录 测评结果确认:现场核查中发现的问题汇总、测评证据和证据源记录、测评委托单位的书面认可文件 |
|--|------------------------------|---|

4.2.2.4 报告编制活动

在现场测评工作结束后, 应对现场测评获得的测评结果(或称测评证据)进行汇总分析, 形成等级测评结论, 并编制测评报告。

测评人员在初步判定单项测评结果后, 还需进行单元测评结果判定、整体测评、系统安全保障评估, 经过整体测评后, 有的单项测评结果可能会有所变化, 需进一步修订单项测评结果, 而后针对安全问题进行风险评估, 形成等级测评结论。报告编制活动应包括单项测评结果判定、单元测评结果判定、整体测评、系统安全保障评估、安全问题风险分析、等级测评结论形成及测评报告编制七项主要任务。

详细要求见下表:

| 工作内容 | 工作详细任务 | 工作依据(模版) |
|-------------|--|-----------------|
| 1. 单项测评结果判定 | 分析测评项所对抗威胁的存在情况 | 测评报告的等级测评结果记录部分 |
| | 分析单项测评项的测评证据, 并与要求内容的预期测评结果相比较, 给出单项测评结果和符合程度得分 | |
| | 综合判定单项测评项的测评结果 | |
| 2. 单元测评结果判定 | 汇总不同测评对象对应测评指标的单项测评结果情况 | 测评报告的单元测评小结部分 |
| | 判定每个测评对象的单元测评结果 | |
| 3. 整体测评 | 分析不符合和部分符合的测评项与其他测评项(包括安全控制点、安全控制点间、区域间)之间的关联关系及对结果的影响情况 | 测评报告的整体测评部分 |
| | 根据整体测评分析情况, 修正单项测 | |

| | | |
|-------------|---|----------------------|
| | 评结果符合程度得分和问题严重程度值 | |
| 4. 系统安全保障评估 | 根据整体测评结果, 计算修正后的每个测评对象的单项测评结果和符合程度得分 | 测评报告的系统安全保障评估部分 |
| | 根据各对象的单项符合程度得分, 计算安全控制点得分 | |
| | 根据安全控制点得分, 计算安全层面得分 | |
| | 根据安全控制点得分和安全层面得分, 总体评价被测定级对象已采取的有效保护措施和存在的主要安全问题情况 | |
| 5. 安全问题风险分析 | 针对整体测评后的单项测评结果中部分符合项或不符合项所产生的安全问题, 结合关联测评对象和威胁, 分析可能对定级对象、单位、社会及国家造成的安全危害 | 测评报告的安全问题风险分析部分 |
| | 结合安全问题所影响业务的重要程度、相关系统组件的重要程度、安全问题严重程度以及安全事件影响范围等综合分析可能造成的安全危害中的最大安全危害(损失)结果 | |
| | 根据最大安全危害严重程度进一步确定定级对象面临的风险等级, 结果为“高”“中”或“低” | |
| 6. 等级测评结论形成 | 统计再次汇总后的单项测评结果为部分符合和不符合项的项数 | 等级测评报告的等级测评结论部分 |
| | 计算定级对象综合得分, 形成等级测评结论, 形成等级测评结论 | |
| 7. 测评报告编制 | 概述测评项目情况, 整理前面几项任务的输出/产品 | 经过评审和确认的被测定级对象等级测评报告 |
| | 针对被测定级对象存在的安全隐患, 提出处置建议 | |
| | 根据测评协议书、测评委托单位提交的相关文档、测评原始记录和其他辅助信息, 对测评报告进行评审 | |
| | 评审通过后, 由项目负责人签字确认并提交给测评委托单位 | |

4.2.2.5 测评实施活动文档

测评机构在上述各阶段活动的测评实施服务过程中, 根据服务规范和采购人要求, 提供系统、完整、清晰的服务日常报告。

提供的服务文档应至少但不限于如下文档:

测评准备活动阶段：

- 《项目计划书》；
- 《等级保护对象调查表》；
- 《会议记录表》；

方案编制活动阶段：

- 《网络安全等级保护测评方案》；
- 《测评指导书》；
- 《风险规避实施方案》；

现场测评活动阶段：

- 《现场测评授权书》；
- 《文档交接单》；
- 《会议记录》；

报告编制活动阶段：

按系统提交《网络安全等级保护等级测评报告》，并针对该信息系统提出安全整改建议。

4.3. 网络安全培训服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）、《网络安全等级保护测评高风险判定指引》（T/ISEAA 001-2020）等文件对“定期对从业人员进行网络安全教育、技术培训和技能考核”的相关规定，自合同签订之日起一年内，协助采购单位开展采购单位全体人员不少于1次的网络安全意识培训，对从事网络安全技术岗位人员开展专业技能或认证培训（提供2人次专业认证机构的网络安全认证培训如CISAW认证培训等）。

4.4. 网络安全漏洞扫描评估服务

供应商依据《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019），结合用户的实际网络安全需求，自合同签订之日起一年内提供4次安全漏洞扫描评估服务。通过采用多种专业漏洞扫描工具针对等级保护对象开展交叉漏洞扫描及验证服务，由经验丰富的专业网络安全服务人员对扫描结果实

施安全分析,及时掌握等级保护对象的安全状况,发现存在的主要安全问题和薄弱环节,出具《安全漏洞扫描评估报告》,并提供完善的修补建议,指导落实安全措施,及时修补漏洞,建立网络安全长期保障机制,降低安全风险,促进等级保护对象持续安全稳定运行。

4.5. 网络安全应急响应服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《突发事件应急预案管理办法》、《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019)、《海南省信息化条例》等文件对网络安全事件“应急预案”、“应急演练”、“应急响应”的相关规定,结合信息系统实际情况,在信息系统安全事件发生时,自合同签订之日起一年内提供4次现场网络安全应急响应服务,对安全事件发生的信息系统30分钟内进行响应,2小时内到达现场开展安全事故分析,8小时内协助提供解决安全故障、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,服务结束后出具《网络安全应急响应处置报告》。

4.6 网络安全加固服务

供应商在开展网络安全等级保护等级测评及相关网络安全保障服务过程中,针对发现的网络安全问题和差距,依据国家及行业网络安全等级保护相关标准和法规要求,提供1次网络安全加固服务。供应商应从网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等多角度,结合多种技术手段为采购人的等级保护对象提供网络安全加固服务,将安全技术体系、安全策略、安全措施和要求落实到具体设备和安全管理工作上,将网络架构、服务器、网络设备、安全设备、操作系统、数据库、应用系统等提升到符合相关国家及行业信息安全要求的安全状态,提升系统安全防护水平,实现等保合规,服务结束后出具《网络安全加固报告》。

4.7 网络安全应急演练服务

供应商依据《中华人民共和国网络安全法》、《国家网络安全事件应急预案》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《突发事件应急预案管理办法》、

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）、《信息安全技术 网络安全事件应急演练指南》（GB/T 38645-2020）等文件的要求，结合采购人的实际情况，提供一年 1 次网络安全应急演练服务。协助采购人编制《信息安全事件应急预案》，并对信息系统相关人员进行应急预案、应急技巧及对典型的信息安全事件进行预防等方面的培训，并针对《信息安全事件应急预案》开展相应的应急演练工作，演练结束后出具《网络安全应急演练总结报告》。

（五）项目的实施要求

项目实施过程中，供应商应遵循国家标准、行业标准。

1. 项目实施要求

在项目实施中投标方必须做到：

- 1.1 提供项目实施组织架构；
- 1.2 提供详细的项目实施方案和计划进度说明书；
- 1.3 对于采购人的电话咨询和常规服务请求在 30 分钟内予以答复， 2 小时内到达采购人现场；
- 1.4 严格按照双方确定的计划进度保质保量完成工作；
- 1.5 规范项目实施过程中的文档管理；
- 1.6 项目实施中要引入风险管理、质量管理、成本管理；
- 1.7 签署《保密协议》。

2. 实施团队要求

2.1 供应商须根据项目特点和实际情况，提出项目团队配置方案，包括团队成员、组织架构和分组分工等，满足项目实施的需要。

2.2 供应商项目团队成员应不少于 1 名项目经理、4 名项目团队人员。项目经理负责项目现场实施，具有公安部信息安全等级保护评估中心颁发的《信息安全等级测评师证书》或中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级测评师证书》，等级达中级及以上，至少有 5 年以上等级保护测评工作经历和经验（至少 5 年以上的工作经历和经验的证明材料以初次取得的测评师证书时间为准，初次取得的测评师证书时间截至 2023 年 1 月 1 日至少 5 年，初次取得的测评师证书可以是初级的）；团队成员必须具备公安部信息安全等级保护评估中心颁发的《信息安全等级测评师证书》或中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级

测评师证书》，至少有 1 年以上的等级保护测评工作经历和经验（1 年以上的工作经历和经验的证明材料以初次取得的测评师证书时间为准，初次取得的测评师证书时间截至 2023 年 1 月 1 日至少 1 年）。测评机构须在响应文件中提供完整的实施团队名单及职责分工，所有人员必须属于测评机构在册员工（提供社保缴纳证明为认定依据或出具承诺函），并提供相应人员相关简历信息（包含所学专业、学历及相关资质证明与工作经验），相关证明须加盖测评机构公章。

2.3 按照公安部对测评机构管理的规定和要求，测评项目现场实施的人员必须是本机构的持证测评师，而且测评项目不允许分包或转包，中标人一旦出现上述违规情况采购人有权解除合同。

3. 项目验收

供应商必须书面通知采购人所完成的工作和准备进行验收的项目种类及验收开始时间，此通知书需经采购人认定后方可执行。

4. 验收组织

成立由采购人、中标方以及其他有关人员组成的验收小组，负责对项目进行全面的验收。

5. 验收标准

5.1 完成了采购需求的所有安全服务内容；

5.2 提交《网络安全等级保护等级测评报告》、《安全漏洞扫描评估报告》、《网络安全应急响应处置报告》、《网络安全加固报告》、《网络安全应急演练总结报告》等成果交付文件；

5.3 提交项目实施阶段所有的过程文档。

第三章 供应商须知

一、总则

1. 名词解释

1.1 采购人：海南省司法厅

1.2 采购代理机构：海南政采招投标有限公司

1.3 供应商：已从采购代理机构购买竞争性磋商文件并向采购代理机构提交响应文件的供应商。

2. 适用范围

本竞争性磋商文件仅适用于采购人或者采购代理机构组织的本次竞争性磋商采购活动。

3. 合格的供应商

3.1 凡有能力按照本竞争性磋商文件规定的要求交付货物、工程和服务的，均为合格的供应商。

3.2 供应商参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定并具备竞争性磋商文件第一章“供应商资格条件”规定的条件。

3.3 供应商应遵守中华人民共和国的有关法律、法规。

3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（单一来源采购项目除外）。

4. 本项目不接受联合体投标。

5. 相关费用

无论报价过程中的做法和结果如何，供应商均自行承担所有与参加报价有关的全部费用。

6. 现场考察、答疑会

6.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在供应商进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照采购公告或更正公告的相关约定。）

6.2 答疑会（如有），采购单位在规定的时间内、地点组织已报名的潜在供应商召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照采购公告或更正公告的相关约定。）

6.3 潜在供应商现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

6.4 除采购单位的原因外，供应商自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

6.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在供应商在编制响应文件时参考。采购单位不对潜在供应商现场考察做出的判断和决策负责。

7. 法律适用

本次采购活动及由本次采购产生的合同受中华人民共和国的法律制约和保护。

8. 本竞争性磋商文件由采购人或者采购代理机构负责解释。

二、竞争性磋商文件

9. 竞争性磋商文件的组成

9.1 竞争性磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 采购公告

第二章 用户需求书

第三章 供应商须知

第四章 合同条款

第五章 响应文件内容和格式

第六章 评审方法和程序

附表 1、初步审查表

附表 2、技术商务评分表

请仔细检查竞争性磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与采购代理机构联系解决。

9.2 供应商被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本竞争性磋商文件不再对上述情况进行描述。

9.3 供应商必须详阅竞争性磋商文件的所有条款、文件及表格格式。供应商若未按竞争性磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件,将有可能导致响应文件被拒绝接受,所造成的负面后果由供应商负责。

10. 竞争性磋商文件的澄清

若供应商对竞争性磋商文件有疑点,可用书面形式(包括信函、传真、电传,下同)在投标截止时间前通知采购代理机构,采购代理机构将以书面形式进行答复,同时采购代理机构有权将答复内容(包括所提问题,但不包括问题来源)分发给所有购买了同一竞争性磋商文件的供应商。

11. 竞争性磋商文件的更正或补充

11.1 在递交响应文件截止时间前,采购人或者采购代理机构均可对竞争性磋商文件用更正公告的方式进行修正。

11.2 对竞争性磋商文件的更正,将以书面形式通知所有供应商。更正公告将作为竞争性磋商文件的组成部分,对所有供应商有约束力。

11.3 当竞争性磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时,以采购人或者采购代理机构最后发出的更正公告为准。

11.4 供应商在收到更正公告后,应于一个工作日内正式书面回函采购人或者采购代理机构。逾期不回的,采购人或者采购代理机构视同供应商已收到更正公告。

11.5 为使供应商有足够的时间按竞争性磋商文件的更正要求修正响应文件,采购人或者采购代理机构有权决定推迟递交响应文件截止日期和开启时间,并将此变更书面通知所有购买了同一竞争性磋商文件的供应商。

三、响应文件

12. 响应文件的语言及度量衡

12.1 响应文件以及供应商与采购人或者采购代理机构之间的所有书面往来都应用简体中文书写。

12.2 供应商已印刷好的资料如产品样本、说明书等可以用其他语言,但其中要点应附有中文译文。在解释响应文件时,以译文为准。

12.3 除在竞争性磋商文件第五章中另有规定外,度量衡单位应使用国际单位制。

12.4 本竞争性磋商文件所表述的时间均为北京时间。

13. 响应文件的组成

13.1 响应文件格式按竞争性磋商文件第五章“响应文件格式”要求编制。

13.2 若供应商未按竞争性磋商文件的要求提供资料，或未对竞争性磋商文件做出实质性响应，将导致响应文件被视为无效。

14. 报价要求

14.1 本次采购采用总承包方式，因此供应商的报价应包括全部服务的价格及其他有关的所有费用。

14.2 采购人或者采购代理机构不接受任何有选择的报价。

15. 报价货币

报价均须以人民币为计算单位。竞争性磋商文件另有规定的，从其规定。

16. 保证金

16.1 保证金是参加本项目报价的必要条件, 保证金金额: A 包: 10000 元/人民币; B 包: 3000 元/人民币。

16.2 保证金可采用下列形式之一，并符合下列规定：

16.2.1 保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

16.2.1.1 保证金以支票、汇票、本票或者等非现金形式应当按照竞争性磋商文件第一章的规定的保证金数额，在保证金到账截止时间前，到达海南政采招投标有限公司指定账户并注明汇款单位、所投项目的项目编号及分包号（如有）（开户银行及账号见竞争性磋商文件第一章）

16.2.1.2 保证金以金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交的，应符合以下要求：

（1）受益人为采购人。

（2）投标保函随着响应文件一起密封提交。

（3）投标保函应注明所投项目的项目编号及分包号（如有）。

16.2.2 供应商未按照竞争性磋商文件要求提交保证金的，投标无效。

16.3 保证金的退还

16.3.1 成交供应商的保证金在其与采购人签订了采购合同后 5 个工作日内无息退还（除有特殊情况外）。

16.3.2 落标的供应商的保证金将在采购代理机构发出成交通知书 5 个工作日内无息退还。

16.4 发生下列情况之一，保证金将不予退还：

16.4.1 供应商在投标有效期内撤回报价的；

16.4.2 成交供应商不按第 31 条规定签订合同；

16.4.3 供应商提供虚假材料谋取成交的；

16.4.4 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

16.4.5 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

16.4.6 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

17. 投标有效期

17.1 投标有效期为从开标截止之日起计算的六十天，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

17.2 在特殊情况下，采购人或者采购代理机构可于投标有效期满之前，征得供应商同意延长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。供应商可以拒绝接受这一要求，保证金将尽快无息退还。同意这一要求的供应商，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

18. 响应文件的数量、签署及形式

18.1 响应文件一式叁份，固定胶装。其中正本壹份，副本贰份。

18.2 响应文件须按竞争性磋商文件的要求执行，每份响应文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“副本”可以是“正本”的复印件，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。

18.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法定代表人或授权代表签署和加盖公章。

18.4 响应文件如有错误必须修改时，修改处须由法定代表人或授权代表签名或加盖公章。

四、响应文件的递交

19. 响应文件的密封及标记

- 19.1 供应商应将响应文件正本和所有副本分别密封在两个投标专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），并在投标专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。
- 19.2 供应商提交响应文件时应单独备有一个“报价信封”，并将下列内容单独密封入该信封，封口处应加盖骑缝章：
- 19.2.1 从响应文件正本中复印的报价一览表；
- 19.2.2 缴纳保证金证明文件的复印件；
- 19.2.3 响应函。
- 19.2.4 提供与正本一致的电子文件（应提供U盘）1份，电子介质的响应文件与纸质响应文件应具有同等的法律效力。
- 19.3 投标专用袋（箱）和“报价信封”上须按采购人提供的格式注明：
- 19.3.1 项目编号及项目名称；
- 19.3.2 分包号（如有的话）；
- 19.3.3 供应商的名称、地址、联系人、联系电话
- 19.4 响应文件未按第 19.1、19.2 及 19.3 条规定书写标记和密封者，采购人或者采购代理机构不对响应文件被错放或先期启封负责。
- 19.5 未按照竞争性磋商文件要求密封和标记的响应文件，采购人或者采购代理机构应当拒收。
- 19.6 唱标信封未按照竞争性磋商文件要求提供的供应商，投标无效。
20. 响应文件递交截止时间
- 20.1 供应商须在竞争性磋商文件第一章规定的响应文件递交截止时间前将响应文件送达采购人或者采购代理机构规定的地点。
- 20.2 若采购人或者采购代理机构按 11.5 条规定推迟了响应文件递交截止时间，采购人或者采购代理机构和供应商受响应文件递交截止时间制约的所有权利和义务均应以新的截止时间为准。
- 20.3 逾期送达的响应文件，采购人或者采购代理机构应当拒收。
21. 响应文件的修改和撤回

21.1 供应商在提交响应文件后可对其进行修改或撤回，但必须使采购人或者采购代理机构在报价截止时间前收到该修改的书面内容或撤回的书面通知，该书面文件须由法定代表人或其授权代表签署。

21.2 响应文件的修改文件应按第 19 条规定签署，正、副本分别密封，并按第 19.3 条规定标记，还须注明“修改响应文件”和“报价截止时间前不得启封”字样。修改文件须在报价截止时间前送达采购人或者采购代理机构规定的地点。上述补充或修改若涉及报价，必须注明“最终唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。

21.3 供应商不得在报价截止时间以后修改响应文件。

21.4 供应商不得在报价截止时间起至投标有效期满前撤回响应文件，否则保证金将被没收。该供应商的响应文件不予退还。

五、开标及评审

22. 开标

22.1 采购人或者采购代理机构按竞争性磋商文件第一章规定的时间和地点开标。采购人代表、采购人有关工作人员参加。政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

22.2 供应商应委派授权代表参加竞争性磋商活动，采购人或者采购代理机构有权要求参加竞争性磋商活动的代表持本人身份证件签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购人或者采购代理机构对响应文件的处理不承担责任。

22.3 开标时，采购人或者采购代理机构、公证员（如有）或供应商代表将查验响应文件密封情况等，确认无误后拆封。

22.4 按照第 21 条规定，同意撤回的响应文件将不予拆封。

23. 磋商小组

磋商小组由采购人的代表和有关专家共 3 人及以上的单数组成，采购人代表不得担任磋商小组组长，其中专家的人数不得少于成员总数的 2/3，专家均从政府采购专家库中随机抽取产生。负责评审所有响应文件并推荐成交候选人。

24. 对响应文件的资格性审查和符合性审查

24.1 资格性审查的内容包括：

24.1.1 供应商资格是否符合竞争性磋商文件规定的条件

24.1.2 响应文件递交情况：正本和副本数量

24.1.3 响应文件签署情况

24.2 符合性审查的内容包括：

24.2.1 响应文件内容是否齐全

24.2.2 对竞争性磋商文件的响应是否存在重大负偏离

以上资格性审查和符合性审查的内容只要有一条不满足，则响应文件无效。

24.3 所谓偏离是指响应文件的内容高于或低于竞争性磋商文件的相关要求。所谓重大负偏离是指供应商所响应的范围、质量、数量和交货期限等明显不能满足竞争性磋商文件的要求。重大负偏离的认定须经磋商小组三分之二以上无记名投票同意。

24.3.1 判断响应文件的响应与否只根据响应文件本身，而不寻求外部证据。

24.4 磋商小组在初审中，对算术错误的修正原则如下：

24.4.1 报价一览表内容与响应文件中明细表内容不一致的，以报价一览表为准

24.4.2 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

24.4.3 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

24.4.4 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价。

24.4.5 若供应商不同意以上修正，响应文件将视为无效。

25. 响应文件的澄清

25.1 在评审期间，磋商小组有权要求供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容进行澄清。供应商应派授权代表和技术人员按磋商小组通知的时间和地点接受询标。

25.2 磋商小组认为有必要，可要求供应商对某些问题作出必要的澄清、说明和纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商的书面澄清材料作为响应文件的补充，

25.3 供应商不按磋商小组规定的时间和地点作书面澄清，将视为放弃该权利。

25.4 并非每个供应商都将被询标。

26. 评审及推荐成交候选人

26.1 磋商小组分别对通过初步审查的响应文件进行评价和比较。

26.2 磋商小组按竞争性磋商文件“第六章”中公布的评审办法对每份响应文件进行评审,推荐成交候选人。最低报价等任何单项因素的最优不能作为成交的保证。

26.3 关于政策性优惠

根据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》[财库(2020)46号]的规定,政府关于强制采购节能产品、信息安全产品和优先采购环境标志产品的实施意见,以及根据《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》[财库(2017)141号]的相关规定,本项目相应的政府采购政策优惠条件及要求如下:

节能环保清单

26.3.1 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期节能清单的,其评标价=投标报价*(1-2%);供应商所投产品满足此规定的,必须提供声明函并提供相关证明文件。

26.3.2 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期环保清单的,其评标价=投标报价*(1-1%);供应商所投产品满足此规定的,必须提供声明函并提供相关证明文件。

监狱企业

26.3.3 监狱企业视同小型、微型企业,享受相同的价格扣除优惠政策监狱企业属于小型、微型企业的,不重复享受政策。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象,且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局,各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局,各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所,以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时,应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,否则不得享受相关扶持政策。

残疾人福利性单位

26.3.4 残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受相同的价格扣除优惠政策;

残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。残疾人福利性单位的具体标准及要求见“关于促进残疾人就业政府采购政策的通知[财库(2017)141号]”。属于残疾人福利性单位的,投标时需按照有关要求提供规定的《残疾人福利性单位声明函》[规定格式见“财库(2017)141号”附件],并对声明的真实性负责,否则不得享受相关扶持政策。

中小企业

26.3.5 中小企业的认定标准:

1)中小企业,是指在中华人民共和国境内依法设立,依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业,但与大企业的负责人为同一人,或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业;

2)本规定所称中小企业划分标准,是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准(工信部联企业(2011)300号);

3)在政府采购活动中,供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的,享受[财库(2020)46号]规定的中小企业扶持政策:(1)在货物采购项目中,货物由中小企业制造,即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标;

(2)在工程采购项目中,工程由中小企业承建,即工程施工单位为中小企业;

(3)在服务采购项目中,服务由中小企业承接,即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。(4)在货物采购项目中,供应商提供的货物既有中小企业制造货物,也有大型企业制造货物的,不享受[财库(2020)46号]规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动,联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业。其中,联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。

26.3.5.1 具体评审价说明:

1)供应商符合[财库(2020)46号]规定的小微型企业报价给予10%(工程项目为3%)扣除,用扣除后的价格参加评审。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目,采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的,评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%作为其价格分。

26.3.5.2 供应商为小型和微型企业(含监狱企业和残疾人福利性单位)的情况:

1) 接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目,对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的,对联合体或者大中型企业的报价给予 4%(工程项目为 1%)的扣除,用扣除后的价格参加评审。

2) 适用招标投标法的政府采购工程建设项目,采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的,评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%作为其价格分。

3) 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。

4) 供应商为工信部联企业(2011)300 号文规定的小型 and 微型企业(含联合体)的,必须如实填写“中小企业声明函”(内容、格式见“财库(2020)46 号”附 1),否则不得享受相关中小企业扶持政策。

26.3.6 如有虚假骗取政策性优惠,将依法承担相应责任。

27. 评审过程保密

27.1 在宣布预成交结果之前,凡属于审查、澄清、评价、比较响应文件和预成交意向等有关信息,相关当事人均不得泄露给任何供应商或与评审工作无关的人员。

27.2 供应商不得探听上述信息,不得以任何行为影响评审过程,否则其响应文件将被作为无效响应文件。

27.3 在评审期间,采购代理机构将有专门人员与供应商进行联络。

27.4 采购代理机构和磋商小组不向落标的供应商解释落标原因,也不对评审过程中的细节问题进行公布。

六、授标及签约

28. 推荐成交候选人原则

28.1 磋商小组将严格按照竞争性磋商文件的要求和条件进行评审,根据评审办法推荐成交候选人,并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的供应商为预成交供应商并向其授予合同。成交供应商拒绝与采购人签订合同的,采购人可以按照

评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。成交供应商将在中国海南政府采购网上公示。

28.2 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

28.2.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

28.2.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

28.2.3 在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足法定家数的。

29. 质疑处理

29.1 接收质疑函方式：供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑；潜在供应商对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件之日起7个工作日内提出。

29.2 联系部门、联系电话和通讯地址详见本采购文件中第一章采购公告。

29.3 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

30. 成交通知

30.1 采购代理机构应按评审报告的评审结果向预成交供应商发出成交通知书。

30.2 预成交供应商收到成交通知书后，须立即以书面形式回复采购人或者采购代理机构，确认成交通知书已收到，并同意接受（若到采购人领取则无需回复）。

30.3 成交通知书将是合同的一个组成部分。

31. 签订合同

31.1 预成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点与采购人签订成交合同，否则保证金将不予退还，给采购人造成损失的，预成交供应商还应承担赔偿责任。

31.2 竞争性磋商文件、预成交供应商的响应文件及评审过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

31.3 签订合同后，成交供应商不得将货物、工程及其他相关服务进行转包。未经采购人同意，成交供应商不得采用分包的形式履行合同。否则采购人有权终止

合同，成交供应商的履约保证金（如有）将不予退还。转包或分包造成采购人损失的，成交供应商还应承担相应赔偿责任。

32. 采购代理服务费

本次采购活动采购代理服务费向中标人收取，服务费按项目预算计算。100万元内1.5%，100-500万元1.1%，500-1000万元0.80%，1000-5000万元0.5%，5000万元以上0.25%。分段按比例计算。（不足5000元，按5000元计算）。

第四章 合同条款

甲方：_____

乙方：_____

甲乙双方根据 2022 年 月 日（项目编号：HNZC2023-008-001、海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目）竞争性磋商采购结果及竞争性磋商文件的要求，经协商一致，达成如下服务购销合同：

一、服务报价

| 项目名称 | 服务期限 |
|--|------|
| | |
| 合同总金额： ¥ _____ 人民币（大写） _____ 备注：该总金额包含本合同项下甲方应当支付的全部费用，与本合同相关的一切税费及不可预见费用均由乙方承担。 | |

二、服务地点：用户指定。

三、服务内容、要求、付款等其他事项：见用户需求书。

四、合同纠纷处理：

本合同执行过程中发生纠纷，作如下___处理：

- 1、由甲乙双方协商处理。
- 2、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 3、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

五、合同生效：本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

六、合同鉴证：采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与竞争性磋商文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购服务内容进行实质性修改。

七、组成本合同的文件包括：

- (一) 合同通用条款和专用条款；
- (二) 乙方的开标一览表及报价明细表；
- (三) 成交通知书；
- (四) 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

八、合同备案

本合同一式肆份，中文书写。甲方执贰份、乙方、招标代理机构各执壹份。

甲方：_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____

联系电话：

二〇二三年__月__日

乙方：_____（盖章）

地址：_____

法定（授权）代表人：_____

联系电话：

二〇二三年__月__日

户名：_____

开户银行：_____

账号：_____

采购代理机构声明：本合同标的经采购代理机构依法定程序采购，合同主要条款内容与招响应文件的内容一致。

采购代理机构：海南政采招投标有限公司（盖章）

地 址：海口市国贸路 49 号中衡大厦 13 楼 A 座

经办人：_____

二〇二三年__月__日

第五章 响应文件内容和格式

注：请供应商按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

1、响应函

海南政采招投标有限公司：

你们_____号竞争性磋商文件（包括更正公告，如果有的话）收悉，我们经详细审阅和研究，现决定参加投标。

（1）我们郑重承诺：我们是符合《中华人民共和国政府采购法》第 22 条规定的供应商，并严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第 77 条的规定。

（2）我们接受竞争性磋商文件的所有的条款和规定。

（3）我们同意按照竞争性磋商文件第三章“供应商须知”第 17 条的规定，本响应文件的有效期为从开标截止日期起计算的六十天，在此期间，本响应文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受。如果我们中标，本响应文件在此期间之后将继续保持有效。

（4）我们同意提供采购人要求的有关本次采购的所有资料。

（5）我们理解，你们无义务必须接受投标价最低的投标，并有权拒绝所有的投标。同时也理解你们不承担我们本次投标的费用。

（6）如果我们中标，为执行合同，我们将按供应商须知有关要求提供必要的履约保证。

供应商名称：_____（公章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人或被授权人（签字或签章）：_____

职务：_____

日期：_____

2、开标一览表

2.1 开标一览表

项目编号：HNZC2023-008-001

| 序号 | 项目名称 | 金额（元） | 服务期限 |
|---------------------------------------|------|-------|------|
| 1 | | | |
| | 合 计 | | |
| 项目地点： 报价总计：¥ _____ 人民币（大写）_____ | | | |

供应商名称（公章）： _____

法定代表人或被授权人（签字或签章） _____

注：①报价应包括竞争性磋商文件所规定的采购范围的全部内容；

② 报价总计包括一切相关费用。

2.2 分项报价表

| 序号 | 项目 | 报价（元） | 备注 |
|--------|-------|-------|----|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 总 价（元） | | | |

注：表格可根据需要自行调整，表中所列内容为必须填写项目，供应商可根据自身情况增加内容。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人或被授权人（签字或签章）_____

3、服务要求响应表

项目名称&项目编号：

说明：供应商必须仔细阅读竞争性磋商文件第二章用户需求书中所有技术、商务、服务条款，并对所有技术、商务、服务要求偏离的条目列入下表，未列入下表的视作供应商不响应。供应商必须根据所投项目的实际情况如实填写，评委会如发现有虚假描述的，该响应文件作废标处理。

| 序号 | 原技术、商务、服务要求条款描述 | 供应商技术、商务、服务要求条款描述 | 偏离情况说明 (+/-/=) | 索引 |
|----|-----------------|-------------------|-------------------|----|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

供应商名称（公章）： 法定代表人或被授权人（签字或签章）：

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、供应商根据方案添加的设备、材料等也请列出。

3、请在“供应商技术、商务、服务要求条款描述”中列出所投项目的详细技术、商务、服务情况。

4、是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离，必须逐次对应响应。

4、法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致海南政采招投标有限公司:

兹授权: _____先生/女士作为我公司的合法授权代理人, 参加海南政采招投标有限公司组织的(项目编号: HNZN2023-008-001、海南省司法厅2023年度信息化运行维护项目)的政府采购活动。

授权权限: 全权代表本公司参与上述采购项目的竞争性磋商采购活动, 并负责一切响应文件的提供与确认, 其签字与我司公章具有相同的法律效力。有效期限: 与竞争性磋商文件中标注的投标有效期相同, 自法定代表人签字或签章之日起生效。

被授权人: _____(签字或签章) 联系电话: _____
职 务: _____ 身份证号码: _____

公司名称: _____(公章) 营业执照号码: _____
法定代表人: _____(签字或签章) 联系电话: _____
职 务: _____ 身份证号码: _____

生效日期: 20 年 月 日

法定代表人

居民身份证正面复印件粘贴处

被授权人

居民身份证正面复印件粘贴处

法定代表人

居民身份证反面复印件粘贴处

被授权人

居民身份证反面复印件粘贴处

注：本授权书内容不得擅自修改。

5、供应商基本情况表

| | | | | |
|--------|-----|--|------|--|
| 供应商名称 | | | | |
| 注册地址 | | | 邮政编码 | |
| 联系方式 | 联系人 | | 电话 | |
| | 传真 | | 网址 | |
| 法定代表人 | 姓名 | | 电话 | |
| 项目负责人 | 姓名 | | 电话 | |
| 成立时间 | | | | |
| 员工总人数 | | | | |
| 营业执照号 | | | | |
| 经营范围备注 | | | | |

供应商名称： （盖章）

法定代表人或被授权人（签字或签章）：

日期：

6、项目负责人委托书

根据本委托书宣告，我（法定代表人姓名）系（投标单位名称）的法定代表人，现代表单位授权：（项目负责人姓名）为（项目名称）的项目负责人；身份证号码为_____，全面负责该项目的工作。

供应商：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或签章）

日期：____年__月__日

被委任人：_____（签字或签章）

日期：____年__月__日

7、拟担任项目负责人简历表

| | | | | | |
|----------|-------------|----|----------|----------|-------|
| 姓 名 | | 性别 | | 出生日期 | 年 月 日 |
| 毕业院校专业 | | | | 毕业时间 | 年 月 日 |
| 从事本专业时间 | | | 为供应商服务时间 | | |
| 注册证书编号 | | | 职 称 | | |
| 在本项目拟任职务 | | | | | |
| 主 要 经 历 | | | | | |
| 时间 | 参加过的项目名称及规模 | | | 该项目中担任职务 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：1、项目负责人的职称证书、身份证加盖公章复印件。

2、供应商拟担任项目负责人必须是本单位正式在岗职工。（提供在本单位缴纳的近期社保证明）

8、拟任本项目人员汇总表

| 序号 | 姓名 | 证书/职称 | 现任职务 | 该项目中担任的岗位 | 备注 |
|-------|----|-------|------|-----------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

注：上述人员均应为供应商单位正式在岗职工，上述人员必须专人专职，不得兼职。（提供在本单位工作证明证件材料）

9、供应商类似项目业绩一览表

| 序号 | 年份 | 用户名称 | 项目名称 | 完成时间 | 合同金额 | 完成项目质量 | 备注 |
|----|----|------|------|------|------|--------|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

注：供应商以上业绩需提供有关书面证明材料。“合同金额”需提供合同复印件；

供应商名称：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或签章）：

日期：

10、服务方案（或承诺）

此方案（或承诺）由供应商根据自身实际情况并结合竞争性磋商文件相关要求编制，格式由供应商自定。

11、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

11.1具有独立承担民事责任的能力。（提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件、自然人的身份证明复印件加盖公章，根据《政府采购法实施条例》释义，银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，允许法人的分支机构参加投标。分支机构投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权）

11.2具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。【提供会计师事务所出具的 2021 年财务审计报告或 2022 年至今任意三个月的财务报表（资产负债表、利润表）复印件加盖公章】

11.3具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。（提供承诺函并加盖单位公章）

11.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。（提供 2022 年至今任意三个月的税收缴纳证明和社保缴纳证明复印件加盖公章。）

11.5参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声明函

海南政采招投标有限公司：

本公司声明如下：

本单位在参加（项目编号：HNZC2023-008-001、海南省司法厅 2023 年度信息化运行维护项目）项目的政府采购活动前三年内，没有重大违法记录。

供应商名称（公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

签发日期：20 年 月 日

12、供应商具有公安部第三研究所颁发的网络安全等级测评与检测评估机构认证证书（适用于 B 包）。

13、保证金证明单据

14、供应商认为对其报价有利的其它书面材料

15、政府采购磋商应答函-最终分项报价表

项目名称：

项目编号：

采购人：

采购代理：海南政采招投标有限公司

| 序号 | 项目 | 报价（元） | 备注 |
|-------|-----|-------|----|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| ... | | | |
| 最终总报价 | 小写： | | |
| | 大写： | | |

供应商名称：

授权代表签名：

注： ①磋商结束后，参加磋商的供应商应在规定的时间内提交以上格式的最终报价，请各供应商提前准备，该表格无需装订在响应文件中。

②单项报价金额合计数应与总报价一致。

第六章 评审方法和程序

一、评审原则

本次采购采用**竞争性磋商**方式进行，评审由依法组成的采购评审组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

本次**竞争性磋商**采购的评审采用综合评分法。本次评审是以采购文件，最终形成的报价文件和磋商承诺文件和最终报价后进行综合评分。

参加磋商工作的所有人员应遵守《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，严格保密，确保**竞争性磋商**工作公平、公正，任何单位和个人不得无理干预采购评审组的正常工作。

二、评审程序和评审方法

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

1、初步评审：采购评审组将根据评审办法的规定，对报价文件进行初步评审。（附表1）；

出现下列情况的报价文件将被认定为不满足采购需求而被拒绝：

- (1) 报价文件无法定代表人签字，或签字人未经法定代表人授权的；
- (2) 供应商未按采购文件要求的金额提交报价保证金或保函的；
- (3) 报价有效期不足的；
- (4) 采购评审组根据采购文件检查报价文件提供的资格证明材料不齐全、不满足采购文件的要求；
- (5) 采购评审组根据采购文件对报价文件的商务和技术部分进行初步审查，检查报价文件提交的内容不齐全、不能证明有能力承担本项目的任务、未按采购文件的要求作出相应的承诺的。
- (6) 报价明显不合理而供应商不能合理说明的；
- (7) 主要功能不满足用户需求书的要求以及商务有重大偏离或保留的。
- (8) 采购评审组认为未实质性响应采购文件的要求；
- (9) 没有按时作最终报价、最终报价超过采购预算且采购人无法接受的；
- (10) 违反国家和地方政府采购、法规的。

2、磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购服务事宜进行磋商

3、经磋商和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

价格分值占总分值的比重为 10%。综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{磋商报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{最后磋商报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

3、供应商数

有效供应商数必须达到法定家数，如果有效供应商数未达到法定家数，按废标处理。

三、报价的核对

采购评审组详细分析、核对价格表，看其是否有计算上或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

若用数字表示的金额和用文字表示的金额不一致，以文字表示的金额为准；

当单价与数量的乘积与总价不一致时，以单价为准，并修正总价；（小数点明显标示错误的除外）。

采购评审组将按上述修正错误的方法调整报价文件中的报价，调整后的价格对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，则其报价将被拒绝。

四、推荐成交供应商

有效报价是指通过文件初审的供应商最终报价经价格核对后的评审价格，且不超过采购人的预算。

如果有效报价单位达到法定家数，采购评审组按综合评分由低到

高对供应商进行排名，得分最高的供应商为本次**竞争性磋商**的成交候选人。

五、评审报告

(1) 采购评审组依据评审结果出具评审报告。

六、磋商、评审过程的保密性

接受报价后，直至成交供应商与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与磋商评审无关的其他人透露。

从报价递交截止时间起到确定成交供应商日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在评审过程中，如果供应商试图在报价文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与评审的有关人员和采购人施加任何影响，其报价将被拒绝。

七、变更技术方案的权利

在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对竞争性磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

附表 1

(HNZN2023-008-001) A 包 采购初步审查表

| 序号 | 审查项目 | 评议内容 | 供应 商 1 | 供应 商 2 | 供应 商 3 |
|-----|-----------------|--------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 相关资格证明文件 | 企业营业执照、法定代表人授权委托书 | | | |
| | | 供应商资格要求 | | | |
| 2 | 响应文件递交情况 | 正本和副本的数量是否符合竞争性磋商文件要求 | | | |
| 3 | 响应文件的有效性 | 是否符合响应文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏 | | | |
| 4 | 供应商应提交的相关文件 | 是否提交响应函、报价一览表、服务要求响应表 | | | |
| 5 | 保证金 | 是否提交保证金证明的 | | | |
| 6 | 投标有效期 | 投标有效期是否满足 60 天 | | | |
| 7 | 服务期限 | 是否满足竞争性磋商文件要求 | | | |
| 8 | 对所投包号内所有的内容进行投标 | 对本项目所投包号内所有的内容进行投标 | | | |
| 9 | 其它 | 是否有其它无效报价认定条件 | | | |
| 结 论 | | | | | |

- 1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委: _____

日期 _____

(HNZC2023-008-001) B包 采购初步审查表

| 序号 | 审查项目 | 评议内容 | 供应 商 1 | 供应 商 2 | 供应 商 3 |
|-----|-----------------|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 相关资格证明文件 | 企业营业执照、法定代表人授权委托书 | | | |
| | | 供应商资格要求 | | | |
| 2 | 响应文件递交情况 | 正本和副本的数量是否符合竞争性磋商文件要求 | | | |
| 3 | 响应文件的有效性 | 是否符合响应文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏 | | | |
| 4 | 供应商应提交的相关文件 | 是否提交响应函、报价一览表、服务要求响应表 | | | |
| 5 | 保证金 | 是否提交保证金证明的 | | | |
| 6 | 投标有效期 | 投标有效期是否满足 60 天 | | | |
| 7 | 服务期限 | 是否满足竞争性磋商文件要求 | | | |
| 8 | 实质性响应要求 | 技术、质量、服务是否均能满足招标文件实质性响应要求 | | | |
| 9 | 对所投包号内所有的内容进行投标 | 对本项目所投包号内所有的内容进行投标 | | | |
| 10 | 其它 | 是否有其它无效报价认定条件 | | | |
| 结 论 | | | | | |

- 1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。
- 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。
- 3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委: _____

日期 _____

附表 2

(HNHC2023-008-001) A 包 技术商务评分表

| 序号 | 供应商及服务 | | 满分 |
|----|---------------|---|----|
| | 评比项目 | 评比内容 | |
| 1 | 响应情况 (20分) | 第二章用户需求书服务要求完全满足磋商文件要求得满分, 服务要求一项不满足扣2分, 扣完为止。 | 20 |
| 2 | 供应商实力(10分) | 1. 供应商具有有效期内的《ISO9001 质量管理体系认证证书》, 得2分。(提供相关证书复印件加盖公章, 不提供不得分) | 2 |
| | | 2. 供应商具有有效期内的《ITSS 信息技术服务运行维护标准证书》, 得3分。(提供相关证书复印件加盖公章, 不提供不得分) | 3 |
| | | 3. 供应商具有有效期内的《ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书》, 得3分。(提供相关证书复印件加盖公章, 不提供不得分) | 3 |
| | | 4. 供应商具有有效期内的《ISO27001 信息安全管理体系统认证证书》, 得2分。(提供相关证书复印件加盖公章, 不提供不得分) | 2 |
| 3 | 人员资质 (14分) | 供应商拟任命项目经理具备以下证书: (1) PMP 认证工程师证书 (2) 人社部工信部颁发的信息系统项目管理师证书 (3) 人社部工信部颁发的系统分析师证书 (4) ITSS 认证 IT 服务项目经理证书 (5) 具备通信专业技术人员职业资格证书 同时具备4项以上(含)得8分, 同时具备3项得6分, 同时具备2项得4分, 具备1项得2分, 没有不得分。(提供证书复印件、在供应商单位缴纳的2022年至今近三个月的社保证明并加盖供应商公章) | 8 |
| | | 供应商投入本项目的技术服务团队具有以下证书: (1) 数据库系统工程师 (2) CISP (注册信息安全专业人员) (3) 通信专业技术人员职业水平 (4) 网络工程师 (5) 系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书 (6) 软件工程师 团队成员每具备一项证书得1分, 一人具有多项证书不重复计算, 本项最高得6分。(提供证书复印件、在供应商单位缴纳的2022年至今近三个月的社保证明并加盖供应商公章) | 6 |
| 4 | 业绩 (6分) | 供应商2020年以来具有政府运维项目服务成功案例, 每提供一个得1分, 满分6分。(提供合同复印件加盖公章) | 6 |
| 5 | 服务方案 (40分) | 1. 对服务需求的承诺: (1) 对本单位重要系统和容易出故障的系统要进行最高级别的响应。 (2) 对本单位业务应用系统的运维按需求及时响应。 | 8 |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>(3) 服务承诺、应急保障承诺、重大节假日服务保障承诺、快速响应修复承诺等, 根据实际情况评比。</p> <p>A、方案可靠, 切实可行, 制度和措施健全、完善, 实施过程务实得 8 分。</p> <p>B、方案较可靠, 较切实可行, 制度和措施较健全、较完善, 实施过程一般得 5 分。</p> <p>C、方案不可靠, 不切实可行, 制度和措施不健全、不完善, 实施过程差得 2 分。</p> <p>D、未提供者得 0 分。</p> | |
| | <p>2. 业务软件系统及网络现状分析:</p> <p>(1) 对司法厅业务软件系统的理解: 信息化软件系统的业务功能理解, 组成及现状;</p> <p>(2) 对司法厅网络的理解: 网络组成及现状, 网络及安全系统的规划、设计、运行、维护和管理;</p> <p>A、对各系统现状分析符合实际, 分析合理清晰准确的得 8 分。</p> <p>B、对各系统现状分析不太符合实际, 分析一般的得 5 分。</p> <p>C、对各系统现状分析偏离实际较大, 分析较差的得 2 分。</p> <p>D、未提供者得 0 分。</p> | 8 |
| | <p>3. 数据中心及设备间运维方案:</p> <p>(1) 对该部分方案的理解, 及后续运维、优化、管理。</p> <p>(2) 对司法厅数据中心及配线间运维工作的理解及认识程度, 突出项目的重点、难点并能准确把握, 应对措施具有可操作性</p> <p>A、方案可靠, 切实可行, 制度和措施健全、完善, 实施过程务实得 8 分。</p> <p>B、方案较可靠, 较切实可行, 制度和措施较健全、较完善, 实施过程一般得 5 分。</p> <p>C、方案不可靠, 不切实可行, 制度和措施不健全、不完善, 实施过程差得 2 分。</p> <p>D、未提供者得 0 分。</p> | 8 |
| | <p>4. 视频与监控系统运维方案:</p> <p>(1) 对该部分方案的理解, 及后续运维、优化、管理。</p> <p>(2) 对司法厅视频与监控系统的理解及认识程度, 突出项目的重点、难点并能准确把握, 应对措施具有可操作性</p> <p>A、方案可靠, 切实可行, 制度和措施健全、完善, 实施过程务实得 8 分。</p> <p>B、方案较可靠, 较切实可行, 制度和措施较健全、较完善, 实施过程一般得 5 分。</p> <p>C、方案不可靠, 不切实可行, 制度和措施不健全、不完善, 实施过程差得 2 分。</p> <p>D、未提供者得 0 分。</p> | 8 |
| | <p>5. 整体运维方案:</p> <p>(1) 对该部分方案的理解, 及后续运维、优化、管理。</p> | 8 |

| | | | |
|---|--------------|--|-----|
| | | (2)对司法厅信息化整体运维实施的理解及认识程度深刻,突出项目的重点、难点并能准确把握,应对措施具有可操作性的; A、方案可靠,切实可行,制度和措施健全、完善,实施过程务实得8分。 B、方案较可靠,较切实可行,制度和措施较健全、较完善,实施过程一般得5分。 C、方案不可靠,不切实可行,制度和措施不健全、不完善,实施过程差得2分。 D、未提供者得0分。 | |
| 6 | 价格分 (10分) | 在有效报价中,以最低报价为基准价,其价格分为满分。其他供应商的报价分统一按下列公式计算: 报价得分=(评标基准价/报价)×10 | 10 |
| 7 | 评比总得分(100分) | | 100 |

为了便于评委对响应文件内容的审核,供应商可针对本响应文件第六章中“技术商务评分表”编写响应页码索引表,即该评分项目内容在响应文件中的页码。

(HNXC2023-008-001) B包 技术商务评分表

| 序号 | 供应商及服务 | | |
|----|---------------|--|----|
| | 评比项目 | 评比内容 | 满分 |
| 1 | 资质认证 (10分) | 具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 5 分, 没有得零分。(提供证书复印件加盖公章) | 5 |
| | | 具有中国网络安全审查技术与认证中心(原中国信息安全认证中心)颁发的信息安全风险评估服务资质二级及以上(一级最高, 三级最低)证书或中国信息安全测评中心颁发的信息安全服务资质风险评估一级及以上(二级最高, 一级最低)证书的得5分, 没有得零分。(提供证书复印件加盖公章) | 5 |
| 2 | 业绩 (15分) | 近三年内具有网络安全等级保护测评或安全保障服务合同案例, 合同内容同时含等保测评服务、网络安全培训服务、网络安全漏洞扫描评估服务、网络安全应急响应服务、网络安全加固服务、网络安全应急演练服务, 涉及以上服务中两项(含)以上的合同案例, 每个合同得 1 分, 涉及以上服务中四项(含)以上的合同案例, 每个合同得 3 分, 满分 15 分。(提供合同关键页复印件加盖公章) | 15 |
| 3 | 人员资质 (10分) | 拟派本项目的项目经理在满足采购基本需求的基础上, 具有高级测评师、高级信息系统项目管理师和省级(含)以上信息安全等级保护专家委员会专家三个证书的得 5 分, 具备以上任意两个证书的得 3 分, 具备以上任意一个证书的得 1 分, 其他不得分。(提供相应人员证书及在本单位近三个月连续不断的社保证明, 复印件加盖公章。) | 5 |
| | | 拟投入的本项目成员(项目经理除外)在满足采购基本需求的基础上, 具有高级测评师证书的, 每人加 3 分; 具有中级测评师证书的, 每人加 1 分; 具备注册信息安全专业人员(CISP)或者信息安全保障人员(CISAW)证书的, 每人加 1 分; 本小项最高 5 分, 同一人员具有多个证书的只参与一次评分。(提供相应人员证书及在本单位近三个月连续不断的社保证明, 复印件加盖公章。) | 5 |
| 4 | 服务工具 (5分) | 本项目实施过程至少使用 2 种(含 2 种)专业测评工具(如漏洞扫描、远程安全评估系统、等级保护威胁分析工具等), 且这些工具获得国家信息安全产品认证证书或国家信息安全漏洞库兼容性资质证书, 满足得 5 分, 不满足得 0 分。(提供工具采购合同复印件及工具的相关证书复印件) | 5 |
| 5 | 技术方案 (40分) | 1. 根据供应商针对本项目采购需求分析和理解响应情况, 包括但不限于项目背景分析、建设目标分析、项目服务内容、项目服务范围、项目服 | 10 |

| | | |
|--|--|----|
| | <p>务要求等重点难点分析进行综合评分:</p> <p>(1) 采购需求分析明确到位, 描述详细清晰, 应对措施合理, 针对性和可操作性强, 完全满足本项目需要, 得 10 分;</p> <p>(2) 采购需求分析基本明确到位, 描述较详细清晰, 应对措施较合理, 针对性和可操作性较强, 满足本项目需要, 得 8 分;</p> <p>(3) 采购需求分析一般, 描述一般详细清晰, 应对措施一般, 针对性和可操作性一般, 基本满足本项目需要, 得 5 分;</p> <p>(4) 采购需求分析较差, 描述不清楚, 应对措施较差, 针对性和可操作性较差, 不能满足本项目需要, 得 0 分。</p> | |
| | <p>2. 根据投标文件中针对本项目提供的实施方案, 包括但不限于项目实施计划、实施内容及措施、人员组织框架、各专项服务方案、工期安排、项目验收要求等进行综合评分:</p> <p>(1) 整体方案结构完整, 需求理解准确, 内容科学合理, 方法措施完善, 针对性和可操作性强, 完全符合项目实际要求, 得 10 分;</p> <p>(2) 整体方案结构较为完整, 需求理解较为准确, 内容较为科学合理, 方法措施较为完善, 针对性和可操作性较强, 符合项目实际要求, 得 8 分;</p> <p>(3) 整体方案结构基本完整, 需求理解基本准确, 内容基本科学合理, 方法措施基本完善, 针对性和可操作性一般, 基本符合项目实际要, 得 5 分;</p> <p>(4) 整体方案结构不完整, 需求理解不准确, 内容不够科学合理, 方法措施不完善, 针对性和可操作性差, 不符合项目实际要求, 得 0 分。</p> | 10 |
| | <p>3. 根据供应商针对本项目提供的团队人员配置方案, 包括但不限于人员专业能力、项目实施经验、人员岗位职责分工等进行综合评分:</p> <p>(1) 人员配备合理可行、专业性强, 相关经验丰富, 职责分工明确, 得 10 分;</p> <p>(2) 人员配备合理可行性较好、专业性较强, 相关经验较丰富, 职责分工较明确, 得 8 分;</p> <p>(3) 人员配备合理可行性、专业性一般, 相关经验少, 职责分工基本明确, 得分 5;</p> <p>(4) 人员配备合理可行性、专业性差, 相关经验缺乏, 职责分工不明确, 得 0 分。</p> | 10 |
| | <p>4. 按照供应商针对本项目提供的项目管理方法及要求, 包括但不限于项目进度管理、项目质量管理, 项目人员管理、项目风险管理、项目保密管理等进行综合评分:</p> <p>(1) 项目管理方法及措施完善, 内容科学合理, 针对性和可操作性强, 得 10 分;</p> <p>(2) 项目管理方法及措施较为完善, 内容较为科学合理, 针对性和可操作性较强, 得 8 分;</p> <p>(3) 项目管理方法及措施基本完善, 内容基本科学合理, 针对性和可操作性一般, 得 5 分;</p> | 10 |

| | | | |
|---|---------------|---|-----|
| | | (4) 项目管理方法及措施差，内容不够科学合理，针对性和可操作性差，得 0 分。 | |
| 6 | 售后服务方案 (10 分) | 按照投标文件中针对本项目提供得售后服务方案，包括但不限于售后服务内容、售后服务人员配置、服务响应机制、售后服务方式及流程等进行综合评分： (1) 售后服务方案完善，描述详细具体，内容科学合理，针对性和可操作性强，各环节责任清晰，得 10 分； (2) 售后服务方案较完善，描述较详细具体，内容较科学合理，针对性和可操作性较强，各环节责任较清晰，得 8 分； (3) 售后服务方案基本完善，描述一般详细具体，内容基本科学合理，针对性和可操作一般，各环节责任基本清晰，得 5 分； (4) 售后服务方案不完善，描述内容简单，内容不够科学合理，针对性和可操作差，各环节责任不清晰，得 0 分。 | 10 |
| 7 | 价格分 (10 分) | 在有效报价中，以最低报价为基准价，其价格分为满分。其他供应商的报价分统一按下列公式计算： 报价得分=(评标基准价 / 报价) × 10 | 10 |
| 8 | 评比总得分 (100 分) | | 100 |

为了便于评委对响应文件内容的审核，供应商可针对本响应文件第六章中“技术商务评分表”编写响应页码索引表，即该评分项目内容在响应文件中的页码。