第五章　采购需求

一、采购标的

1. 采购标的

互联网公共服务运行维护服务

2. 项目概述

2.1 项目背景

为保障北京市人力资源和社会保障局（以下简称市人社局）现有公共服务平台的稳定、可靠运行，充分发挥在社会公众、企事业单位工作人员中的服务效能，使运维工作更加规范，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行招标。运维内容包含线上技术支持运维服务、网站内容运维服务、人社公众号运维服务、人社移动端应用运维服务、接诉即办技术支持、网站基础环境运维服务、网站和新媒体建设管理考核评估服务、互联网+监察技术服务、短信发布服务。

2.2 系统现状

目前市人社局公共服务平台已向社会公众提供网站、移动端应用、公众号等多渠道的业务服务并根据《中华人民共和国政府信息公开条例》要求进行北京人社政务信息公开，为保障公共服务平台系统稳定、可靠运行，充分发挥公共服务平台在社会公众、企事业单位工作人员中的效能，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度，服务内容应主要包含以下工作：

1）线上技术支持运维服务，做好线上技术支持工作，提供电话、微信、QQ、邮件等多种方式。为社会公众提供 5×8 小时技术支持服务，及时解决社会公众的技术咨询问题；配合市人社局组织系统软件业务、功能模块的操作培训，为市人社局提供每周 7×24 小时的技术支持应急电话服务，解决由于技术原因导致的突发性故障问题。

2）网站内容运维服务，按照采购人需求，开展局网站内容维护工作，及时更新、维护局网站各类信息，包含模板管理（新增、维护）、内容更新、通知公告、新闻发布、专栏设计、banner 图设计，并根据实时政策要求更新网站；同时对接政务服务局统一受理平台进行服务扩展。对接北京智慧人社一体化平台，主要前端工作包括：事项配置、办件配置、数据共享、对接配置等工作；主要后端工作包括：接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作。对接全国

政务服务平台。

3）公众号运维服务，做好“北京人社”公众号技术支持工作。

4）移动端应用运维服务，做好“北京人社”移动端应用技术支持工作。

5）接诉即办技术支持，协助采购人及时解决社会公众各类投诉或咨询件的技术问题。

6）网站基础环境运维服务，主要保障系统交互正常及业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题，节假日、重要时期各类服务顺利运行。对各服务进行监控和巡检、软件更新、故障排查、数据备份等基础运维。

7）网站和新媒体建设管理考核评估服务，针对采购人政府网站及新媒体渠道提供绩效评估系统监测服务，包含系统监测和人工监测，根据评估结果进行问题处理。

8）互联网+监察技术服务，互联网+劳动保障监察 APP 功能主要由两大部分组成：（1）监察服务，为保护劳动者合法权益，对用人单位执行用工情况的把控及监督，通过监察服务完成“劳动者举报”。（2）移动监察，对监察人员执法过程进行监督与指导，完善执法诚信度，提高执法效率。此项技术服务是对互联网+劳动保障监察 APP 出现的故障及安全问题进行沟通、协调、处理。

9）短信发布服务，以短信方式发送采购人政务服务事项目录相关公共服务信息，为公众更加便利地获取政府提供的各类公共服务信息以及使用公共服务系统时提供短信验证。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：本项目服务期限为 12 个月，以最终签订合同为准。

服务地点：采购人指定的服务地点。

2. 付款条件（进度和方式）

详见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 运维服务需求

互联网公共服务运行维护服务项目 2026 年服务内容包含线上技术支持运维

运维、网站内容运维服务、公众号运维服务、移动端应用运维服务、接诉即办技术支持、网站基础环境运维服务、网站和新媒体建设管理考核评估服务、互联网+监察技术服务、短信发布服务。

1.1.1 线上技术支持运维服务

为社会公众和采购人提供多种线上技术支持，包含电话、微信、QQ、操作说明等方式，及时解决各类问题。

1）热线电话服务，提供每周 5×8 小时的热线电话服务，解决社会公众业务办理过程中的技术操作问题；提供每周 7×24 小时的技术支持应急电话服务，解决由于技术原因导致的突发性故障问题。

2）技术支持 QQ、微信，通过添加技术支持 QQ、微信，方便社会公众随时随地咨询问题、跟踪业务处理情况。

3）软件操作培训，服务期内，配合采购人组织系统软件业务、功能模块的操作培训，包括编写培训材料、培训讲义，派培训讲师实施培训和进行培训考核等。

4）应急响应服务，应急事件监测与预警、应急处理、遇重大事件提供现场值守等服务。

1.1.2 网站内容运维服务

目前市人社局网站通过政务服务局集约平台完成局网站发布管理工作。网站运维主要包含模板管理（新增、维护）、内容更新、通知公告、新闻发布、专栏设计、banner 图设计，并更根据实时政策要求更新网站和上线新服务。

1）模板管理，市人社局网站内新增和维护网页模板，现有模板内容包括个人办事、法人办事、事项服务、服务入口界面、网厅内容模板。定期对模板进行监测，保证网厅正常运行，监测完毕后，向采购人提交监测报告。

2）内容更新，按照采购人最新政策以及业务需求进行更新，更新内容包含网厅界面样式更新、网厅专栏更新、工作动态、媒体关注、国务院信息等网厅内涉及到的全部内容更新。

3）通知公告，根据通知公告要求包含公告标题、发布时间、展示时间、最终展示效果等，在市人社局官网进行发布。

4）新闻发布，建立统一的新闻发布机制，接到新闻发布任务之后，与业务

部门确认标题、发布时间、最终显示效果等，待业务部门对确认单签字后进行发布。

5）专栏设计，市人社局官网专栏任务的新增、维护等工作，专栏内容不局限格式，按照网厅统一格式，统一规划。

6）Banner 图设计，根据采购人关键业务以及相关政策，进行 banner 图设计，需符合网站的整体格式。

7）对接政务服务局统一受理平台，针对北京市政务服务局的相关要求，对接北京市一体化政务服务平台，依托市统一申办受理平台开展事项拆解和配置，统一政务服务事项线上线下入口。

8）对接北京智慧人社一体化平台，对接内容主要包括前端配置，后端接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作。

9）对接全国政务服务平台，实现跨省通办业务。

1.1.3 人社公众号运维服务

按照采购人业务要求，对菜单栏、欢迎语结合微信公众号功能的上线、迭代进行不定期修改，完成市人社局公众号运维工作。包含信息发布、服务发布、资源回收等。

1）信息发布，进行公众号信息推送和发布，包含微信信息发布、信息公开、政民互动涉及的新闻，其中涉及公示公告、工作动态等相关新闻服务发布与维护。

2）服务发布，进行微信公众号服务发布工作，工作内容包括：业务发布、公众号涉及跳转的链接维护以及日常服务监测。

3）资源回收，对公众号不符合要求或服务停止的服务进行下线处理，并将对应服务的记录汇总留存。

1.1.4 人社移动端应用运维服务

按照采购人业务要求，完成人社移动端应用运维工作。主要保障人社移动端应用交互正常及业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题，节假日、重要时期各类服务顺利运行。

1）服务检测，以周为周期对人社移动端应用运行是否正常进行监控验证。

2）服务发布，提供安卓、苹果原生技术支持，保障 H5 服务顺利发布和运行，节假日、重要时期配合保障各类应用功能上线及正常运行。

3）安全整改，根据北京市政务服务和数据管理局、市人社局日常安全扫描和电子社保卡接入安全检查等对移动端扫描的安全问题进行整改，保障移动端应用的安全运行。

4）对接“京通”小程序，实现北京人社政务服务事项在“京通”小程序统一入口办理。

1.1.5 接诉即办技术支持

按照北京市政务服务和数据管理局要求，及时完成各类接诉即办件的问题分析、办件处理、办件反馈、办件统计及日常技术支持。

1）问题分析，投标人应根据 12345 服务热线、12333 投诉举报中心、北京市“一体化互动交流平台”市民来信、局长信箱转办单的问题描述，及时与投诉人沟通，定位系统中存在的技术问题。

2）办件处理，投标人应根据问题分析结果，在规定时间内完成技术问题整改，并联系投诉人验证整改结果。

3）办件反馈，投标人应根据办件处理情况形成技术问题反馈单，报采购人确认。

4）办件统计，投标人应定期对技术问题反馈单进行统计、分析，优化系统运维保障工作。

5）日常技术支持，投标人应主动跟踪系统运行状态，及时与其他系统运维单位协调解决接诉即办技术问题，并定期追踪和巡检。

1.1.6 网站基础环境运维服务

主要保障系统交互正常及业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题，节假日、重要时期各类服务顺利运行。对各服务进行监控和巡检、软件更新、故障排查、数据备份等基础运维。

1）服务监控和巡检，对公共服务承载的业务进行监控和巡检，保障服务可访问。

2）软件更新，根据安全要求进行中间件或软件升级更新和漏洞处理，保障系统安全。

3）数据备份，系统更新时对程序代码、数据库、相关数据文件进行备份，为保障数据安全每季度进行一次数据备份。

4）故障排查，当系统发生故障时及时排查解决，故障解决后出具故障处理报告。

1.1.7 网站和新媒体建设管理考核评估服务

针对市人社局网站和新媒体提供建设管理考核评估服务，其中包含系统监测评估服务和人工监测评估服务。

1）系统监测，对网站全量稿件进行自动检测，包括敏感词、断链、非法链接等。

2）人工监测

（1）根据检测要求，每季度对市人社局官网进行检测。

（2）针对网站中栏目，为采购人提供空白栏目等不合格信息。

（3）针对网站日常动态要闻、机构职能、政策文件、政策解读等栏目开设情况和更新情况，提供更新不及时等不合格信息。

（4）针对网站中政策文件解读比例情况和政策文件解读关联情况，提供关联错误等不合格信息。

（5）针对全网站办事服务栏目信息以及办事服务内容，进行人工检测。

（6）根据网站互动回应类栏目的办理答复情况、互动功能提交和数据统计情况，提供人工检测。

（7）针对网站的功能设计、网站页面标签、底部功能区、网站搜索、登录等内容，提供人工检测。

1.1.8 互联网+监察技术服务

按照业务部门要求，完成“互联网+监察”运维工作，保障“互联网+监察”应用交互正常运行、业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的系统故障和安全问题。

1）系统故障处理及性能优化

在日常维护过程中，改正软件系统在使用过程中发现的隐含错误，扩充在使用过程中采购人提出的新功能及性能要求，保障软件系统的正常运行。

（1）业务系统故障处理，对业务系统进行日常维护和性能评估，并在系统出现故障时快速进行处理。

（2）业务系统性能的调整，根据采购人的要求，提供业务系统性能优化方

案并进行实施。

（3）应用软件系统人员、权限等调整，根据采购人要求，对应用软件的人员、角色权限进行调整、增减和变更，确保各类人员分配合适权限。

2）安全问题处理

根据安全要求根据安全要求对互联网+监察技术服务进行软件升级更新和漏洞处理，保障系统安全。

（1）提供全方位的保护，防止黑客、病毒等对网页内容进行非法篡改和破坏。

（2）提供系统冗余备份和故障快速恢复能力，减少安全问题对业务的影响。

（3）分析用户在系统中的操作行为和操作数据，并保存分析结果，为事后追究补救提供重要依据。

1.1.9 短信发布服务

1）短信服务支持全网用户群发。

2）长短信能力。短信服务支持长短信能力，支持最多可达 500 个字的短信内容能够在手机上一条显示。

3）短信应用场景。可支持验证码、业务提醒、公益宣传、通知公告、满意度回复等应用场景。

4）发送状态反馈。能够查询已发送的短信内容、号码、发送状态等，支持对发送失败号码的批量重发。

5）短信发送数量。提供三网合一短信发送服务平台及通道，相关业务短信服务年发送量不少于 4500 万条。

6）短信发送记录应保存 12 个月。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1）相关法律、法规

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

《中华人民共和国个人信息保护法》

《关键信息基础设施安全保护条例》

《中华人民共和国民法典》

《中华人民共和国保守国家秘密法》

《中华人民共和国密码法》

2）标准规范

《质量管理体系 要求》（ISO9001:2015）

《质量管理-组织的质量-实现持续成功的指南》（ISO9004:2018）

《管理体系审核指南》（ISO19011:2018）

《信息技术 服务管理 第1部分：服务管理体系要求》（ISO/IEC 20000-1:2018）

《信息技术 服务管理 第2部分：服务管理系统应用指南》（ISO/IEC 20000-2:2019）

《信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求》（GB/T22080-2025）

《社会保障信息系统指标体系代码与数据结构》

2. 运维服务管理要求

2.1 项目执行周期

本项目服务期限为12个月。

2.2 运维服务要求

1）投标人必须有一套成熟的运维管理体系，具备一流的工程技术。投标人需提高服务质量，成立专为用户服务的服务中心，中心内配置专人专职负责管理用户信息和服务质量反馈工作，并可以根据用户提出的具体问题，快速与具体业务或技术人员获得联系并反馈用户问题，使技术人员可以全面了解用户需求，以便提供优质服务。服务中心的具体技术人员组成均为公司内包括项目经理、开发维护工程师、运行人员等，保证服务质量和效率。

2)投标人要负责运维服务的管理及协调调配工作并配置具体项目管理人员，作为公共服务平台运行维护工作的责任人，负责全面维护管理工作及与投标人的协调、联系任务，定期出具服务报告。同时此项目管理人员不得随意更换，如需更换须提前一个月通知采购人，并得到采购人的同意。

3）投标人应按采购人需求提供现场服务。

4）重大活动期间提供7×24小时值守。在每年的元旦、春节、五一、十一等国家法定节假日期间，按照采购人的要求完成特殊的应急服务工作。

5)运维人员要严格遵守国家相关保密及采购人运维管理规定实施运维服务，运维服务产生的各种服务记录、服务成果，归采购人所有，运维人员不得擅自使用。

6）服务形式，采用现场服务、远程服务相结合的模式，确保服务高效。

7）服务响应，投标人在服务期内对公共服务平台提供技术支持并采取多种服务方式，保证在接到系统故障后，2 小时内解决。

8）以上维护工作，投标人须按季度提交维护工作报告，采购人对报告进行审核确认。此外，投标人需配合采购人完成项目验收工作。

2.3 运维服务形式

通过多种形式开展运维服务，具体如下：

1）对社会公众的服务

（1）电话技术支持：为社会公众提供每周 5×8 小时的热线电话服务。

（2）远程技术支持：通过添加技术支持 QQ、微信，方便社会公众随时随地咨询问题、跟踪业务处理情况。

2）对采购人的服务

（1）电话技术支持：为采购人提供每周 7×24 小时的技术支持应急电话服务，解决由于技术原因导致的突发性故障问题。

（2）远程技术支持：通过 E-mail、即时通讯工具、远程终端、远程协助等方式提供 7×24 小时技术支持。

（3）现场技术支持：当远程无法解决系统问题时，及时派遣技术人员赴现场提供服务。

2.4 运维服务制度

应包括日常管理制度、应急预案制度、其他管理制度。

1）日常管理制度

（1）对运维人员的管理主要有运维排班、运维请假及检查个人工作周报等相关工作。

（2）现场人员应遵守采购人单位的规章制度、注意自身品德修养、衣着和发式整洁。

（3）对日常管理制度进行定期改进、优化，使之更加符合采购人的要求，

便于提升服务质量。

2）应急预案

（1）建立整体应急预案，包括编写应急预案、组建预案团队、组织应急演练等。

（2）根据系统的变化，对应急预案进行改进。

3）其他管理制度

按照实际需要制定其他相关管理制度。

2.5 运维管理要求

为确保项目运维的质量，投标人需按照采购人提出的需求完成项目运维工作，且投标人需接受采购人委托的监理单位的监督。在项目初期，投标人需对项目质量管理、人员管理、变更管理、文档管理等作出详细说明。另外，投标人应满足以下要求：

1）人员管理

（1）项目服务期间，投标人应安排具有专业技术水平的人员参与本项目运维，并提交项目团队人员名单，项目团队人员应由不少于33人的工程技术及后备技术保障人员组成，其中项目经理应具有丰富的类似项目运维经验。投标人应提供项目团队人员近3个月中任意一个月的社保证明复印件及人员资质证明材料，并加盖投标人公章。投标人应按照采购人要求，提供相应远程服务、现场服务、人员驻场服务。

序号	岗位名称	人员数量(名)	职能要求	主要职责
1	项目经理	1	具备5年以上同类信息化项目管理从业经验，具有信息系统项目管理师（高级）、软件设计师证书（中级）、软件测评师证书（中级）。	主要负责提供项目全生命周期服务。全面把控项目质量、进度、过程、文档等环节，对项目各阶段进行分析与评估，确保项目顺利实施。

2	UI 设计人员	8	应具有 3 年以上移动端、PC 端设计从业经历，了解政府行业相关界面风格和配色要求。	主要负责对网站和 APP 所有页面 Banner 图等进行设计。
3	Web 端运维工程师	8	包含前端技术人员和后端技术人员，具有 3 年以上 Web 端开发经验，熟练掌握前端技术框架和后端开发语言。	主要负责人社局网站相关运维工作。
4	移动端运维工程师	4	具有 3 年以上移动端开发经验，了解安卓和 IOS 系统原生技术。	主要负责人社移动端相关运维工作。
5	客服人员	7	具有亲和力，有较好的语言沟通技巧能力，有良好的服务意识，工作耐心细致，了解人力资源和社会保障相关业务。	主要负责客户运维支持、接诉即办、人社公众号技术支持等工作。
6	网站基础环境运维技术人员	5	应有 3 年从业经历，有与本项目运维内容相关的维护经验，熟悉软件开发、数据库、中间件等专业知识，熟悉分布式架构、微服务架构。	主要负责对上线服务进行监控、巡检、软件更新、数据备份、故障排查等。

（2）投标人应保证，在本项目服务期间，保持持续稳定的人力投入。投标人实际所派项目团队的组成和人员，必须与投标文件中所报人员一致，且不得随意更换项目人员。若因人员离职等原因更换团队成员，投标人应提前报知采购人并经采购人同意，更换的人员需同等或高于投标人原项目团队人员资质。经监理单位及采购人审核通过后，进行人员变更。

（3）投标人须指定负责运维服务的管理及协调调配工作的项目经理，作为

采购人系统维护工作的项目负责人，负责全面维护管理工作及与各服务商的协调、联系任务。项目负责人在项目服务期间，电话要保持 7*24 小时通畅，如遇到特殊情况需提前通知采购人相关人员。

（4）项目团队人员要严格遵循采购人拟定的相关管理制度，签订保密协议。

2）权限管理

（1）投标人在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

（2）在权限开通、撤销、变更时，投标人应严格核查相关申请单据签字是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

（3）投标人应阶段性移交权限管理单据，汇报权限管理情况。

3）日志管理

（1）投标人在运维实施过程中，应严格遵循采购人拟定的相关管理制度。

（2）日志至少留存十二个月。

（3）投标人需做好相关日志留存、审查等工作，定期核查相关日志是否规范、齐全，并要求项目团队项目经理对相关工作进行复核。

（4）投标人应阶段性移交总结、汇报日志管理情况，项目验收前需完成全部文档移交，并根据采购人要求，不断完善日志管理工作。

4）绩效考核管理

（1）合同签订 1 周内，应当编制、提交实施/运维服务方案，并同步提交采购人及监理单位审查、存档。

（2）项目实施过程中，投标人需接受采购人的监督，并按照招投标文件及合同约定的服务内容开展运维工作，采购人对投标人的运维工作有检验、确认权和质量否决权。

5）文档管理

（1）投标人应配备档案管理人员，在服务期限内，定期进行材料自检并提交《项目材料自检报告》，自检完成后，移交项目材料。

（2）投标人需按照招、投标文件、合同、运维服务方案向采购人及监理单位提交规定的电子文档，包括在运维工作过程中产生的所有代码，交付形式为计算机光盘（所有文档扫描件应为最终签字盖章版本）。纸质文档应装订成册并妥善保存。

（3）投标人应在本项目服务期结束后15日内，向采购人及监理单位提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请。

（4）项目验收后，投标人应按照采购人要求，完成项目电子文档移交。

2.6 服务承诺

1）投标人在服务期内指定有经验的技术人员专门负责系统的运行维护。当系统出现问题或故障，投标人负责及时调配相应技术人力资源进行现场支持，并进行故障处理或软件更新工作。

2）投标人需承诺中标后与原运维商平稳交接。

3）合同执行结束后确保运维工作平稳地移交下一个运维商，投标人需承诺在合同结束至新的运维商到位期间，继续提供原合同规定的运维服务工作。

2.7 为落实政府采购政策需满足的要求

详见“第一章投标邀请”中“二、申请人的资格要求（须同时满足）2.落实政府采购政策需满足的资格要求”。

3. 验收方案

3.1 履约验收主体

采购人、监理单位、专家。

3.2 履约验收时间

合同到期后。

3.3 履约验收方式

召开验收会。

3.4 履约验收程序

中标人应在本项目服务期结束后15日内，向采购人及监理单位提交验收材料，并在验收材料审核通过后，书面向采购人及监理单位提出验收申请，由采购人组织开展项目验收工作。

3.5 履约验收内容

合同约定的服务内容。

3.6 验收标准

主要对项目年度任务和业务需求的落实情况、系统运维工作成果进行考察、评价。包括：

1）是否按照合同及采购人要求完成了年度任务。

2）是否按照合同约定提交了项目过程文档。

3）审查项目技术文件的正确性、完整性、统一性。整体资料等是否齐全、合理。

4. 其他要求

无。