# 第四章 技术服务需求

**一、项目背景**

为满足北京城管执法系统日常办公需求，市城管执法局已于2021年完成了OA系统升级改造，建设形成了包括综合政务信息平台、行政办公平台、邮件管理、合同管理、网络教学、人力资源管理、公务员考核、考勤管理、服装管理、统一认证及电子签章、固定资产管理、公文交换柜等功能模块在内的综合性信息系统,满足北京城管执法系统“市、区、街”三级日常信息发布、人员管理、教育培训、行政办公等业务需求，实现了全系统国产化、数字化、无纸化办公，支撑了市城管执法局“办文、办事、办会”的需求。

**二、运维目标**

本次运维项目是针对市城管执法局OA系统综合政务信息平台、行政办公平台、邮件管理模块、合同管理模块、网络教学模块、人力资源管理模块、公务员考核模块、考勤管理模块、服装管理模块、统一认证及电子签章、固定资产管理模块、公文交换柜模块，提供全面、精准、高效的运行维护服务。全面保障OA系统的安全稳定运行，提升城管执法系统日常办公效能，实现系统日常功能迭代，提升系统的易用性，建设科学高效的运行维护机制，充分发挥对OA系统的技术支撑保障作用。

**三、运维服务需求**

**（一）运维范围**

| **序号** | **子模块名称** | **主要功能模块** | **用户范围** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 综合政务信息平台模块 | 城管要闻、执法动态、监管通报、媒体新闻、法治指引、队伍建设、培训资料等。 | 全市城管执法系统 |
| 2 | 行政办公平台模块 | 公文管理、局通知、处室通知、区局通知、会议室预定、督查督办、共享资料、机关党建、处室栏目等。 | 全市城管执法系统 |
| 3 | 邮件管理模块 | 写邮件、未读邮件、收件箱、草稿箱、已发邮件、通讯录 | 全市城管执法系统 |
| 4 | 合同管理模块 | 合同起草、审批、流程配置管理、统计分析等。 | 市城管执法局 |
| 5 | 考勤管理模块 | 日常人员考勤、加班、值班、休假等管理。 | 市城管执法局 |
| 6 | 人力资源管理模块 | 机构管理、人员管理、统计分析、配置管理等。 | 全市城管执法系统 |
| 7 | 公务员考核模块 | 日常考核、平时考核、年度考核、统计分析等。 | 市城管执法局 |
| 8 | 网络教学管理模块 | 课程管理、授课管理、学习管理、培训管理等。 | 全市城管执法系统 |
| 9 | 服装管理模块 | 个人申领、服务签收、申领历史、通知公告、审核管理、库存管理、厂商管理等。 | 全市城管执法系统 |
| 10 | 统一认证、电子签章、用户管理模块 | 系统登录认证、电子签章、用户管理等。 | 全市城管执法系统 |
| 11 | 固定资产管理模块 | 卡片管理、配置管理、使用管理、处置管理等。 | 市城管执法局 |
| 12 | 公文交换柜管理模块 | 智能交换箱、发卡管理、条码管理等。 | 市城管执法局 |

**（二）运维服务周期**

本项目运维服务周期为自合同签订之日起12个月。

**（三）运维服务要求**

结合OA办公需求，针对OA系统各业务子模块提供运维服务，充分考虑应用子模块的完善性、适应性、纠错性维护内容，确保OA系统功能完整及运行稳定。投标人需提供详细的运维服务方案，内容详实，从全市城管执法系统的日常办公需求出发，完成系统运维、主机运维、日常使用运维、应急事件处理、重大节日及重大活动保障相关工作。

1.综合政务信息平台模块

提供综合政务信息平台模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障电脑端、移动端数据的准确性、完整性。

2.行政办公平台模块

提供行政办公平台模块系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障电脑端、移动端应用的可用性、数据的完整性。同时，需根据日常办公业务需求，做好公文管理、通知管理、移动端消息集成、流程迭代更新等功能完善提升，提供水务执法总队新增加办公需求支撑服务，提高用户使用易用性。

3.邮件管理模块

提供邮件管理模块系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障电脑端、移动端应用（执法城管通及京办客户端）的可用性、数据的完整性。同时，需根据日常办公业务需求，做好通讯录的人员维护、功能维护，提高用户使用易用性。

4.合同管理模块

提供合同管理模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障数据的准确性、完整性，同时，根据业务部门需求，提供日常功能的迭代升级服务，提升系统易用性。

5.考勤管理模块

提供考勤管理的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，根据业务部门需求，提供日常功能的迭代升级服务，保障数据的准确性、完整性。

6.人力资源管理模块

提供人力资源管理模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，优化日常数据统计表单，根据业务部门需求，提供日常功能的迭代升级服务，保障数据的准确性、完整性。

7.公务员考核管理模块

提供公务员考核管理模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障数据的准确性、完整性。

8.网络教学管理模块

提供网络教学管理模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障电脑端、移动端数据的准确性、完整性，根据业务部门需求，提供日常功能的迭代升级服务，满足市区街三级用户集中培训的业务需求。

9.服装管理模块

提供服装管理模块的系统运维、主机环境运维、日常使用运维以及应急事件处理响应等服务，保障数据的准确性、完整性，提供日常功能的迭代升级服务，满足市区街三级用户集中服装选配的业务需求。

10.统一认证、电子签章、用户管理模块

提供统一认证、电子签章、用户管理模块的系统运行、主机环境、日常使用、应急事件处理等运维服务，保障系统用户数据的准确性、电子签章的可用性、系统认证登录的成功率。

11.固定资产管理模块

提供固定资产管理模块的系统运行、主机环境、日常使用、软件迭代升级、应急事件处理等运维服务，有效支撑日常固定资产管理业务。

12.公文交换柜管理模块

提供公文交换柜管理模块的系统运行、主机环境、日常使用、硬件质保、应急事件处理等运维服务，满足市城管执法局各业务处室文件投递、取用业务需求。

**四、项目运维管理要求**

提供专业技术团队全年7\*24小时驻场服务，通过保障OA系统日常运行、响应速度、数据安全、功能完善等方面工作，来保证全市城管执法系统日常办公业务的顺利开展，保障系统的稳定高效运行，确保系统功能、业务数据、业务流转流程等的可用性、正确性、完整性。投标人应针对本项目的实施提出完整的项目运维方案。投标人应充分考虑到项目的复杂性和可能出现的问题，提出切实可行的运维质量控制方案。

**五、项目团队人员要求**

投标人应成立专业稳定的运维服务团队，需配备至少6人的技术团队，团队岗位应设置合理，至少包括项目经理及运维现场实施负责人，项目经理具备5年（含）以上应用系统运行维护及应用系统开发项目经验，能够与用户进行良好的沟通，熟悉政府公文及OA系统相关知识，具备相关软硬件集成、系统运维、软件开发能力。

**六、项目文档要求**

本项目开展过程中需提供完整的项目运维文档。运维文档必须包括但不限于以下内容：

1.年度运维实施方案及运维阶段性总结报告；

2.日常维护记录，包括OA系统问题处理事件单、故障及漏洞修复记录单，以及巡查记录等；

3.满意度分析报告；

4.其他必要的文档记录。

**七、验收管理要求**

本项目验收以项目招标文件、投标文件、合同书、相关标准和政策法规等作为项目的验收依据，由投标人负责编写验收相关文档，采购人组织进行验收评审。

**八、知识产权要求**

投标人必须保证，在本项目运维期间投标人为完成OA系统运维工作所使用的产品、技术或服务，不会被第三方提出任何侵犯知识产权（包括但不限于商标权、专利权、著作权、工业设计权、专有技术等）的侵权请求。任何第三方提出侵权请求的，投标人负责与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

**九、保密要求**

投标人应严格遵守合同规定，执行国家《保密法》及有关保密的法律法规，选派具有良好职业道德的人员参与和从事本项目工作，教育相关人员恪守职业道德，服从采购人的管理，严格遵守采购人的保密规定和工作制度，并承担相应的保密责任。

所有参与本项目的运维服务人员，都必须签订《保密承诺书》。投标人要对承诺履行情况负有监督责任，一经发现违反承诺情况，要及时向采购人报告。

投标人应自觉接受采购人的安全保密监督和管理，如违反安全保密条款，采购人将追究其责任，对重大的泄密事件将移交司法部门追究其法律责任；对投标人泄露系统资料，造成伤害的，除依据有关规定追究有关责任人员法律责任外，还将依法承担相应的民事责任。

**十、与相关单位统筹要求**

投标人须总体统筹协调与本项目有关的产品厂商、技术团队，与项目相关产品厂商和技术团队紧密合作，保障服务内容交付的高质量标准。具备丰富的项目管理及协调经验，可以有效的管理相关人员、技术等资源，解决可能出现的问题，确保项目目标的顺利达成。