

# 省人社一体化信息平台南通驻场运维服务项目

## 单一来源邀请函

采购人：南通市人力资源和社会保障信息中心

招标代理机构：江苏缘扬正采招标代理有限公司

日期：2025年3月11日

# 单一来源邀请函

省人社一体化信息平台南通驻场运维服务项目拟用单一来源方式组织采购。现邀请单一来源供应商包一供应商名称：上海智保慧民信息科技有限公司；包二供应商名称：浙江浙大网新软件产业集团有限公司；包三供应商名称：山大地纬软件股份有限公司；包四供应商名称：楚天龙股份有限公司；包五供应商名称：北京用友政务软件股份有限公司江苏分公司对该项目进行谈判。

一、项目名称：省人社一体化信息平台南通驻场运维服务项目。

二、项目预算：

包一：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（公共服务、社保卡部分），72 万元；

包二：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（就业创业部分），72 万元；

包三：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（人事人才部分），72 万元；

包四：省人社一体化信息平台远程运维保障服务（电子档案部分），10.5 万元；

包五：省人社一体化信息平台远程运维保障服务（基金财务部分），13.5 万元。

三、项目需求：详见附件 1。

四、供应商资格要求

1. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件（提供证明材料复印件或承诺函，承诺函格式自拟）。

其他资格要求：

2. 谈判供应商提供有效的营业执照复印件。

3. 谈判供应商法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及被授权人的身份证复印件。

五、时间、地点和联系人信息

1. 谈判响应文件接收截止及谈判开始时间：2025 年 3 月 11 日 14 时 00 分。

2. 谈判地点：南通市政务中心 11 楼西会议室（南通市工农南路 150 号），如有变动另行通知。

3. 联系方式

采购人：南通市人力资源和社会保障信息中心；

联系人：王先生；

地址：南通市工农南路 150 号政务中心主楼 11 楼；

联系电话：0513-59000284。

采购代理机构：江苏缘扬正采招标代理有限公司；

地址：南通市崇川区青年东路 288 号天空财富大厦 4 幢 901 室；

联系人：徐女士；

联系电话：0513-85698089。

## 六、供应商谈判时需携带的材料

### 1、参加谈判供应商的资格证明文件：

A. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件（提供证明材料复印件或承诺函，承诺函格式自拟）。

B. 谈判供应商的营业执照复印件；

C. 法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人签名或盖章的授权委托书及委托代理人（以下称被授权人）的身份证复印件（格式详见附件2）；

D. 谈判供应商须提供参与本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》（格式详见附件2）。

2、谈判供应商一般情况表（格式详见附件2）。

3、供应商针对本项目特点拟定服务方案。

4、谈判报价：

A. 谈判响应报价总表（首次）（格式详见附件2）；

B. 谈判响应报价明细表（格式自拟）。

请将上述材料按顺序自编目录牢固装订成册，一式三份，正本壹份，副本贰份，并密封在一个密封袋中，并在封袋上标明项目名称、采购单位、供应商全称及日期。正副本均需采用A4纸（图纸等除外），不允许活页或拉杆夹装订。谈判响应文件上要明确标注供应商全称及“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异以正本为准。谈判响应文件正本须由法定代表人或被授权人签字并加盖单位公章。副本可复印，但须加盖单位公章。

**特别提醒：以上材料如为复印件均需加盖谈判供应商公章。**

## 七、谈判原则

供应商参加谈判时，不按本邀请函第六点要求提供齐全谈判材料的，将被拒绝进行单一来源谈判采购。

谈判小组查验参加谈判的供应商代表身份证明，谈判响应文件响应采购需求程度及偏差程度。

谈判小组应遵循物有所值和价格合理的原则商定洽谈方案的价格承受上限，然后集中与供应商就价格问题进行谈判，**供应商第一次报价超项目预算的不予接收，谈判报价原则上不超过 3 次，超出商定的洽谈方案的价格承受上限，本次谈判予以终止。**谈判成功后由谈判小组出具成交报告。

#### 八、发出成交通知书

采购单位发出成交通知书。成交通知书发出后，采购单位改变成交结果，或者成交供应商放弃成交的，应当承担相应的法律责任。

#### 九、合同签订与验收付款

1. 成交供应商必须在成交通知书发出后 30 日内与采购单位完成合同的签订。合同一式六份（采购单位四份、供应商两份）。所签合同不得对采购文件作实质性修改。采购单位不得向成交供应商提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离采购文件实质性内容的协议。

2. 采购单位按合同约定积极配合成交供应商履约，成交供应商履约到位后，请以书面形式向采购单位提出验收申请。

3. 采购单位故意推迟项目验收时间的，与成交供应商串通或要求成交供应商降低服务标准，要求成交供应商出具虚假发票或任意更改销售发票的，谋取不正当利益的，承担相应的法律责任。

4. 成交供应商出现违约情形，应当及时纠正或补偿；造成损失的，按合同约定追究违约责任；发现有假冒、伪劣、走私产品、商业贿赂等违法情形的，应由采购单位移交工商、质监、公安等行政执法部门依法查处。

#### 十、费用：

1、本项目招标代理服务费由成交供应商支付。代理服务费按《招标代理服务收费管理暂行办法》[2002]1980 号的规定标准 6.5 折收费，不足 3000 元，按 3000 元收费。

2、谈判程序顺利进行后，除供应商的原件可退回外，其余所有的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，代理机构均不退回。

3、无论谈过程和结果如何，参加项目谈的供应商自行承担与本次项目谈判有关的全部费用。

附件 1:

## 省人社一体化信息平台南通驻场运维服务项目需求

### 一、项目名称

省人社一体化信息平台南通驻场运维服务

### 二、项目背景

按照省人社厅的工作规划及整体部署，我市于 2021 年 8 月完成了省人社一体化平台的对接上线工作，人社业务均经由一体化平台进行办理，相关数据也实现了及时回流；为保障平台的安全、平稳、高效运行，省人社厅制定下发了《省人社一体化信息平台市级配套保障人员工作方案》，对组建市级配套保障团队工作的目标和要求进行了细化和指导。

### 三、建设目标

保障省人社一体化平台安全、高效、平稳运行，同时结合我市人社业务实际，基于省回流数据，满足我市人力资源和社会保障业务的不断发展。

### 四、项目需求

本项目分以下五个包：

#### 第一包：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（公共服务、社保卡部分）

##### （一）服务期限：

服务期限一年

##### （二）运维保障服务范围：

本部分需提供 3 人的驻场运维服务，服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台公共服务部分的应用软件的运维服务，包括平台问题工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。本项目整个运维服务项目共涉及以下业务系统的运维服务工作，具体包含内容如下应用系统列表：

序号	应用系统名称及主要功能
1	主系统（公共服务）：统一经办门户、公服网办大厅、江苏智慧人社APP、权限系统等
2	社会保障卡系统：社保卡申领管理、快速制卡管理、统一制卡管理、预制卡管理、卡基础业务管理、金融资金管理、电子社保卡管理、电子社保卡接入、查询统计
3	机关事业单位养老保险系统：公共业务管理、养老待遇管理、职业年金管理、查询统计

4	人力资源市场系统（包含“就在江苏”智慧就业服务平台、苏心聘小程序等）：求职招聘、运营管理、招聘会管理、职业指导、就业淘宝
5	社保-职业伤害险：职业伤害待遇管理、职业伤害支付管理
6	社保卡数据分析平台：智慧大屏、报表系统、用户系统
7	省人社牵头建设的“一件事、打包办”有关事项的维护保障工作、与苏服办南通百通等有关人社H5应用外联接入的联调工作、政务服务事项发布办件推送等维护工作、社银就近办审批系统维护工作、省人社一体化开放平台运行维护工作

其他相关服务支持，如下：

序号	其他相关服务
1	工单系统跟踪处理及处理情况统计分析
2	公共服务日常统计分析，特殊查询统计需求
3	平台创新应用的技术支持
4	处理数据转换留下的共性问题
5	公共服务、人力资源、社保卡、机关保以及社保-职业伤害险板块回流数据的日常监控
6	其他运维辅助性工作（包括不限于公服/社保卡等相关接口对接，苏服办南通百通对接等）

#### ※ 地市交叉运维服务部分

根据省厅文件要求，地市驻场服务人员可服从当地安排在驻场运维工作内容方面进行交叉运用，提升运维人员工作饱和度。因此，根据工作实际需要，公服项目运维人员还需对以下内容提供服务支持：

1. 协助南通人社局，保障局24楼、26楼省市视频会议系统，包括：华为视频会议、MCU硬件基本运行、会议室大屏正常运转、蓝牙麦克风音响设备的调试等工作，确保软件、硬件设备、会议有关网络设备的正常运行；

2. 协助对接省厅有关运维项目组、以及地市有关业务部门，做好部劳务派遣平台、农民工

工资欠薪线索等平台的运维工作；

## 1.运维服务内容

### 1.1 日常技术支持服务

#### 1.1.1 现场支持

为了保障系统运维的稳定，驻场运维工程师现场，进行查看、定位、诊断，协助进行故障排除，并提供预防措施和应用建议，对于驻场服务无法直接解决的系统问题或故障再提供热线、远程支持。

解决问题数要求：

- 1) 完成工单的处理不低于 900 条；
- 2) 解答来自个人/单位用户及业务的相关问题咨询数不低于 650 个；
- 3) 时效要求：

近一个月提交工单完成率应达到 96%、近两个月提交工单完成率应达到 98%、近三个月提交工单完成率应达到 99%。故障在 1 小时内响应，如电话、网络等不能解决问题，2 小时到现场，24 小时解决问题，紧急状况 1 小时到现场，4 小时解决问题。要求运维服务方，在工单的“本级专班审核（受理）”、“工单受理”环节，自接收到工单起时间节点后一个工作日内的流转率应达到 100%。

#### 1.1.2 线上服务支持

通过电话支持、远程支持、省人社一体化工单管理系统、QQ\微信等模式，获得系统应用过程中遇到的操作问题解答。主要包括：

- 专家服务团队诊断指导；
- 问题处理过程跟踪；
- 最终解决方案及成果汇总；

服务方式如下：

服务项目	服务内容
电话热线支持	可以拨打热线电话进行咨询，获得软件应用、操作支持，以及其他解决方法。

远程支持服务	根据客户需求，服务顾问通过客户认可的远程协助工具连接用户的软件应用现场，进行现象查看、定位、诊断并提供解决方案，并进行应用指导。
QQ\微信	可以通过 QQ、微信等方式，反馈有关问题的详细描述、错误现象界面截图或日志信息，获得问题解决。

### 1.1.3 阶段性、重大业务运维需求保障

**社保卡数据分析平台：**梳理完善分析平台数据，完善智慧大屏功能，提供每月度定期功能完善发版更新；

**社保卡一卡好通小程序及管理平台项目：**持续完善一卡好通整体项目，根据用户需求完善和维护，提供每月度定期功能完善发版更新；

**一件事服务：**协调沟通一件事办件的开发完善情况，对接省厅项目组完善包括就业一件事、退休一件事、人才一件事等各项“一件事打包办”经办技术保障工作，在一件事服务事项推广期间，提供定期一件事（包含新老入口）办件量的统计分析；

**社保卡医保数据共享：**利用社保卡回流库为医保提供准确可靠的用户社保卡数据，并每月至少一次对相关数据进行监控，确保数据稳定可靠；

**南通人社一体化信息平台办件情况专题报告：**按月出具一体化平台办件情况专题报告，报告从业务板块、区划、事项等多个维度对办件量进行分析，并补充电子社保卡新增情况分析。

## 1.2 系统维护

根据人社运维服务要求，运维工程师完成不定期系统重启、系统初始化、不定期信息发布涉及的相关工作。系统维护过程中如出现突发故障需要及时启动应急预案，记录整个问题处理过程，并将问题及解决方式备案至知识库。

## 1.3 重点时期值守

运维服务期间对公共服务高频业务、社保卡发放、居民一卡通应用等业务的重要时期，提供足够具有相应能力的人员进行重点保障。

## 1.4 回流库的管理

与省项目组数据库 DBA 紧密配合，对社保卡、公共服务办件等相关回流数据的完整性及正确性做好验证，以保证回流库能正常运用到本地日常统计及应用当中。

## 1.5 系统运行监控

系统运行监控是对系统服务的运行过程进行监控，实时掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够时时刻刻都运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。

## 1.6 应急故障处理

协助人社部门制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

## 1.7 系统优化和性能调整

协助人社相关部门根据具体需求，进行系统的优化和性能调整。主要内容为服务方根据用户需求进行情况调研，在进行专项可行性评估并经省人社信息中心批准后，对系统进行性能调整和优化实施。

## 1.8 定期运维报告制度

服务方协助人社相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。

其中，要求提供周报、月报、年度报告，相关专题报告（1、按照板块、区划、事项对办件进行统计；2、对电子社保卡新增签发情况进行统计；3、将以上两点进行分析形成专题报告）每月一份。

## 1.9 值班及紧急服务

保障系统不间断运行，运维人员提供电子邮箱及手机联系方式，7\*24小时在线响应紧急问题及突发性系统故障，在特殊的业务时期，安排专人晚上及节假日值班。

- （1）**突发性系统故障**在收到系统突发性故障后，12小时内必须给予回应，必要时申请公司总部资源现场支持。
- （2）**值班安排**在国庆、春节等长假期间，对外发布值班电话，可安排专人值班，处理各类运维问题。

## 1.10 月底/年底/系统修正

定期开展系统自检工作，确保系统稳定运行，技术人员将通过一些系统特殊修正方法，提高系统操作效率。

(1) **审计**：根据客户要求，不定期提供审计库及审计数据，发布审计环境。

(2) **初始化**：检查系统额度，排查异常数据，分析原因，提前进行新年度系统测试。

(3) **系统修正**：在必要时候，根据客户要求，用脚本数据进行迁入，后台数据批量插入、更新、删除等。

### 1.11 协助处室（业务部门）、县市区用户提供运维解决方案

(1) 在人社业务方面，配合各业务处室（单位）、各县市区从系统建设层面提出业务解决方案，合理规划与外部系统衔接方式。配合解答用户处室日常提出的业务问题，提出可行的系统功能实现方法。

(2) 在技术方面，制定数据标准规范，提出新架构、新技术，通过系统原型、系统演示等方式，为业务人员提供参考依据，结合运维情况，从提升工作效率、优化用户体验等角度完善系统功能，更符合业务处室及单位的要求。

### 1.12 项目培训

为确保地市人社厅一体化大平台系统稳定顺畅运行，分阶段对相关人员进行不同层面、不同内容的系统和应用培训，帮助系统各级使用人员熟悉并深入了解各项功能，熟练掌握系统使用方法，最大限度地发挥系统作用。培训内容主要包括但不限于以下内容：

#### ● 业务流程培训

省平台新功能新模块上线前，制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行业务流程培训，使业务人员能够熟练掌握相关业务，并能与系统进行完美理解融合。

系统上线后，定期对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导培训进行跟踪回访，根据实际需要制定专题业务培训方案。

#### ● 操作培训

省平台新功能新模块上线前，制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员培训、单位领导进行系统功能设计介绍和系统操作培训，让相关操作人员能够快速地掌握和使用系统。

#### ● 培训资料

(1) 系统操作手册；

(2) 系统操作视频；

(3) 按业务模块系统操作视频;

### 1.13 其他

技术支撑部门（如省端项目组、公司总部研发部门）提供后台保障，为现场项目团队提供系统故障排查定位，功能优化建议等后台技术支持工作。

## 2. 运维服务预计处理工作量

序号	服务类型	预计处理工作量	备注
1	社保卡板块工单	平均每月 35 条	来源工单系统预估,实际工单量可能略有波动
2	机关保板块工单	平均每月 25 条	来源工单系统预估,实际工单量可能略有波动
3	公共服务板块工单	平均每月 10 条	来源工单系统预估,实际工单量可能略有波动
4	社保-职业伤害险板块工单	平均每月 6 条	来源工单系统预估,实际工单量可能略有波动
5	人力资源市场板块工单	平均每月 3 条	来源工单系统预估,实际工单量可能略有波动
6	现场咨询沟通协调支撑	按实际需要	此项工作不定时, 根据相关科室需要
7	业务咨询	平均每月 70 次	包含一体化主平台操作使用咨询,相关子业务系统问题咨询等(内容来源于工单、电话、微信\企业微信、QQ等,用户包括个人、单位用户及相关业务人员)
8	定期运维报告	每周/月/年 1 次	固定工作(周报每周一份、月报/专题报

			告每月一份、年度报告一年一份)
9	平台创新应用的技术支持	3-5次	此项服务为不定期发生
10	回流库的管理	每日持续	主要针对回流库常用表数据量的监控
11	系统运行监控	每日持续	每天8小时持续(省端系统由省端负责监控, 驻场运维主要监控社保卡数据分析平台的运行情况)
12	现场支持	每月3-5次	此项服务为不定期发生, 主要针对信息中心及其他相关业务科室, 解答与公服相关问题
13	其他协助辅助工作	按实际需要	协调沟通公服/社保卡等接口对接、政务办应用上架对接等, 此项服务为不定期发生
14	项目培训	每季度1次	每月内部培训, 根据实际情况向客户传达系统新功能, 并下发操作手册/视频, 根据客户需求组织安排相关培训
15	系统补丁及完善/程序发版	每月至少发布1次	按照实际情况, 有需求并通过需求变更类、功能完善类工单经省厅审批通过后, 进行后续开发测试打版更新

## 第二包：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（就业创业部分）

### （一）服务期限：

服务期限一年

### （三）运维保障服务范围：

本部分需提供**3人**的驻场运维服务，服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台就业创业部分的应用软件的运维服务，本项目整个运维服务项目共涉及以下业务系统的运维服务工作，具体包含内容如以下应用系统列表：

序号	应用系统名称及主要功能
1	就失业管理：失业登记、失业登记注销、就业困难认定、就业困难认定退出、自主就业登记（不参保）、单位用工登记（不参保）等
2	社保补贴管理：灵活就业人员社保补贴申领、灵活就业人员社保补贴按月核验、灵活就业人员社保补贴汇总、灵活就业人员社保补贴报盘、单位吸纳就业困难人员社保补贴申领、单位社保补贴按月核验、单位社保补贴汇总、一次性扩岗补助申请、一次性扩岗补助汇总、一次性扩岗补贴报盘、补贴注销等
3	公益性岗位管理：公益性岗位单位申请、公益性岗位人员申请、用人单位公益性岗位补贴和社保补贴申领、公益性岗位补贴按月核验、公益性岗位补贴汇总、公益性岗位补贴报盘、公益性岗位人员注销、公益性岗位岗位注销等
4	小微企业管理：小微企业认定、小微企业吸纳高校毕业生社保补贴申领、小微企业吸纳高校毕业生社保补贴按月核验、小微企业吸纳高校毕业生社保补贴汇总、小微企业吸纳高校毕业生社保补贴报盘等
5	求职创业补贴：学校信息管理、求职创业补贴个人申报、求职创业补贴申领、求职创业补贴申领汇总、求职创业补贴报盘等
6	创业管理：一次性创业补贴申领、一次性创业补贴汇总、一次性创业补贴报盘、创业带动就业补贴申领、创业带动就业补贴汇总、创业带动就业补贴报盘、创业场地租金补贴申领、创业场地租金补贴汇总、创业场地租金补贴报盘等
7	见习管理：就业见习基地申报、就业见习岗位发布、招收就业见习人员、就业见习考勤管理、就业见习补贴申领（考勤）、就业见习补贴汇总、就业见习补贴报盘等
8	企业新型学徒培训：企业新型学徒制培训机构维护、企业新型学徒制培训备案申请、新型学徒制培训开班和补贴预支申请、企业新型学徒制培训补贴申请等
9	紧缺型高技能人才获证培训：紧缺型高技能人才培训企业维护、紧缺型高技能人才培训开班申请、紧缺型高技能人才培训补贴差价补申报、紧缺型高技能人才培训补贴申请等
10	适岗培训：适岗培训企业维护、适岗培训开班申请、适岗培训班级审核取消、适岗培训考核申报、适岗培训学员成绩管理、适岗培训证书生成及打印、适岗培训补贴申请等
11	岗位技能提升培训：岗位技能提升培训机构维护、岗位技能提升培训企业维护、岗位技能提升培训开班申请、岗位技能提升培训考勤录入、岗位技能提升培训考核申报、岗位技能提升培训学员成绩管理、岗位技能提升培训证书生成及打印、岗位技能提升培训补贴申请等

12	就业技能培训：就业技能培训机构维护、就业技能培训开班申请、就业技能培训考勤录入、就业技能培训考核申报、就业技能培训考勤录入、就业技能培训证书生成及打印、就业技能培训补贴申请等
13	创业培训：创业培训机构维护、创业培训开班申请、创业培训考勤录入、创业培训考核申报、创业培训学员成绩管理、创业培训证书生成打印、创业培训补贴申请等
14	培训单位管理：培训工种查询、培训师资质查询、培训机构查询等
15	培训管理：培训人员身份认证、培训项目清单新增、培训项目清单维护等
16	培训补贴管理：培训补贴汇总、培训补贴报盘（个人）、培训补贴报盘（单位）等
17	创业担保贷款管理：个人富民创业担保贷款申请（资质认定）、小微企业富民创业担保贷款申请（条件认定）、富民创业担保贷款还款查询、富民创业担保贷款发放、富民创业担保贷款还款、富民创业担保贷款贴息等
18	技能提升补贴管理：失业保险参保职工技能提升补贴申领、参保职工技能提升补贴汇总、技能提升补贴报盘等
19	稳岗返还补贴管理：僵尸企业或失信企业等登记、稳岗返还发放注销与恢复、僵尸企业或失信企业注销、稳岗返还补贴年度数据二次计算、稳岗返还补贴信息单位确认、稳岗返还补贴汇总、稳岗返还补贴报盘等
20	职工产假社保补贴管理：女职工产假期间企业社会保险补贴申请、女职工产假社会保险补贴核验、女职工产假期间企业社会保险补贴报盘等
21	一次性培训留工补助：留工培训补助批量申请、留工培训补助批量申请初审、留工培训补助批量申请复审、留工培训补助汇总、留工培训补助报盘等
22	高校毕业生实名制系统：人员基础信息维护、参考数据查询（公安、教育）、跟踪调查核实、高校毕业生实名登记统计、高校毕业生接受服务统计等
23	退捕渔民安置保障管理：退捕渔民就业跟踪、退捕渔民就业跟踪初审、退捕渔民就业跟踪复审等
24	个性化通用业务：单位银行信息维护、个人银行信息维护、个人银行信息批量维护（发放失败）等
25	公共-综合查询：单位综合查询、个人信息综合查询
26	五类重点群体精准帮扶：五类重点人群区划调整、五类重点人群帮扶跟踪登记等
27	南通就业：企业本科生(技师)综合补贴汇总、企业本科生(技师)综合补贴报盘、个人获证奖补补贴申请（南通）等

## 1.运维服务内容

### 1.1 日常技术支持服务

#### 1.1.1 现场支持

为了保障系统运维的稳定，驻场运维工程师现场，进行查看、定位、诊断，协助进行故障排

除，并提供预防措施和应用建议，对于驻场服务无法直接解决的系统问题或故障再提供热线、远程支持。

解决问题数要求：

**每年维护工单数不低于 2300 条，每月回复咨询问题数不低于 60 条。**

时效要求：

近一个月提交工单完成率应达到 96%、近两个月提交工单完成率应达到 98%、近三个月提交工单完成率应达到 99%。故障在 1 小时内响应，如电话、网络等不能解决问题，2 小时到现场，24 小时解决问题，紧急状况 1 小时到现场，4 小时解决问题。要求运维服务方，在工单的“本级专班审核（受理）”、“工单受理”环节，自接收到工单起时间节点后一个工作日内的流转率应达到 100%。

### 1.1.2 线上服务支持

通过电话支持、远程支持、省人社一体化工单管理系统、QQ\微信等模式，获得系统应用过程中遇到的操作问题解答。主要包括：

- 专家服务团队诊断指导；
- 问题处理过程跟踪；
- 最终解决方案及成果汇总；

服务方式如下：

服务项目	服务内容
电话热线支持	可以拨打热线电话进行咨询，获得软件应用、操作支持，以及其他解决方法。
远程支持服务	根据客户需求，服务顾问通过客户认可的远程协助工具连接用户的软件应用现场，进行现象查看、定位、诊断并提供解决方案，并进行应用指导。
QQ\微信	可以通过 QQ、微信等方式，反馈有关问题的详细描述、错误现象界面截图或日志信息，获得问题解决。

### 1.1.3 阶段性、重大业务运维需求保障

#### (1) 高频工单分析

运维服务商针对上一运维周期的高频工单进行整理，并与信息中心、业务科室针对高频工单

进行逐一分析讨论出现问题的原因，最终提出解决方案，并予以实施解决。

#### (2) 配合业务部门做数据审计

配合市场科、社区科、培训科、人才中心等业务部门做数据审计，并按照工单要求提取数据。

#### (3) 数据统计

南通大市各业务科室、区县在业务经办过程中会有数据提取和数据比对的需求，要求为各科室、县市提供数据提取和比对的报表不少于 400 张。其中为南通市本级提供各类报表 300 张，为各区县提供各类报表不少于 100 张。

#### (4) 数据分析平台完善

对数据分析平台，需逐步完善该平台。增加数据比对的相关报表，并完善平台的各类缺陷和指标性数据。

#### (5) 知识库运维

要求对运维期间常见、共性的工单和问题，在知识库中做了补充说明，增加问题解答和常见问题处理方案。为后续的问题解答处理及业务办理提供指导。

#### (6) 灵活就业补贴发放

社区科针对灵活就业补贴发放存在各类比对和老政策的发放，需要做数据比对和数据处理，要求针对该补贴的工单不少于 800 笔，确保灵活就业补贴发放严格按照标准发放。

#### (7) 就业见习相关业务开展

为就业见习（南通相关业务）提供操作手册和问题解答，或为就业见习相关企业和业务部门提供培训一次（形式不限）。

#### (8) 本科生补贴

根据业务需求，提供本科生补贴发放数据核验一年 4 次，应在每季度的补贴发放期间提供数据比对和数据处理服务。

### 1.2 系统维护

根据人社运维服务要求，运维工程师完成不定期系统重启、系统初始化、不定期信息发布涉及的相关工作。系统维护过程中如出现突发故障需要及时启动应急预案，记录整个问题处理过程，并将问题及解决方式备案至知识库。

### 1.3 重点时期值守

运维服务期间对补贴发放、数据审计、系统功能上线等重要时期，提供足够具有相应能力的人员进行重点保障。

#### **1.4 回流库的管理**

负责就业业务板块从省端向地市回流数据的管理维护工作，对需要使用的数据，定期检查数据完整性。

#### **1.5 系统运行监控**

系统运行监控是对系统服务的运行过程进行监控，实时掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够时时刻刻都运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。

#### **1.6 应急故障处理**

协助人社部门制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。以预防为主、防患未然，分级负责、落实到人，依法处置、以人为本，快速反应、防止矛盾激化为原则。建立健全预防机制和问题响应机制。

#### **1.7 系统优化和性能调整**

协助人社相关部门根据具体需求，进行系统的优化和性能调整。主要内容为服务方根据用户需求进行情况调研，在进行专项可行性评估并经省人社信息中心批准后，对系统进行性能调整和优化实施。

#### **1.8 值班及紧急服务**

保障系统不间断运行，运维人员提供电子邮箱及手机联系方式，7\*24 小时在线响应紧急问题及突发性系统故障，在特殊的业务时期，安排专人晚上及节假日值班。

(1) 突发性系统故障在收到系统突发性故障后，12 小时内必须给予回应，必要时申请公司总部资源现场支持。

(2) 值班安排在国庆、春节等长假期间，对外发布值班电话，可安排专人值班，处理各类运维问题。

#### **1.9 月底/年底/系统修正**

定期开展系统自检工作，确保系统稳定运行，技术人员将通过一些系统特殊修正方法，提高系

统操作效率。

(1) 审计：根据客户实际要求，不定期提供审计库及审计数据，发布审计环境

(2) 初始化：检查系统额度，排查异常数据，分析原因，提前进行新年度系统测试。

(3) 系统修正：在必要时候，根据省系统工单要求，用脚本数据进行迁入，后台数据批量插入、更新、删除等。

### 1.10 协助处室（业务部门）、县市区用户提供运维解决方案

在就业业务方面，配合各业务处室（单位）、各县市区从系统建设层面提出业务解决方案。配合解答用户处室日常提出的业务问题，为用户提出合理化的建议，配合用户提出更加行之有效的需求工单。

### 1.11 定期运维报告

服务方协助就业相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。其中，要求提供周报、月报、年度报告。

### 1.12 项目培训

为确保地市人社厅一体化大平台系统稳定顺畅运行，计划分阶段对相关人员进行不同层面、不同内容的系统和应用培训，帮助系统各级使用人员熟悉并深入了解各项功能，熟练掌握系统使用方法，最大限度地发挥系统作用。培训内容主要包括但不限于以下内容：

- 业务流程培训

省平台新功能新模块上线前，我们将制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行业务流程培训，使业务人员能够熟练掌握相关业务，并能与系统进行完美理解融合。

系统上线后，我们会定期对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导培训进行跟踪回访，根据实际需要制定专题业务培训方案。

- 操作培训

省平台新功能新模块上线前，我们将制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员

（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行系统功能设计介绍和系统操作培训，让相关操作人员能够快速地掌握和使用系统。

- 培训资料

- (1) 系统操作手册；

- (2) 系统操作视频；

- (3) 按业务模块系统操作视频；

### 1.13 其他

技术支撑部门（如省端项目组、公司总部研发部门）提供后台保障，为现场项目团队提供系统故障排查定位，功能优化建议等后台技术支持工作。

### 3. 运维服务预计处理工作量

序号	服务类型	预计处理工作量	备注
1	劳动就业工单	平均每月 5 条	
2	就业创业工单	平均每月不低于 200 条	
3	业务咨询	平均每月不低于 50 条	
4	资金发放支持	按季度，一年 4 次	以工单的形式比对、数据处理、咨询体现
5	数据审计	一年 1-2 次	按照实际情况，可能没有
6	项目培训	每季度 1 次	每月内部培训，根据实际情况向客户传达系统新功能，并下发操作手册/视频，根据客户需求组织安排相关培训
7	系统补丁及完善/ 程序发版	每月至少发布 1 次	按照实际情况，有需求并通过需求变更类、功能完善类工单经省厅审批通过后，进行后续开发测试打版更新

### 第三包：省人社一体化信息平台驻场运维保障服务（人事人才部分）

#### （一）服务期限：

服务期限一年

#### （四）运维保障服务范围：

本部分需提供 3 人的驻场运维服务，服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台人才人事部分的应用软件的运维服务，包括平台问题工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。本项目整个运维服务项目共涉及以下业务系统的运维服务工作，具体内容如下应用系统列表：

序号	应用系统名称及主要功能
1	职称评审：评审委员会组建、维护、初定受理部门组建管理、发布职称评审活动、职称初定申报、省直单位人员职称评审申报，职称证书管理等
2	流动人员档案：流动人员调档函开具，高校毕业生接收手续办理，流动人员人事档案接收，人事档案材料补充、鉴别和归档，人事档案证明出具，流动人员人事档案转出，单位人事代理关系建立，流动人才党员流动管理服务；以及档案管理，单位管理，数据统计管理，库房对接等
3	人才工程：大专生（高级工）、本科生（技师）、高层次人才津补贴申报
4	人力资源服务许可：人力资源服务许可审批、人力资源服务业务备案、人力资源设立分支机构登记、人力资源机构变更及注销、人力资源机构年度报告等
5	职业技能鉴定：职业技能鉴定申报审核、专项能力申报审核、证书管理、机构备案管理、工种维护；
6	人才云平台：提供全省人才项目、人才服务、人才咨询线上办理，集中建立人才信息库、需求库、项目库、政策库等大数据资源库，实现人才数据集中共享，资源精准配置
7	乡土人才：省级乡土人才传承示范基地申报和省级乡土人才大师示范工作室申报
8	继续教育：省（市）级继续教育基地申报、省（市）级高级研修项目申报
9	人事考试：事业单位招聘考试规则及流程设置、人员申报审核
10	人事工资：事业单位人事管理、人事工资信息维护、计算，业务申报审核
11	数据分析平台：利用南通本地回流库将人才业务各项数据进行模型化、标准化处理搭建生成完整的人才模型。人才模型包含完整的工作轨迹路径，对人才就业工作实现全生命周期的分析

## 1.运维服务内容

### 1.1 日常技术支持服务

#### 1.1.1 现场支持

为了保障系统运维的稳定，驻场运维工程师现场，进行查看、定位、诊断，协助进行故障排除，并提供预防措施和应用建议，对于驻场服务无法直接解决的系统问题或故障再提供热线、远程支持。

解决问题数要求：

**人才服务：全年度处理工单不低于 120 条，回复咨询问题数不低于 1800 条**

**人事管理：全年度处理工单不低于 150 条，回复咨询问题数不低于 1800 条**

时效要求：

近一个月提交工单完成率应达到 96%、近两个月提交工单完成率应达到 98%、近三个月提交工单完成率应达到 99%。故障在 1 小时内响应，如电话、网络等不能解决问题，2 小时到现场，24 小时解决问题，紧急状况 1 小时到现场，4 小时解决问题。要求运维服务方，在工单的“本级专班审核（受理）”、“工单受理”环节，自接收到工单起时间节点后一个工作日内的流转率应达到 100%。

### 1.1.2 线上服务支持

通过电话支持、远程支持、省人社一体化工单管理系统、QQ\微信等模式，获得系统应用过程中遇到的操作问题解答。主要包括：

- 专家服务团队诊断指导；
- 问题处理过程跟踪；
- 最终解决方案及成果汇总；

服务方式如下：

服务项目	服务内容
电话热线支持	可以拨打热线电话进行咨询，获得软件应用、操作支持，以及其他解决方法。
远程支持服务	根据客户需求，服务顾问通过客户认可的远程协助工具连接用户的软件应用现场，进行现象查看、定位、诊断并提供解决方案，并进行应用指导。
QQ\微信	可以通过 QQ、微信等方式，反馈有关问题的详细描述、错误现象界面截图或日志信息，获得问题解决。

### 1.1.3 阶段性、重大业务运维需求保障

人才服务在服务期间内需完成：

(1) 初中高级阶段性职称评审相关工作支持；

(2) 人才工程相关系统的运维保障（本科生补贴每季度一次审核通过人员数据比对、每季度发放人员信息比对，大专生补贴每季度一次审核通过人员信息比对）；

(3) 流动人员档案缺失信息维护（支撑各区县档案中心）；

(4) 人力资源服务年报工作支持（阶段性支撑，年末高峰期）；

(5) 博士后系统的开发、测试、上线及后续运维保障；

数据分析平台：

(1) 要求每月完成数据源的更新，保证数据准确性，定期对平台进行维护及功能完善；

(2) 要求每季度完成本科生（技师）综合补贴及大专生（高级工）补贴人员学历、社保、工作单位等信息的比对并出具人才专题分析报告（每月 1 份人才数据分析报告）；

(3) 要求每季度完成对新参保硕博人员学历、工作单位等信息的提取；

人事管理在本运维年度内完成：

(1) 南通市本级及各区、县工资年报单机版运维工作，每月支撑 150 次；

(2) 辅助南通各县区职员等级模块上线，对业务系统操作指导及后续运维保障；

(3) 处理工资处对工资年报软件使用过程中遇到的各类问题，协助工资处对各区、县工资年报数据进行统计、汇总、上报（每年 2-4 月集中处理）；

(4) 全南通市各个单位在工资系统办理事业单位年度考核薪级晋升业务，对办理过程中出现的系统操作不熟悉、工资测算结果不准确、无法办理业务、地区算法调整等问题进行对接、处理。

## 1.2 系统维护

根据人社运维服务要求，运维工程师完成不定期系统重启、系统初始化、不定期信息发布涉及的相关工作。系统维护过程中如出现突发故障需要及时启动应急预案，记录整个问题处理过程，并将问题及解决方式备案至知识库。

## 1.3 重点时期值守

运维服务期间对职称评审评委会评审阶段、人才工程补贴发放、新功能上线等重要时期，提供

足够具有相应能力的人员进行重点保障。

#### **1.4 回流库的管理**

与本地回流库管理员紧密配合，保证地市回流数据准确，利用地市管理员授权的账号登录回流库比对提取分析；与省项目组配合，利用本地回流库数据进行人才数据分析。

#### **1.5 系统运行监控**

定期对人才服务、人事管理、信用管理系统进行巡检，巡检是对系统服务的运行过程进行监控，实时掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够时时刻刻都运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。

#### **1.6 应急故障处理**

协助人社部门制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

#### **1.7 系统优化和性能调整**

协助人社相关部门根据具体需求，进行系统的优化和性能调整。主要内容为服务方根据用户需求进行情况调研，在进行专项可行性评估并经省人社信息中心批准后，对系统进行性能调整和优化实施。

#### **1.8 定期运维报告制度**

服务方协助人才相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。其中，要求提供周报、月报、年度报告以及每月一份人才人事专题分析报告。

#### **1.9 值班及紧急服务**

保障系统不间断运行，运维人员提供电子邮箱及手机联系方式，7\*24小时在线响应紧急问题及突发性系统故障，在特殊的业务时期，安排专人晚上及节假日值班。

- (1) **突发性系统故障**在收到系统突发性故障后，12小时内必须给予回应，必要时申请公司总部资源现场支持。
- (2) **值班安排**在国庆、春节等长假期间，对外发布值班电话，可安排专人值班，处理各类运维问题。

### 1.10 月底/年底/系统修正

定期开展系统自检工作，确保系统稳定运行，技术人员将通过一些系统特殊修正方法，提高系统操作效率。

(1) **审计**：根据客户要求，不定期提供审计库及审计数据，发布审计环境。

(2) **初始化**：检查系统额度，排查异常数据，分析原因，提前进行新年度系统测试。

(3) **系统修正**：在必要时候，根据客户要求，用脚本数据进行迁入，后台数据批量插入、更新、删除等。

### 1.11 协助处室（业务部门）、县市区用户提供运维解决方案

(1) 在人社业务方面，配合各业务处室（单位）、各县市区从系统建设层面提出业务解决方案，合理规划与外部系统衔接方式。配合解答用户处室日常提出的业务问题，提出可行的系统功能实现方法。

(2) 在技术方面，制定数据标准规范，提出新架构、新技术，通过系统原型、系统演示等方式，为业务人员提供参考依据，结合运维情况，从提升工作效率、优化用户体验等角度完善系统功能，更符合业务处室及单位的要求。

### 1.12 辅助项目管理

服务方协助人社相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。

### 1.13 项目培训

为确保地市人社厅一体化大平台系统稳定顺畅运行，分阶段对相关人员进行不同层面、不同内容的系统和应用培训，帮助系统各级使用人员熟悉并深入了解各项功能，熟练掌握系统使用方法，最大限度地发挥系统作用。培训内容主要包括但不限于以下内容：

- 业务流程及操作培训

对业务人员、参保人员进行系统操作培训、指导和答疑；对采购单位技术人员进行数据库结构的培训和指导，按照采购单位要求提供查询语句，让相关操作人员能够快速地掌握和使用系统。

- 培训资料

(1) 系统操作手册；

(2) 系统操作视频；

(3) 按业务模块系统操作视频；

### 1.14 其他

技术支撑部门（如省端项目组、公司总部研发部门）提供后台保障，为现场项目团队提供系统故障排查定位，功能优化建议等后台技术支持工作。

## 2.运维服务预计处理工作量

序号	服务类型	预计处理工作量	备注
1	职称评审	平均每月 20 条	来源工单、线上咨询、电话等途径预估，实际数量可能略有波动
2	流动人员档案	平均每月 10 条	
3	人才工程	平均每月 40 条	
4	人力资源服务许可	平均每月 6 条	
5	职业技能鉴定	平均每月 6 条	
6	博士后	平均每月 6 条	
7	工勤考核	平均每月 6 条	
8	人事工资	平均每月 125 条	
9	人事管理	平均每月 60 条	
10	业务科室走访	每月 11 次	
11	人才中心数据分析	每月 1 次	每月定期服务
12	数据分析平台更新	每月 1 次	涉及的数据源表较多，数据量很大每次 5h
13	应急故障处理	每月 2 项	此项服务为不定期发生
14	系统优化性能调整	每月检查	此项服务为不定期发生
15	定期巡检	每月 2 次	每月定期服务
16	系统升级	每月 2 次	此项服务为不定期发生
17	值班及紧急服务	每月 1 次	
18	月底/年底系统修正	每月 1 次	此项服务为不定期发生

19	辅助项目管理	每日 1 次	每日标准化工作
20	项目培训	每季度 1 次	每月内部培训，根据实际情况向客户传达系统新功能，并下发操作手册/视频，根据客户需求组织安排相关培训
21	系统补丁及完善/程序发版	每月至少发布 1 次	按照实际情况，有需求并通过需求变更类、功能完善类工单经省厅审批通过后，进行后续开发测试打版更新

#### 第四包：省人社一体化信息平台远程运维保障服务（电子档案部分）

##### （一）服务期限：

服务期限一年

##### （五）运维保障服务范围：

本部分需提供 1 人的远程运维服务，服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台电子档案部分的应用软件的维保服务，包括平台问题工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。本项目整个运维服务项目共涉及以下业务系统的运维服务工作，具体包含内容如以下应用系统列表：

序号	应用系统名称及主要功能
1	档案收集：档案收集等功能。
2	档案整理：档案组卷、组卷移送、组卷审核、档案装盒、档案移交等功能。
3	档案保管：库房设计、入库登记、档案排架、档案补盒、库房调整、库房盘点、出库登记、温湿度登记、临时档案、正式档案等功能。
4	鉴定处置：到期鉴定、档案存续、档案销毁等功能。
5	统计分析：归档情况统计、工作量统计、不合格数统计、档案利用统计、信息共享库、使用情况统计、材料上传统计、省厅电子证照数据归集情况统计等功能。
6	系统配置：全宗、组织机构、系统用户、用户角色、用户群组、政策法规、公告通知、系统帮助、定时任务、元数据、数据字典、材料分类、实体分类、事项配置、归档部门配置、档案类别、档案模板、档案库、报表管理、审核配置、接口管理、登录日志、原文日志、接口日志、系统异常日志、定时任务日志等功能。

#### 1.运维服务内容

##### 1.1 日常技术支持服务

服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台电子档案部分的应用软件的维保服务，包括平台问题工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。要求运维服务方，在工单的“本级专班审核（受理）”、“工单受理”环节，自接收到工单起时间节点后一个工作日内的流转率应达到 100%。具体包含以下内容：

### **省一体化信息平台电子档案运维：**

1.保障系统中各部门档案从收集整理、组卷移送、组卷审核、档案装盒、入库登记、档案排架、借阅审核等全流程的正常使用；

2.电子档案系统的运维，包括：

（1）协助或指导一体化业务窗口工作人员对经办的业务数据进行归档操作；

（2）保障系统中各部门档案从收集整理、组卷移送、组卷审核、档案装盒、入库登记、档案排架、借阅审核等全流程的正常使用；

（3）收集整理一体化业务窗口工作人员反馈的系统使用问题，并协助业务经办工作人员提交工单，同时处理各区县提交市里的关于档案相关的工单问题。收集处理的同时及时记录到功能优化单中；

3.提供运维期间的电子档案系统使用培训服务，支持进行系统相关技术培训，提交掌握系统操作所需要的培训资料；系统升级后应对业务和技术人员进行技术培训等工作；

4.电子档案数据统计分析利用、创新应用的技术支持；给客户数据分析服务的周报、月报；

5.协助做好线上渠道的咨询服务，协助受理各类诉求，进行初步的分析、分类，并按照本单位的规范进行处理、转发和反馈。

6.电子档案日常统计分析，特殊查询统计需求；

7.工单系统跟踪处理及处理情况统计分析；

8.处理数据转换留下的共性问题；

9.电子档案板块回流数据的日常监控、运维辅助性工作；

10.参与业务部门需求讨论并协助编制需求，经过业务组同意后，与省项目组沟通实现；

11.省厅电子证照数据在电子档案地市端应用场景中提供支撑；

### **1.2 系统维护**

根据人社运维服务要求，运维工程师完成不定期系统重启、系统初始化、不定期信息发布涉及的相关工作。系统维护过程中如出现突发故障需要及时启动应急预案，并详细记录故障处理过程，并对发生的故障原因、处理手段等进行详细汇报。

### 1.3 重点时期值守

运维服务期间对事项版本控制、自动归档等重要功能上线时期，提供足够具有相应能力的人员进行重点保障。

### 1.4 系统运行监控

系统运行监控是对系统服务的运行过程进行监控，实时掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够时时刻刻都运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。

### 1.5 应急故障处理

协助人社部门制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

### 1.6 定期运维报告制度

针对年度运维遇到的问题、故障进行总结并完成年度报告。

### 1.7 月底/年底/系统修正

定期开展系统自检工作，确保系统稳定运行，技术人员将通过一些系统特殊修正方法，提高系统操作效率。

### 1.8 协助处室（业务部门）、县市区用户提供运维解决方案

（1）在人社业务方面，配合各业务处室（单位）、各县市区从档案系统操作层面提出解决方案，配合业务处室更方便的使用系统。

（2）在技术方面，制定档案数据标准，便于按照统一的标准将档案系统批量挂接到电子档案系统中，结合运维情况，从提升工作效率、优化用户体验等角度完善系统功能，更符合业务处室及单位的要求。

### 1.9 项目培训

为确保地市人社厅一体化大平台系统稳定顺畅运行，分阶段对相关人员进行不同层面、不同内容的系统和应用培训，帮助系统各级使用人员熟悉并深入了解各项功能，熟练掌握系统使用方法，最大限度地发挥系统作用。培训内容主要包括但不限于以下内容：

- 业务流程及操作培训

制定详细的档案系统培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行业务流程培训，使业务人员能够熟悉掌握档案业务，并能与系统进行完美理解融合。并且会定期对系统管理员培训、业务使用人员培训、单位领导培训进行跟踪回访，根据实际需要制定专题业务培训方案。

● 操作培训

制定详细的培训计划，在整个运维期内不定期的对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行系统功能设计介绍和系统操作培训，让相关操作人员能够快速地掌握和使用系统。

● 培训资料

(1) 系统操作手册；

(2) 系统操作视频；

(3) 按业务模块系统操作视频；

**1.10 其他**

技术支撑部门（如省端项目组、公司总部研发部门）提供后台保障，为现场项目团队提供系统故障排查定位，功能优化建议等后台技术支持工作。

**2.运维服务预计处理工作量**

序号	服务类型	预计处理工作量	备注
1	远程支持	每日2次及以上	
2	系统维护	每日持续	
3	重点时刻值守	工作高峰期	此项服务为不定期发生
4	回流库管理	——	
5	系统运行监控	每日持续	每天8小时持续
6	应急故障处理	及时处置	此项服务为不定期发生
7	系统优化性能调整	每月检查	此项服务为不定期发生

8	定期运维报告制度	每月 1 次	每月定期服务
9	系统扩容升级	每月检查	此项服务为不定期发生
10	值班及紧急服务	按需执行	此项服务为不定期发生
11	月底/年底系统修正	定期发布	此项服务为不定期发生
12	协助业务用户运维	每月不少于 3 次	
13	项目培训	定期发布	每月内部培训，根据实际情况向客户传达系统新功能，并下发操作手册/视频，根据客户需求组织安排相关培训
14	系统补丁及完善/程序发版	定期发布	按照实际情况，有需求并通过需求变更类、功能完善类工单经省厅审批通过后，进行后续开发测试打版更新

## 第五包：省人社一体化信息平台远程运维保障服务（基金财务部分）

### （一）服务期限：

服务期限一年

### （六）运维保障服务范围：

本部分需提供1人的远程运维服务，服务范围包括我市所有纳入省人社一体化信息平台基金财务部分的应用软件的运维服务，包括工单处理、系统培训、数据统计分析、个性化功能支持以及其他应急情况的处理。本项目整个运维服务项目共涉及以下业务系统的运维服务工作，具体包含内容如以下应用系统列表：

序号	应用系统名称及主要功能
1	系统配置管理：单位、账套、用户、权限等系统参数配置
2	单位配置管理：单位级级资料：会计科目、辅助核算等单位级资料
3	银行账户管理：支出户、代发户、付款账户配置等银行支付相关信息
4	基金支出管理：定期待遇、一次性发放、退费、转移支出等支付业务以及二次支付；
5	基金收入管理：税务征收、人社自收、转移收入、待遇追回等收入业务；
6	业财一体化：与业务系统对接；与核算系统对接，配置凭证模板，入账规则等
7	社银管理：与银行系统对接，支付相关配置
8	账务处理：核算日常业务处理，凭证、账簿等相关资料

## 1.系统运维服务内容

### 1.1 运维服务内容

#### 1.1.1 远程服务支持

通过运维工单、电话支持、电子邮件、远程支持、QQ\微信等模式，获得系统应用过程中遇到的操作问题解答。故障应在1小时内响应，如远程运维支持不能解决的问题，应在8小时内到现场，24小时内解决问题。要求运维服务方，在工单的“本级专班审核（受理）”、“工单受理”环节，自接收到工单起时间节点后一个工作日内的流转率应达到100%。远程服务主要包括：

- 专家服务团队诊断指导；
- 问题处理过程跟踪；
- 最终解决方案及成果汇总；

服务方式如下：

服务项目	服务内容
------	------

运维工单	通过省一体化平台运维工单系统接收用户问题及咨询，并及时处理和解答。
电话热线支持	可以拨打热线电话进行咨询，获得软件应用、操作支持，以及其他解决方法。
邮件支持服务	客户遇到应用问题，可以通过邮件方式，将有关问题的详细描述、错误现象界面截图或日志信息，发送至提供的统一服务邮箱，获得问题解决。
远程支持服务	根据客户需求，服务顾问通过客户认可的远程协助工具连接用户的软件应用现场，进行现象查看、定位、诊断并提供解决方案，并进行应用指导。
QQ\微信	可以通过QQ、微信等方式，反馈有关问题的详细描述、错误现象界面截图或日志信息，获得问题解决。

### 1.1.2 系统维护

根据人社运维服务要求，运维工程师完成不定期系统重启、系统初始化、不定期信息发布涉及的相关工作。系统维护过程中如出现突发故障需要及时启动应急预案，记录整个问题处理过程，并将问题及解决方式备案至知识库。

### 1.1.3 重点时期值守

运维服务期间对养老金发放、补贴发放、年底结转、建新账等重要时期，提供足够具有相应能力的人员进行重点保障。

### 1.1.4 数据库备份

与数据库 DBA 紧密配合，做到数据库每月进行一次全量备份，每日进行一次增量备份，并保证备份的系统数据库能有效的恢复、回退。

### 1.1.5 系统运行监控

系统运行监控是对系统服务的运行过程进行监控，实时掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够时时刻刻都运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。

### 1.1.6 应急故障处理

协助人社部门制定系统应急预案、进行系统应急演练及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理。

### 1.1.7 系统优化和性能调整

协助人社相关部门根据具体需求，进行系统的优化和性能调整。主要内容为服务方根据用户需求进行情况调研，在进行专项可行性评估并经省人社信息中心批准后，对系统进行性能调整和优化实施。

### 1.1.8 定期运维报告

服务方协助人社相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。其中，要求提供月报、年度报告。

### 1.1.9 值班及紧急服务

保障系统不间断运行，运维人员提供电子邮箱及手机联系方式，7\*24 小时在线响应紧急问题及突发性系统故障，在特殊的业务时期，安排专人晚上及节假日值班。

(1) 突发性系统故障在收到系统突发性故障后，12 小时内必须给予回应，必要时申请公司总部资源现场支持。

(2) 值班安排在国庆、春节等长假期间，对外发布值班电话，可安排专人值班，处理各类运维问题。

### 1.1.10 月底/年底/系统修正

定期开展系统自检工作，确保系统稳定运行，技术人员将通过一些系统特殊修正方法，提高系统操作效率。

(1) **审计：**根据客户要求，不定期提供审计库及审计数据，发布审计环境。

(2) **初始化：**检查系统额度，排查异常数据，分析原因，提前进行新年度系统测试。

(3) **系统修正：**在必要时候，根据客户要求，用脚本数据进行迁入，后台数据批量插入、更新、删除等。

### 1.1.11 协助处室用户运维

(1) 在人社业务方面，配合业务处室从系统建设层面提出业务解决方案，合理规划与外部系统衔接方式。配合解答用户处室日常提出的业务问题，提出可行的系统功能实现方法。

(2) 在技术方面，制定数据标准规范，提出新架构、新技术，通过系统原型、系统演示等方式，为业务人员提供参考依据，结合运维情况，从提升工作效率、优化用户体验等角度完善系统功能，更符合业务处室及单位的要求。

#### **1.1.12 辅助项目管理**

服务方协助人社相关部门实现运维服务项目管理体制、流程、制度在系统运维服务过程中的实施；提供系统运维汇报和统计分析、系统运行维护文档管理及其他日常工作等；支持并协助相关部门对本项目服务期内的信息化项目进行管理，按周进行动态跟踪，每月收集并汇报项目总体情况、工作量统计、问题统计等情况。

#### **1.1.13 项目培训**

为确保地市人社厅一体化大平台系统稳定顺畅运行，分阶段对相关人员进行不同层面、不同内容的系统和应用培训，帮助系统各级使用人员熟悉并深入了解各项功能，熟练掌握系统使用方法，最大限度地发挥系统作用。培训内容主要包括但不限于以下内容：

- 业务流程培训

系统上线前，我们将制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行业务流程培训，使业务人员能够熟悉掌握相关业务，并能与系统进行完美理解融合。

系统上线后，我们会定期对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导培训进行跟踪回访，根据实际需要制定专题业务培训方案。

- 操作培训

系统上线前，我们将制定详细的培训计划，对系统管理员培训、业务使用人员（包括财务人员和业务人员）培训、单位领导进行系统功能设计介绍和系统操作培训，让相关操作人员能够快速地掌握和使用系统。

- 培训资料

- (1) 系统操作手册；

- (2) 系统操作视频；

- (3) 按业务模块系统操作视频；

### 1.1.14 其他

技术支撑部门（如省端项目组、公司总部研发部门）提供后台保障，为现场项目团队提供系统故障排查定位，功能优化建议等后台技术支持工作。

### 1.2 运维服务预计处理工作量

序号	服务类型	预计处理工作量	备注
1	线上支持	每日 20 次	预估，根据实际发生确定
2	系统维护	每日 1 项	预估，根据实际发生确定
3	重点时刻值守	工作高峰期	此项服务为不定期发生
4	应急故障处理	每月 2 项	此项服务为不定期发生
5	系统优化性能调整	每月检查	此项服务为不定期发生
6	系统扩容升级	每月检查	此项服务为不定期发生
7	值班及紧急服务	每月 2 次	此项服务为不定期发生
8	月底/年底系统修正	每月 1 次	此项服务为不定期发生
9	协助处室用户运维	每月 3 次	预估，根据实际发生确定
10	项目培训	每季度 1 次	每月内部培训，根据实际情况向客户传达系统新功能，并下发操作手册/视频，根据客户需求组织安排相关培训
11	系统补丁及完善/程序发版	每月至少发布 1 次	按照实际情况，有需求并通过需求变更类、功能完善类工单经省厅审批通过后，进行后续开发测试打版更新

## 2.系统运营服务需求

## 2.1 系统运营服务内容

### 2.1.1 系统基础数据运营

- 单位的管理

日常对单位信息进行新增、删除、停用、启用、增加下级、单位重载等运维工作。

- 单位用户的管理

日常对单位用户信息进行新增、删除、修改、锁定、解锁等工作。

- 用户角色的管理

当有新增用户或用户权限需要调整，对角色菜单权限进行相应调整或新增角色进行维护。

- 用户权限的管理

当单位进行岗位调整或者新增人员后，对用户系统管理权限、组织结构管理权限、账务权限、查询权限等进行调整。

- workflows 的管理

当单位组织结构调整或者业务管理流程进行调整时，对资金审批、账务审核等业务审批流程进行修改。

- 资金账户的管理

日常对支出账户、代发账户、专项资金账户等进行新增、停用、账户名称变更等维护。

- 会计基础要素维护

日常对会计科目、科目辅助核算等进行新增、删除、修改、调整等维护。

- 日志报文维护

定期对系统日志报文进行维护，保障系统内部运维日志正常记录，保障系统与银行间的交互记录正常存档。

### 2.1.2 银行平台运营

- 配置和银行对接方案

根据支付的要求配置和银行的对接，协助每家银行进行联调测试，保障支付无问题；与银行对

接过程中会分析风险，对与风险如何规避，或者对已经出现风险和问题给出合理的解决方案，保障资金正常合理支付，保障财务凭证合理处理

#### ● 银行接口维护

每日对银行交互接口进行检查，以确保社保系统可以和商业银行系统交互。当出现网络故障、服务器故障，断电情况等故障后，需跟银行进行联调。

### 2.1.3 数据接入维护

数据接入配置主要功能是用于社保多维业务数据的接入。系统正式上线运行后，将根据客户实际业务需求，通过数据接入配置中的规则，将数据入库到本系统中。

随客户社保业务的不断推进发展，运维人员将根据客户业务要求持续维护新的业务数据接入规则或修改原有数据接入规则，对接入的数据进行测试、校验、核对，确保接入数据的准确性。对接业务范围涉及：企保养老、工伤、失业、居保养老、被征地农民保障金、机保养老、机保职业年金、就业补助资金、专账资金、税务数据等。

### 2.1.4 核算记账模板预设

根据业务款项和会计要求配置相应的凭证模板，后期业务有调整，根据业务调整具体情况调整相应的凭证模板；凭证模板会根据具体业务进行，提前分析业务场景与核算相关要求，合理配置凭证模板。

### 2.1.5 日常打印支持

根据财务管理实际需要，对所有涉及到需要领导审核签字或存档的文件，设置打印模板，并对相关岗位的打印设备进行打印测试调整。涉及需打印的业务包括：记账凭证、账簿、资金审批单，用款计划审批单等。

### 2.1.6 账务结转

当年业务年度结束后，对账务全年的数据进行核对校验，查出异常数据，确保业务数据的真实性、准确性。业务数据核对无误后，设置结转模板，对当年账务数据实施年终结转。

## 2.2 人员安排

为实时解决问题，提供 1 名高级技术工程师远程协助处理问题。

## 五、技术要求

(一) 接受全市各级人力资源社会保障经办机构工单数据问题的运维申请，在采购单位的授权下及时进行处理；

(二) 接受全市各级人力资源社会保障经办机构、定点工伤机构维护申请，对应用软件进行完善性修改，处理应用软件存在的问题；

(三) 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；

(四) 按省厅及采购单位的要求，定期给采购单位相关负责人员以周报形式总结一周软件服务工作及下周工作安排；

(五) 完成投标商开发的各类信息系统年度或月度初始化工作；

(六) 按照部、省要求从生产库向交换库转换数据，生成指标数据上报。按照财政、审计等要求，协助采购单位提取相关数据；

(七) 在采购单位的统一安排下,按相关政策要求进行数据批量处理工作,整个过程需要建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等机制；

(八) 对业务人员、参保人员进行系统操作培训、指导和答疑；

(九) 对采购单位技术人员进行数据库结构的培训和指导，按照采购单位要求提供查询语句；

(十) 对采购单位提出的个性化功能提供技术支持；

(十一) 按照采购单位要求，以书面材料进行确认、流转、保存,并在采购单位指定的电子工作平台上按要求记载工作记录以保留痕迹。

(十二) 系统扩容升级，根据监控到的系统业务应用数据结合对未来一段时间的业务预测，及时提出系统扩容需求；用户根据实际需要提出常规性升级需求，由服务人员负责策划并实施。

(十三) 系统补丁及完善，包括以下工作内容：

1. 安全补丁升级
2. 安全漏洞完善
3. 系统 BUG 修复
4. 需求变更升级

(十四) 运维服务时限

运维服务故障时限按照服务级别协议（SLA）进行衡量。故障计算以服务方收到事件或者服务请求开始计时，以出具解决方案为止，且不包含关键用户或最终用户验证所花费的时间及硬件、网络故障时间。对于服务方提出的解决方案，服务使用方未拒绝或给予反馈则认为该次事件正常解决。

事件分类可按照级别进行划分，以核心业务作为主线分为一级事件、二级事件、三级事件、四级事件，具体划分规则如下：

优先级	描述	影响范围	事件类型匹配
-----	----	------	--------

优先级	描述	影响范围	事件类型匹配
一级事件	<p>系统严重故障，任何处理都不能执行，或者设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统大量用户无法使用；</li> <li>2. 系统异常发生严重程序或数据错误。</li> </ol>	<p>大量系统用户（10%以上用户，两个及以上区域用户）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统大量用户无法使用： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因系统自身异常导致发生大面积的用户无法登录；</li> <li>● 登录权限异常。</li> </ul> </li> <li>2. 系统异常发生严重程序或数据错误： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 业务数据丢失或紊乱；</li> <li>● 因更新补丁导致其他关键业务模块无法正常运行。</li> </ul> </li> <li>3. 高层领导反映的系统故障。</li> </ol>
二级事件	<p>某些特定的功能或相关功能不能执行，或者设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重要业务的共性事件；</li> <li>2. 重要业务的个性事件；</li> <li>3. 系统整体效率事件。</li> </ol>	<p>部分系统用户（5%-10%的用户，一个区域）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重要业务的共性事件：流程出现异常、兼容性问题、系统出现不稳定现象，并且频繁间断。</li> <li>2. 重要业务的个性事件：报表统计分析异常等。</li> <li>3. 系统整体效率事件：系统登录、界面打开、保存、查询时出现效率问题；</li> </ol>
三级事件	<p>操作功能受到部分限制，但处理流程可以继续，或者设备在运行中出现的直接影响服务，可能导致系统性能或服务部分退化的故障。</p>	<p>个别系统用户，单个项目</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般操作事件：软件操作、指导使用、打印问题等；</li> <li>2. 主数据维护：不影响重要紧急业务的正常进行的档案维护；</li> </ol>
四级事件	<p>次要的，修饰性错误。例如屏幕或报表错误，对功能不造成本质影响，或者设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。</p>	<p>个别系统用户，单个项目</p>	<p>一般操作事件：个性化界面、模板调整等；</p>

各级事件服务承诺：

SLA 时间定义

优先级	在线问题响应时间（工作时间/分钟）
一级事件	10
二级事件	20
三级事件	30
四级事件	30

响应时间：指服务方接收用户方提交的事件至服务方服务顾问处理并明确责任人的时长

## 六、服务要求

### （一）项目服务要求

1. 承建方在服务期间，应按照《省人社一体化信息平台运维工单试行管理办法》的通知要求，做好工单维保服务。如不能按期完成，则与业务部门、采购方进行沟通，得到客户认可方可延迟完成时间。如果承建方出于自身原因不能按照预定进度完成任务，导致业务不能按时上线运行或工单得不到及时解决，采购单位将按照每个工单每延时一天扣除 100 元（列为重点项目的，按一天 200 元扣除，单个工单扣费封顶 1000 元）的额度在下次付款时予以抵扣。

2. 工单系统完成情况，按下列方式考核

工单提出时间      完成率

1 个月    96%

2 个月    98%

3 个月    99%

举例：7 月 6 日考核，则 1 月、4 月、5 月、6 月提出工单完成率 分别要达到 100%、99%、98%、96%。如 6 月只达成 94%，则由采购单位选择 2%的需求，按（1）款扣除项目的费用额度，直至相关工单完成。

3. 定期对驻场人员进行考核。采购单位定期对驻场人员进行考核。如果考核结果不合格，采购单位有权要求承建方换人，同时可以要求承建方赔偿，1 人次考核结果不合格扣除项目费用 2000 元整。

### （二）人员管理要求

为保证服务质量，本次驻场运维服务，服务单位应组建专业技术团队，以驻场服务形式开展相关工作。

1. 驻场人员应严格遵守《省一体化信息平台驻场运维人员管理暂行办法》，在此基础上满足以下南通市要求：

2. 承建方应指定驻场运维工作的项目经理或负责人，牵头协调与用户单位的相关事宜，确保服务的高效输出，同时负责协调与用户单位的商务、技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜。在此基础上，承建方还应指派省厅项目组工作人员或后台研发人员具体负责南通相关技术对接工作或解决复杂技术问

题。

3. 驻场负责人应按照采购人要求每周参加项目例会，向采购方相关负责人员以周报形式总结一周工作开展情况、运维工作存在问题及下周工作安排等。执行过程中可按采购人需要及时、适当地调整例会频次与方式。

4. 承建方驻场人员确有需要进行调整变动时，需提前至少一周时间向采购方提交书面申请，经采购方负责人同意后方可安排相应的工作交接。在工作交接完毕后由采购方检查、认可后，原驻场人员方可离场。采购方有权要求对运维工作中表现不合格的工程师进行更换。

5. 承建方驻场人员必须遵守采购方的相关管理规章、制度，应严格遵守作息时间要求。在关键时刻如重大事件期间、软件升级期等，应按用户要求现场加班，及时解决突发问题。

6. 为了保证及时快速地响应服务请求，承建方安排的驻场工作人员除为用户提供5×8小时日常工作时间服务外，同时提供7×24小时的手机值班服务。在值班服务中，值班人员须在接到采购人服务请求或发现问题后1小时内到达指定工作岗位。

7. 如遇紧急、重大服务事项，需在保证提供多人、快速服务响应的情况下配合驻场人员进行现场应急事件处理，以保证系统的正常运行。

8. 驻场人员需签订安全保密承诺书，严格遵守用户单位数据安全要求，没有工单或未经用户单位审批不得处理或提供数据，坚决不得将信息系统数据外泄，如发现有人违规，通报要求立即换人，情节严重的同时追究其法律责任。

### **（三）安全管理要求**

承建方必须遵循国家和省市有关计算机信息系统的安全保密规定和各项网络信息安全要求，同步实施系统的信息安全保密规定，以确保数据的机密性、完整性、可用性，确保系统的安全、可靠、稳定和实用。维护系统数据安全，接触的用户口令、敏感信息负有保密义务，若有泄密，将依法追究相关法律责任。

数据维护及数据分析工作应严格按照省市相关安全及风控、内控要求，整个过程必须根据相关要求严格履行审批、审核流程，并保证全程留痕可追溯。数据维护工作还应建立有关数据安全、备份、测试、验证、应急恢复等保障机制。

承建方在项目维护过程中，若出现相应数据安全事故、以及维护代码错误等情况给用户带来经济损失和造成安全事故，须全额赔偿相关经济损失和承担相应法律责任。

**七、付款方式：合同签订后支付合同价的 50%，余款项目验收合格后支付。以上付款均不计利息。**

## 附件2：谈判响应文件相关格式

### 1、参加谈判供应商的资格证明文件：

A. 具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件（提供证明材料复印件或承诺函，承诺函格式自拟）；

B. 谈判供应商的营业执照复印件；

C. 法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加谈判的，必须提供法定代表人签名或盖章的授权委托书及委托代理人（以下称被授权人）的身份证复印件

### 法定代表人身份证明

\_\_\_\_\_：

我公司法定代表人\_\_\_\_\_参加贵单位组织的\_\_\_\_\_（采购项目名称）项目第\_\_包段单一来源谈判采购活动，全权代表我公司处理谈判的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

手机：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

单位名称（公章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加谈判时法定代表人将身份证原件带至谈判现场备查。

## 授权委托书

\_\_\_\_\_:

兹授权\_\_\_\_\_（被授权人的姓名）代表我公司参加\_\_\_\_\_（采购项目名称）项目第\_\_包段的采购活动，全权处理一切与该项目单一来源谈判有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

手机：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

单位名称（公章） \_\_\_\_\_ 法定代表人（签字或盖章）

年 月 日 \_\_\_\_\_ 年 月 日

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

注：参加谈判时被授权人将身份证原件带至谈判现场备查。

D. 谈判供应商须提供参与本次项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面《无重大违法记录声明函》

### 无重大违法记录声明

\_\_\_\_\_:

我单位\_\_\_\_\_（供应商名称）郑重声明：

参加采购活动前 3 年内在经营活动中\_\_\_\_\_（在下划线上如实填写：有或没有）  
重大违法记录。

（说明：重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

声明人：（公章）

年 月 日

2. 谈判供应商一般情况表

谈判供应商一般情况表

企业名称					
总部地址					
分支机构					
当地代表处地址					
电话		联系人			
传真		电子邮件			
注册地		注册年份			
质量管理体系	公司_____（是否通过，何种）_____质量保证体系认证（如通过请附相关在有效期内的证书复印件）				
项目负责人		年龄		性别	
职务职称			执业资格		
经营范围	营业执照载明： 1. _____ 2. _____ 3. _____ .....				
从事类似相关项目的经历及年数					
其他认为有必要提供的内容，可自行添加					

供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

3、供应商针对本项目特点拟定服务方案（格式自拟）

#### 4、谈判报价

谈判响应报价总表（首次）

项目名称	包段号及包段名称	报价（元）
		大写：人民币 小写：¥

谈判供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

#### 注：

1、本表格式，不得自行改动。

2、谈判报价（以人民币计价）应包含人工费、管理费、交通、通讯、税金、利润等为完成本项目所必须的所有费用，即项目履行到项目执行结束的过程中所发生的一切费用及谈判文件要求的所有费用。

3、第二次、第三次报价将在开标现场填写，响应文件密封提交时只需填写谈判响应报价总表（首次）。且第二次、第三次报价，谈判响应报价明细表按同比例下浮。

## 谈判响应报价明细表（格式自拟）

项目名称：省人社一体化信息平台南通驻场运维服务项目

包段号：

包段名称：

谈判供应商：（盖章）

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日 期：