

# 叶县“互联网+政务服务”平台（一期）建设项目 运行维保

## 报价文件

河南风韶华成电子科技有限公司



# 1、报价表

项目名称	叶县“互联网+政务服务”平台（一期）建设项目运行维保
供应商名称	河南风韶华成电子科技有限公司
总报价	大写：玖拾捌万元整
	小写：980000.00元
服务期限	1年
项目负责人	姓名：魏佳欣 联系方式：18937510768
其他需要说明的问题：无	

河南风韶华成电子科技有限公司

410405109922

供应商：河南风韶华成电子科技有限公司（盖章）

日期：2026年01月07日

## 2、营业执照

	
<h1>营 业 执 照</h1>	
(副 本)	
统一社会信用代码 91410403MA40R3QT2Y (1-2)	
名 称	河南风韶华成电子科技有限公司
类 型	有限责任公司(自然人独资)
住 所	平顶山市卫东区建设路919号附2
法定代表人	庆媛媛
注册 资 本	壹仟零壹万圆整
成 立 日 期	2017年04月06日
营 业 期 限	2017年04月06日至2037年04月05日
经 营 范 围	批发、零售：计算机软件、硬件及配套设备、音响灯光设备、家用电器、办公家具、五金工具、电线电缆、日用杂品、交通设施、公共安全设备、自动化控制、教学仪器设备、实验室成套设备；通讯器材销售及施工；建筑智能化；计算机系统集成、软件开发、弱电工程、公共安全技术防范系统安装、运营；架线及设备工程建筑。 (依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动)
	 

### 3、分项报价

序号	设备名称	服务内容		单位	数量	单价/元	总价/元
1	政务专有云运行环境平台	政务专有云平台软件系统	项目所有软件系统全部上云，应采用市面上成熟的主流云管理平台和虚拟化软件产品搭建政务专有云平台，充分考虑安全性、可靠性、易维护等方面能力。	项/年	1	298000	298000
		计算功能要求	1、虚拟化软件架构须采用裸金属架构，充分利用Intel VT和AMD-V的硬件虚拟化技术，支持Intel扩展页表技术。虚拟化软件必须能直接安装在服务器硬件设备上，不能采用在服务器上先安装操作系统的方式，虚拟化软件要能直接管理硬件资源。				
			2、支持虚拟机生命周期管理，支持查询、创建、删除、启动、关闭、重启、休眠、唤醒、克隆虚拟机。				
			3、支持虚拟机卷的安全删除，要求虚拟机卷在删除时用户可以选择所有bit位彻底清零的删除方式，以保证虚拟机卷在删除后不能被恶意恢复数据。				
			4、提供系统运行记录仪功能，能够在虚拟化系统死机时，记录系统死机时的故障信息如BMC截屏、CPU传感器信息、BMC日志等异常情况，供故障定位使用。				
			5、支持动态资源调度DRS，动态资源调度(DRS)动态分配和平衡资源，采用智能调度算法，根据系统的负载情况，对资源进行				



			智能调度，达到系统的负载均衡，保证系统良好的用户体验。			
		存储虚拟化功能	<p>1、虚拟化平台使用存储设备时，支持本地存储、IP-SAN、FC-SAN、NAS等不同类型的存储设备。支持这些存储资源的添加、删除、查询、扫描；</p> <p>2、具备分布式存储部署能力，分布式存储软件支持虚拟化方式部署，虚拟化平台支持如下3种：VMWARE、KVM、XEN；</p> <p>3、支持在存储资源上进行卷的创建、查询、挂载、卸载、删除、清0删除功能。</p>			
		openstack 功能	支持物理裸机统一管理。基于OpenStack Ironic开放框架，支持对标准X86服务器自动化管理，包括：支持物理裸机资源管理和业务发放，可以基于管理系统在物理裸机上自动加载业务部署所需的主流操作系统；同时支持物理服务器网络自动化配置。			
		系统安全功能要求	<p>1、虚拟机隔离：同一物理机上不同虚拟机之间的资源隔离，是虚拟化能够实际应用的基本特征之一。隔离包括CPU、内存、内部网络隔离和磁盘I/O等的隔离。</p> <p>2、支持虚拟机网络访问控制，设置虚拟网卡的VLAN ID划分虚拟机所属的网络范围，提供DHCP隔离安全功能。</p>			
		扩展与兼容性要求	1、虚拟机平台支持主流的X86架构的操作系统，包括Windows Server 2003/2008 R2及以上版本服务			

			器操作系统，Windows XP、Windows 7操作系统，Redhat、SUSE、CentOS、中标普华、中标麒麟、Ubuntu、Fedora等多个发行版本的Linux操作系统。					
			2、支持平滑增加存储设备、磁盘框，磁盘，并加入到统一管理的存储虚拟化资源池中使用。					
		运维管理平台功能要求	1、提供数据中心所有虚拟机利用率分布概览图查看，支持搜索查看单个虚拟机信息，支持数据中心、虚拟化平台两个不同粒度查看虚拟机概况，支持按照资源使用率过滤显示。					
			2、支持多资源池接入。支持将多数据中心/资源池的资源进行统一管理和服务发放。支持对物理机和虚拟机的统一管理，异构虚拟化平台管理。					
		政务专有云平台规格要求	满足政务服务平台权力运行、事项管理、办件信息管理、电子证照维护、互动系统处理分析、一窗、门户网站维护等系统运行所用虚机资源；满足政务服务平台数据共享交换、前置缓存数据库和中心数据库所用虚拟机资源。					
2	公共服务平台	政务服务网			套	1	39000	39000
		微信服务平台						
		移动APP（分厅）						
3	政务服务应用平台	政务服务事项管理系统			套	1	320000	320000
		政务服务权力运行系统	通用行政审批系统		套	1		
			并联审批系统					
			联动审批系统					
		办件信息管理系统（区本级接入）			套	1		
		电子签章服务			套	1		
电子证照共享服务平台			套	1				

		综合电子监察系统		套	1			
4	统一集成服务	统一工作平台		套	1	50000	50000	
		统一用户认证						
		统一受理						
		统一反馈						
		统一评价						
		统一物流						
		统一支付						
5	数据库建设及数据交换共享平台	资源目录系统		套	1	150000	150000	
		人口基础库						
		法人基础库						
		电子证照文库						
		事项清单库						
		办件信息库						
		数据共享 交换平台 系统	数据交换中控					
			数据交换网关					
		前置数据库库管理软件						
		中心数据库管理软件						
		ETL工具软件						
6	政务服务终端	自助终端一体机		台	2	15000	30000	
7	标准规范建设	标准规范建设		套	1	18000	18000	
8	叶县“互联网+政务服务”	信息安全等级保护测评		项/年	1	75000	75000	
合计							980000	



## 4、服务内容承诺

### 一、项目建设背景

党的十九大报告提出“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”、“善于运用互联网技术和信息化手段开展工作”。各地政府将继续深化行政体制改革、切实转变政府职能的突破口，改革和完善行政审批制度，不断深化行政管理体制改革，着力转变政府职能、创新管理方式、规范权力运行、提高行政效能。

平顶山市叶县为贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等10部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点的实施方案》（国办发〔2016〕23号）、《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）、《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号文）、《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）等文件精神，加强一体化网上政务以政务服务普惠化为主要内容，运用互联网技术、互联网思维，连接网络与现实社会，打通部门壁垒，数据共享交换，线上线下互联互通，使公众和企业能够“随时、随地、随需、随行”地享受到集约、高效、透明的政务服务。

### 二、项目现状概述

叶县“互联网+政务服务”平台是县域政务服务数字化转型的核心支撑载体，已建成覆盖“政务办理、数据共享、公众服务、技术支撑”的全链条服务体系，形成了“业务全覆盖、技术全支撑、服务全场景”的政务服务数字化生态。平台投用后有效整合政务服务资源，实现业务全流程线上化办理，为全县政务服务高效开展奠定了坚实基础。

现有叶县“互联网+政务服务”平台系统，主要包含公共服务平台、政务服务应用平台、统一集成服务、数据库建设及数据交换共享平台、政务服务终端、标准规范建设、实施服务、政务专有云运行环境平台等内容。

系统平台所涉及的应用软件包含：权力运行、事项管理、办件信息管理、电子证照维护、互动系统处理分析、门户网站维护等系统均正常运行。

平台原运维服务的服务期限已于2024年12月到期，截至2025年现阶段，仍未与维保服务机构续签维保协议，目前已处于无专属运维保障的过保状态。虽基础运行暂未中断，但故障排查、系统升级、安全防护等方面已缺乏专业支撑，存在运行风险。

为解决过保风险、保障平台持续稳定运行并适配政务服务改革需求，亟需建立一套“流程化、标准化、规范化、专业化”的运维服务体系，实现三大核心目标：一是填补运维空白，解决过保后故障响应滞后、系统维护缺失的问题，保障平台稳定运行；二是提供持续优化能力，适配“高效办成一件事”等政务服务改革新要求；三是强化专业技术支撑，提升工作人员操作能力与公众使用体验，充分释放平台便民利企价值。

### 三、系统功能描述

#### 1、互联网政务服务门户

已建设完成全县统一的互联网政务服务门户，作为政府面向公众和企业审批服务统一的互联网“窗口”，所有审批服务信息均从互联网政务服务门户系统中发布。它集信息公开、网上办理、便民服务、大厅效能监察于一体，提供政务服务中心介绍、新闻发布、办事指南、政策法规、业务查询等一站式服务。

按照全国政务服务一体化平台及省政务服务网统一规范完成对接，政务服务事项办事指南，为公众提供在线办事导航，为注册用户提供专属的办事数据存储和应用空间，提供政务服务事项管理、网上预约、网上申报、咨询投诉等相关服务。

#### 2、政务服务事项管理系统

依托省政务服务事项管理系统提供全省统一的事项管理，县级政务服务网平台从省政务服务事项库将政务服务事项单项同步到本地后，支撑本级政务服务运行管理系统运行，和事项信息的同源发布。

各级政府分级负责行政权力清单的梳理工作，编办部门负责全县行政权力统一分类编码，指导全县各级部门行政权力梳理工作。编办部门牵头负责行政权力事项具体审核工作，维护新增、删除和修订的行政权力事项。法制办负责行政权力事项的合法性审查并提出审查意见。监察部门负责行政权力事项廉政风险点的审核工作。行政权力事项的新增、变更、取消等，均需经审核才能生效并进入权力事项库。在多级部门职能发生改变后，事项可以根据实际需求实现动态调整。



满足全县统一政府权力、责任和公共服务等政务服务的需求，提供县、乡镇多级的政务服务事项管理系统，构建全县统一的行政权力、政务服务事项的动态维护管理系统。平台将提供集中、统一的系统，以SaaS的模式县级、街道提供政务服务事项清单统一的管理、发布应用服务，实现行政权力事项录入、取消、下放、整合和暂停实施的网上审核和动态管理。建设全县统一的行政权力、政务服务事项项目库，作为政务服务网上公开透明、规范运行和有效监督的依据。

政务服务事项管理系统采用县级集中建设部署，街道分级使用管理的模式。通过不同的权限组合，实现对各级部门行政权力事项的审核、查询和统计等功能。平台实现行政权力事项、公共服务事项的分级登记、审核、变更、下放、拆分、取消、统计汇总等日常管理，并记录权力事项的应用情况，提供权力事项变化追踪、历史数据处理、自动检查校验、汇总统计、比对分析等功能。同时为各级政务部门审批系统、信息公开系统等实时提供权力事项基本信息、审批流程、电子表格、业务表单等内容。

### 3、政务服务权力运行系统

政务服务权力运行系统是支撑全县政务服务事项规范高效办理、实现权力科学运行的一体化支撑平台，核心涵盖通用审批、并联审批、多级联动审批三大核心模块，通过全流程流程优化、跨部门协同、多层级贯通，构建“统一受理、分类办理、协同联动、上下贯通”的政务服务体系，全面提升政务服务效能与管理水平。

系统内置通用行政审批功能模块，依托一体化平台实现“一窗受理”模式，覆盖网上申报处理、业务办理、在线反馈、模拟审批、业务管理、统计分析、审批档案管理等全流程服务，精准对接各级实体政务大厅窗口人员、政务服务实施机关审批人员及政务服务管理机构人员的工作需求，贯穿网上预约、受理、审核、审批、收费、送达、评价等全办理环节。同时，该模块深度集成大厅各类智能化设备，实现线上线下融合的一体化办理，保障审批服务规范高效。

针对多部门协同审批场景，系统构建并联审批功能模块，充分衔接全县各部门已有审批系统资源，对需两个以上部门共同审批的事项，实行“一个中心（部门或窗口）协调、多部门同步审批及模拟审批”的协同机制。具体采用分类受理审批模式：有审批牵头部门的，由牵头部门先接件受理，再组织协办部门联合审

批；无牵头部门的，可由任意部门接件受理并同步告知其他相关部门，全面支撑项目业主申报、各审批部门联合审批等核心需求，破解跨部门审批协同难题。

为实现多层次政务服务一体化，系统搭建联动审批体系，推动县、乡（街道）等多级政务服务中心联网互通，实现业务办理与管理的双向协作。通过构建“乡（街道）数据上报、县级集中管理”的层级管理模式，形成多级一体的政务服务平台；同时，县本级系统预留向上对接接口，可与市级政务服务系统无缝衔接，实现数据向市级政务服务中心集中归档备份，最终构建县、乡（街道）、市三级一体、上下联动的政务服务体系，确保政务服务权力运行全层级贯通、全流程可控。

#### **4、办件信息管理系统**

实时汇集全县各级政务服务运行管理系统和部门业务办理系统全流程政务服务运行信息（办件信息），形成全县统一办件信息库。为统一反馈查询、办件汇总、办件统计、全流程监督、决策分析提供数据支撑。

依托本次已建设的数据共享交换平台，将办件信息统一交换至市平台的办件信息管理系统，实现市平台对平顶山叶县办件信息的电子监察。

#### **5、电子证照共享服务平台**

电子证照管理和共享服务平台通过依托政务网资源，以标准规范为基础，实现与市电子证照管理和共享服务平台对接。

#### **6、综合电子监察系统**

综合电子监察系统主要面向行政领导和法制、效能监督部门，实现对政务服务办理过程的全流程信息的监察，包括统一受理监察，满意度监察，并联审批监察，全城通办监察等；同时将数据来源政务服务信息资源大数据中心。以业务监察点为第一维度，县域或部门为第二维度，形成多级、可穿透、简单直观的各种监察汇总报表，支持市、县的多级事件监察，便于展现监察的结果,从而实现对全县各级政府权力运行过程的“一站式”监管。

#### **7、数据共享交换平台**

政务数据共享交换平台承担着数据交换和数据共享的所有任务：提供跨部门的交换节点之间数据采集、转换、传输和加载等数据交换服务，确保接入部门之间数据交换过程中的安全，并提供交换审计的管理，对交换流程、交换节点、交换量等进行统一配置和监控。



根据对平顶山叶县政务数据共享交换平台的整体定位和应用需求，同时参考《国家政务信息资源交换体系标准》，整个政务数据共享交换平台将由交换前置子系统、交换传输子系统和交换管理中心子系统三大功能模块组成。并实现由目录系统驱动将各部门相关的信息资源统一采集/交换到前置库上，并支持多种数据交换方式。

## 8、应用支撑平台

本次项目已建设完成业务系统和数据所需的应用支撑平台，能够满足政务服务平台系统、数据共享交换平台系统、前置缓存数据库、中心数据库、一窗受理系统、安全运维交换系统等所需存储空间和业务计算功能需求。并支持将多数据中心/资源池的资源进行统一管理和服务。

## 9、统一集成服务

统一集成服务包括对接统一工作门户、统一用户认证、统一受理、统一反馈、统一评价等。

# 四、项目运维方案

叶县“互联网+政务服务”平台（一期）建设项目运行维保方案包含政务专有云运行环境平台购买服务、运维服务、驻场服务、等保测评服务，各个服务内容如下：

## 4.1、运营环境服务

设备名称		规格参数	单位	数量
政务专有云运行环境平台	政务专有云平台软件系统	项目所有软件系统全部上云，应采用市面上成熟的主流云管理平台和虚拟化软件产品搭建政务专有云平台，充分考虑安全性、可靠性、易维护等方面能力。	项/年	1
	计算功能要求	1、虚拟化软件架构须采用裸金属架构，充分利用Intel VT和AMD-V的硬件虚拟化技术，支持Intel扩展页表技术。虚拟化软件必须能直接安装在服务器硬件设备上，不能采用在服务器上先安装操作系统的方式，虚拟化软件要能直接管理硬件资源。 2、支持虚拟机生命周期管理，支持查询、创建、删除、启动、关闭、重启、休眠、唤醒、克隆虚拟机。		

	<p>3、支持虚拟机卷的安全删除，要求虚拟机卷在删除时用户可以选择所有bit位彻底清零的删除方式，以保证虚拟机卷在删除后不能被恶意恢复数据。</p> <p>4、提供系统运行记录仪功能，能够在虚拟化系统死机时，记录系统死机时的故障信息如BMC截屏、CPU传感器信息、BMC日志等异常情况，供故障定位使用。</p> <p>5、支持动态资源调度DRS，动态资源调度(DRS)动态分配和平衡资源，采用智能调度算法，根据系统的负载情况，对资源进行智能调度，达到系统的负载均衡，保证系统良好的用户体验。</p>	
存储虚拟化功能	<p>1、虚拟化平台使用存储设备时，支持本地存储、IP-SAN、FC-SAN、NAS等不同类型的存储设备。支持这些存储资源的添加、删除、查询、扫描；</p> <p>2、具备分布式存储部署能力，分布式存储软件支持虚拟化方式部署，虚拟化平台支持如下3种：VMWARE、KVM、XEN；</p> <p>3、支持在存储资源上进行卷的创建、查询、挂载、卸载、删除、清0删除功能。</p>	
openstack功能	支持物理裸机统一管理。基于OpenStack Ironic开放框架，支持对标准X86服务器自动化管理，包括：支持物理裸机资源管理和业务发放，可以基于管理系统在物理裸机上自动加载业务部署所需的主流操作系统；同时支持物理服务器网络自动化配置。	
系统安全功能要求	<p>1、虚拟机隔离：同一物理机上不同虚拟机之间的资源隔离，是虚拟化能够实际应用的基本特征之一。隔离包括CPU、内存、内部网络隔离和磁盘I/O等的隔离。</p> <p>2、支持虚拟机网络访问控制，设置虚拟网卡的VLAN ID划分虚拟机所属的网络范围，提供DHCP隔离安全功能。</p>	
扩展与兼容性要求	<p>1、虚拟机平台支持主流的X86架构的操作系统，包括Windows Server 2003/2008 R2及以上版本服务器操作系统，Windows XP、Windows 7操作系统，Redhat、SUSE、CentOS、中标普华、中标麒麟、Ubuntu、Fedora等多个发行版本的Linux操作系统。</p> <p>2、支持平滑增加存储设备、磁盘框，磁盘，并加入到统一管理的存储虚拟化资源池中使用。</p>	

	运维管理平台功能要求	1、提供数据中心所有虚拟机利用率分布概览图查看，支持搜索查看单个虚拟机信息，支持数据中心、虚拟化平台两个不同粒度查看虚拟机概况，支持按照资源使用率过滤显示。 2、支持多资源池接入。支持将多数据中心/资源池的资源进行统一管理和服务发放。支持对物理机和虚拟机的统一管理，异构虚拟化平台管理。		
	政务专有云平台规格要求	满足政务服务平台权力运行、事项管理、办件信息管理、电子证照维护、互动系统处理分析、一窗、门户网站维护等系统运行所用虚机资源；满足政务服务平台数据共享交换、前置缓存数据库和中心数据库所用虚拟机资源。		

## 4.2、软件运维服务

序号	分项名称		单位	数量
1	公共服务平台	政务服务网	套	1
		微信服务平台		
		移动APP（分厅）		
2	政务服务应用平台	政务服务事项管理系统	套	1
		政务服务权力运行系统	套	1
		通用行政审批系统		
		并联审批系统		
		联动审批系统		
		办件信息管理系统（区本级接入）	套	1
		电子签章服务	套	1
3	统一集成服务	电子证照共享服务平台	套	1
		综合电子监察系统	套	1
		统一工作平台	套	1
		统一用户认证		



		统一受理			
		统一反馈			
		统一评价			
		统一物流			
		统一支付			
4	数据库建设及数据交换共享平台	资源目录系统	套	1	
		人口基础库			
		法人基础库			
		电子证照文库			
		事项清单库			
		办件信息库			
		数据共享交换平台系统			数据交换中控
					数据交换网关
		前置数据库库管理软件			
		中心数据库管理软件			
		ETL工具软件			
5	政务服务终端	自助终端一体机	台	2	
6	标准规范建设	标准规范建设	套	1	

服务内容：

系统名称		服务范围及内容
软件维护	政务服务网	与省政务服务网的对接调试，事项及相关要素的同步更新

	权力运行系统维护	办件流程协助，技术支持，技能培训，故障处理，办件数据统计，办件数据整改
	事项管理系统维护	事项梳理协助，技术支持，省技术沟通，最新动态获取，省市数据同步
	办件信息管理系统维护	办件信息汇总统计，办件数据维护
	电子证照系统维护	电子证照目录维护，证照维护
	互动系统处理分析	咨询、投诉、建议、好差评预警分析及处理办法，沟通省技术，好差评成绩提升
	云平台使用	政务云平台租用，服务器虚机巡检维护，端口开放，策略放通，防火墙应用
	门户网站维护	门户网站应用，后台维护，以及域名开放后应用至门户网站
	系统升级	政务服务平台升级改造，个性化功能增添
	漏洞修复	服务器漏洞问题处理，整改
硬件维护	一体机使用指导	一体机使用指导协助
	一体机系统维护	故障问题排查，技术支持，个性化功能增添
	好差评技术支持	根据相关政策变化，软件app更新，技术支持，页面开发
数据运营	省市数据推送	办件/事项/证照数据推送回流，数据保障，数据运营
	省市数据对接整改	根据相关政策变化，数据整改，升级改造
营商环境	成绩分析预警	成绩考核动态分析预警，协助提升
	成绩考核提升	具体分析提升办法，辅助成绩整改
政策协助	全省通办政策	根据全省通办政策，后续仍需进行相关维护与对接
	电子签章相关政策技术支持	根据电子签章相关政策，后续必将继续推广应用，我方提供技术对接与支撑
	电子证照相关政策技术支持	根据电子证照相关政策，后续必将推广应用，我方提供技术支撑，与数据交换推送
	其他政策	根据其他政策要求提升政务服务能力
政务发展	跨省通办政策	跨省通办后续将陆续开展，我方可协助进行此项工作开展
	市电子证照系统对接运营	市级电子证照平台已对接，将陆续开展其他电子证照对接，数据推送交换
	市共享交换平台使用	市级共享交换平台已对接，后续必将推广应用至政务服务系统以及其他系统，

		我方可组织或协助相关工作
	其他系统对接	根据政务服务政策发展，以后将对接其他业务审批系统，我方可提供技术支持
数据库及数据共享交换平台	资源目录	政务数据资源目录和数据服务目录管理，目录驱动交换。
	数据交换中控	所有数据交换网关的统一配置、管理。
	数据交换网关	支撑各部门前置机节点，支撑市平台前置节点
	ETL工具软件	各部门业务库或共享库与平台前置库之间的数据交换
安全运维	“互联网+政务服务”安全运维服务	保障平台软件各项系统正常运行，保障平台数据资源安全交换储存，制定应急预案和预防机制、应急处理方案保障系统安全运维

### 4.3、驻场运维服务

#### 1、运维服务需求

为保障叶县互联网+政务服务平台（一期）软件及运营环境正常运行，提供不少于1人的现场驻场服务，并组建专业的运维服务团队提供后端技术支撑，且遵守甲方相关制度。

为保障叶县互联网+政务服务平台（一期）软件及运营环境正常运行并持续改进，需要建立一个流程化、标准化、规范化、专业化的运维服务体系，对日常咨询、日常工作、平台优化、系统推广提供体系化的服务。

解决工作人员和社会公众在参与叶县互联网+政务服务平台（一期）业务流转过程中面临的各种问题，协助相关部门对政务服务平台中的权力事项和服务事项进行优化、调整，保障政务服务业务工作的稳定运行和有序开展，为政务服务业务流程优化、材料精简和效率提升提供技术支持。

#### 2、运维服务内容

对于《叶县互联网+政务服务平台（一期）建设项目》中涉及的应用软件及运营环境提供以下运维服务（服务内容要包含《叶县互联网+政务服务平台（一期）建设项目》内的所有的维护和技术支持内容）：

##### 1) 咨询服务



提供坐席支持，为叶县互联网+政务服务平台（一期）、政务服务网提供5×8小时电话支持服务，确保工作时间沟通渠道的绝对畅通，并保证7×24小时专人值班，及时解答业务工作人员和办事群众咨询的问题。

## **2) 现场服务**

主动上门和按需上门服务相结合，了解业务运行情况、探讨优化方案、现场排查并解决包括与叶县互联网+政务服务平台（一期）相关的应用软件和运营环境在内的使用和系统运行等方面的问题。

按需向叶县互联网+政务服务部门提供现场服务。

## **3) 响应时间及解决问题时间**

运维服务需提供实时相应及快速现场服务，保障解决问题时间及时，保障平台系统顺利运行。

## **4) 培训服务需求**

(1) 按需对平顶山市叶县“互联网+政务服务”平台（一期）操作人员集中进行免费培训，并提供系统操作所需要的培训资料。

(2) 根据用户的要求，组织用户与软件开发人员之间的技术交流活动。

## **5) 数据服务**

(1) 定期进行系统检查、数据备份。

(2) 对日常运行数据进行核查，接受叶县互联网+政务服务平台（一期）使用用户对数据的维护申请，在叶县互联网+政务服务平台（一期）主管部门的授权下及时进行数据维护处理。

(3) 在叶县互联网+政务服务平台（一期）运行管理主管部门的统一安排下，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。

## **6) 应急响应**

要建立平台应急预警和预防机制、应急处理方案，通过驻场人员对平台出现的各类突发事件进行及时响应和处理。

4.4、等保测评服务

完成对叶县“互联网+政务服务”（一期）进行业务系统信息安全等级保护测评服务，详细内容如下：

序号	系统名称	服务内容	单位	数量（年）
1	叶县“互联网+政务服务”	信息安全等级保护测评	项/年	1

五、采购需求清单

序号	系统名称	单位	数量（年）
1	政务专有云运行环境平台服务	项/年	1
2	软件运维服务	项/年	1
3	等保测评服务	项/年	1
4	驻场运维服务	项/年	1

