**第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

 （注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

**3.1、采购项目概况**

乐山市住房公积金信息管理系统（软件）主要承载核心业务平台和综合服务平台（即：网上业务大厅、手机短信、微信等渠道）组成，系统通过住房公积金专线无缝对接了住建部五大平台（即：资金结算应用系统平台、全国住房公积金转移接续平台、全国住房公积金数据平台、全国住房公积金小程序、全国住房公积金数据共享平台和全国住房公积金监管服务平台）；对接了四川省的省一体化政务服务平台（即：统一身份认证、统一电子证照、统一电子签章、统一页面跳转和好差评等）和省住房公积金管理服务平台（即： “一网通办”、“跨省通办”、“一窗通办”、 “川渝通办”和法院系统）；对接了乐山市的市级共享交换平台、天府通办APP乐山站和智乐山APP。通过对乐山市住房公积金信息管理系统（软件）运维，有效的支撑中心各业务系统，向所有住房公积金广大缴存职工、缴存单位、开发商和银行提供准确、高效、安全、便捷的各项住房公积金业务办理服务。

**3.2、服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 446,400.00

采购包最高限价（元）: 446,400.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 乐山市住房公积金信息管理系统（软件）运维费项目 | 1.00 | 446,400.00 | 项 | 其他未列明行业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：乐山市住房公积金信息管理系统（软件）运维费项目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  参数性质 |  序号 |  技术参数与性能指标 |
|  | 1 |  一、服务内容及服务要求（实质性要求） （一）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务对象 |
| 1 | 业务系统 | 应用总控系统 |
| 2 | 机构柜员管理系统 |
| 3 | 客户信息管理系统 |
| 4 | 归集提取管理系统 |
| 5 | 贷款管理系统 |
| 6 | 财务核算系统 |
| 7 | 日终处理系统公积金卡系统 |
| 8 | 实时结算系统 |
| 9 | 统计报表系统 |
| 10 | 公积金金融互联 |
| 11 | 公积金协作单位互联 |
| 12 | 服务渠道1：门户网站系统 |
| 13 | 服务渠道2：网上业务大厅（含个人、单位、开发商业网厅） |
| 14 | 服务渠道5：手机短信 |
| 15 | 服务渠道8：微信 |
| 16 | 综合服务平台后台管理系统（数据接口、综合管理系统和运行绩效分析） |
| 17 | 稽核审计系统 |
| 18 | 电子档案系统 |
| 19 | 共享对接 | 对接全国住房公积金小程序 |
| 20 | 统一身份认证 |
| 21 | 统一电子证照 |
| 22 | 统一电子签章 |
| 23 | 统一页面跳转 |
| 24 | 政务一体化“好差评”对接 |
| 25 | “一网通办”、“跨省通办”对接 |
| 26 | “一窗通办”对接事项 |
| 27 | 个税核验 |
| 28 | 省管理服务平台九大接口对接 |
| 29 | 接入全国住房公积金数据共享平台 |
| 30 | 川渝通办对接事项 |
| 31 | 法院系统对接事项 |
| 32 | 对接天府通办APP |
| 33 | 智乐山APP |

（二）服务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务内容描述 | 服务响应 |
| 1 | 日常维护 | 1. 协助中心对业务系统及共享对接的日常维护2.配合中心执行业务系统日终、月结、年结工作3.配合检查和监控，并配合中心修复业务数据问题4. 协助中心前台经办人员处理日常业务问题5. 解决系统软件在日常使用中遇到的问题6.根据中心统计数据要求，查询统计数据7.维护和监控软件系统运行情况8.完成日常数据备份工作，包括业务数据、资金数据、共享数据 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 2 | 运维开发服务 | 1.在现有系统基础上，对运维整改和新增类需求进行需求分析2.完成运维整改和新增类需求的开发和实施3.完成运维整改和新增类需求的测试和测试后整改工作4.发布运维整改和新增类需求并交付 | 根据采购人要求在规定时间内完成需求分析，完成后按照运维开发计划完成开发、测试、上线工作 |
| 3 | 软件发布管理 | 1.按照软件程序发布流程，完成日常发布工作。2.软件程序包备份3.软件源代码备份4.软件程序包发布后验证5.软件程序包发布验证失败后，回退 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 4 | 软件配置管理 | 1.配置文件日常备份。2.配置文件调整、变更流程完善。3.软件运行环境参数配置备份。4.软件系统的源代码、应用包进行版本控制。 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 5 | 咨询服务 | 1.支持中心前台经办人员业务解答2.支持开发商经办人办理公积金业务解答3.对中心提出的运维需求，提供可行性方案分析和建议4.第三方软件接入中心，提供技术咨询和建议5.提供软件运行环境咨询服务和建议，包括接入中心的第三方软件 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 6 | 应急保障服务 | 1.提供软件应用系统应急预案2.提供重要时期技术、人力保障（结息、年结） | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 7 | 文档管理服务 | 1.项目周报的提交和备案2.运维需求对接单、变更单的提交和备案 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 8 | 故障处理 | 1.提供软件系统、共享对接突发故障及时处理并恢复业务正常使用服务2.协助硬件服务商，应对处理因硬件故障导致软件系统、中间件、数据库无法使用的情况3.应对重大故障，及时上报相关关键人员，启动应急预案。 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 9 | 系统安全服务 | 1.根据第三方安全组整改方案，对软件系统应用进行安全修复。2.根据中心管理要求和安全规范，在确保软件系统正常运行的前提下，更新相关系统补丁，修复漏洞。3.定期对软件系统进行安全巡检工作。 | 技术支持语音通信7x24小时响应，7x24小时实时技术支持，至少1名运维工程师5x8小时驻场 |
| 10 | 紧急救援服务 | 电话和远程登录技术服务都无法解决采购人问题时，服务方派人进行现场响应服务：1)现场问题的诊断及分析；2)实施问题的解决方案；3)系统故障的紧急处理。 | 提供7×24小时现场紧急救援服务 |

二、项目其他要求（实质性要求）（一）总体要求。运维服务的周期壹年。运维服务的方式：运维服务期间，1名项目经理和至少1名驻场运维技术人员为中心信息管理系统提供服务支撑。（二）人员要求。1.项目经理是服务商在本运维项目的总负责人，负责制定整体服务方案，组建服务团队，监督服务团队日常工作，并协调服务团队与甲方用户的关系。2.驻场运维工程师要求具有2年以上住房公积金信息系统或相关信息系统建设或运维经验，熟悉公积金中心整体信息系统的建设过程、基础架构，具备维护本项目涉及信息系统bug修改和政策性功能优化所必须的开发能力。3.驻场人员需保持稳定，供应商在项目进行期间不能更换驻场人员。如特殊原因需发生人员变动时，供应商须提前30个工作日以书面形式告知采购人，在得到采购人认可后，及时增补技术能力相当或更高的工程师。（三）保密要求。1.对于本项目合同签署前或签署后，一方为合作项目提供的任何文件或信息（含电子文档、中心各类纸质、电子或其他类数据等），另一方对该等文件或信息予以严格保密。乙方对甲方提供的以书面、电子文件或其它形式存在的信息采取有效的保密、保安措施，确保其不得以任何方式泄露这些文件或信息，不得在合作项目以外的目的使用或利用该等文件或信息，如因乙方信息泄露所带来的后果由乙方承担相应的法律责任。2.本保密条款将持续有效。本协议或其任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的有效性。 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见采购文件第三章“3.2.2服务要求”

**3.2.4设施设备要求**

采购包1：

详见采购文件第三章“3.2.2服务要求”

**3.2.5其他要求**

采购包1：

无

**3.3、商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

 自合同签订之日起365日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

乐山市住房公积金管理中心

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

（实质性要求）本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《乐山市财政局关于印发<乐山市政府采购项目需求论证和履约验收管理实施细则>的通知》（乐市财政采〔2018〕16号）的要求进行验收。

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 签订合同后一个月内 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 2024年9月 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 70.00%。

**3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1：

一、违约责任 1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 2、乙方应于合同规定时间按进度要求完成实施及维护工作，如因乙方原因不能按期达到技术验收标准，每延迟一天乙方应支付合同总额0.1%的违约金，上述违约金总额不得超过合同总金额的5%。如延迟超过50个自然日，甲方有权单方终止合同执行，要求乙方退还已支付的合同款项（已更换的备件费用及硬件维修费用除外），并承担相应法律责任。如因甲方配合原因或非乙方原因影响乙方应用软件开发或服务提供进度，乙方不承担违约责任。 3、甲方应按合同要求向乙方支付费用，双方确认非乙方原因的前提下，若因不可抗力以外的原因延迟付款，每延迟一天，甲方向乙方支付延迟部分1%的滞纳金，上述滞纳金总额不得超过合同总金额的5%。 4、如因乙方原因，所提供的服务不能达到合同约定的技术要求，无法通过项目验收，经甲方书面提醒乙方3次仍不能达到验收标准的，甲方可以终止合同执行，要求乙方退还已支付的合同款（已更换的备件费用及硬件维修费用除外），并要求乙方支付合同总额10%的违约金。 5、如因乙方原因单方面终止合同，乙方应退还甲方已支付给乙方的全部合同款，并向甲方支付合同总额的10%的违约金；如因非乙方原因甲方单方面终止合同，甲方应支付乙方已完成部分合同对价金额，并向乙方支付合同总额的10%的违约金； 6、如对违约有异议，应在一周内通知对方，明确违约责任。 7、本合同违约金上限不超过合同总金额的10%。 违约方承担违约责任后，签约方是否履行本合同约定内容，再另行协商。 二、争议解决方式 1、签约各方因履行合同发生争议，应协商解决； 2、协商解决不成，向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

**3.4其他要求**

无