# 南通市人民代表大会常务委员会办公室信息化服务

# 项目需求

**一、项目背景**

为响应省“数字人大”运维保障的工作要求，以构建高效、协同、稳定的“数字人大”系统为目标，根据本地使用实际需求，特采购南通“数字人大”运维服务，确保系统运行稳定、高效，数据传递精确、快速，应急响应迅速、有效，风险预警准确、实时，资源调度科学、合理。

**二、服务内容**

**1.“数字人大”系统运维保障服务**

（一）运维组织架构

（1）运维团队。南通市“数字人大”运维团队由市人大信息化处和供应商专业技术支撑团队组成，专业技术支撑团队下设驻场运维组和远程支撑组，驻场运维组1人，负责协调处理运维相关工作。

**图1运维团队架构**



（2）运维团队的职责。“数字人大”根据部署方式分为“统一建设、统一部署”“统一建设、分级部署”“本地部署、自建接入”三种模式。

市级运维团队职责包括不限于系统日常巡检、故障受理、省市协同、对下统筹等运维工作。关于“统一建设、统一部署”系统的相关问题，市运维团队对问题进行初步分析和汇总后，向上反馈至省运维团队；“统一建设、分级部署”系统相关问题由市级运维团队开展自查，根据实际情况自行处置或向上反馈至省运维团队处理；“本地部署、自建接入” 系统相关问题由市级运维团队联合系统开发单位进行检查处理。

（二）运维标准

依据ITSS5.0(信息技术服务标准体系)、ITIL4(信息技术基础设施库第四版)以及等保2.0三级等要求制定。

（三）运维关键流程管理

运维关键流程主要包含配置变更、故障处理、版本管理等，根据系统部署方式不同，采用不同的上下联动流程。

对于“统一建设、统一部署”的系统，可以依托于智慧运维平台实现“数字人大”重要运维流程上下联动的闭环管控，省市运维人员线上流程审核存档，处理配置变更、故障处理、版本管理等关键流程。对于“统一建设、分级部署”以及“本地部署、自建接入”的系统由市级运维人员统筹做好运维工作。

（四）运维服务内容

（1）数据管理及备份迁移服务。7×24小时监控数据流，每月开展数据质量检查与报告编制工作。常态化校对“数观人大”汇聚的数据，发现数据存在差异或疑似错误，及时采取措施。负责做好系统所有数据的备份和迁移工作，导出并提供所有系统数据。对因软件或硬件问题出现的故障造成数据丢失，及时重建系统并恢复数据。

（2）系统检查维护服务。定期检查“数字人大”综合性一体化平台系统各模块、硬件环境、软件、数据库、安全等，分析告警日志及时排除故障，确保系统稳定运行。每月形成维护记录，每半年输出平台使用情况报告。

（3）系统故障响应服务。对软件系统运行过程中出现的软件缺陷及故障进行修复，发生软件系统故障时给予及时、积极的响应。

（4）系统升级与优化服务。进行必要的补丁升级，提供数据库优化、访问并发优化、系统整体优化等服务，优化与改进系统功能，提升系统运行效率，保障数据交互及系统访问的顺畅，提高用户体验。

（5）远程技术咨询服务。提供7\*24小时电话或在线网络进行远程支持。

（6）安装培训与指导服务。现场服务用户安装APP，提供并及时更新系统操作手册。

（7）演示支持及驻场运维服务。配合保障各类参观、检查活动，进行系统演示工作。提供一次人代会驻场技术支持，协助人大代表进行数据录入等工作。

（8）网络保障服务。确保重大活动期间相关工作的顺利进行。重大活动保障结束后尽快恢复相关服务。

（9）系统平板端服务。提供平板端系统技术支持，使用指导、系统设置、维修更新等维保全流程服务。

（10）巡防服务。不定期现场巡防，收集日常使用出现积累的软件问题，现场维护解决或讨论分析后集中统一解决，解决时间原则上不超过1周。

（11）其他。根据省“数字人大”运维要求做好相关工作，司法监督平台日常运维。

（五）重大活动保障职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **重大活动保障角色** | **主要职责** | **具体事务内容** |
| 负责人 | 客户对接、故障通报 | 牵头处理故障，协调人力资源 |
| 驻场运维组 | 故障现场处理 | 1.负责用户保障的接收和处理 2.负责测试和验证业务的状态及告警信息查看，分派故障对应厂商 |
| 远程支撑组 | 远程技术支撑服务 | 负责深度系统故障处理和应急处理 |

（六）日常数据维护

1.用户信息管理：包括用户信息变更、新增、删除，涉及代表履职、通讯录、会议阅文等模块；

2.信息数据录入：协助人大数字官完成数据录入工作，涉及监督、立法、决定、选举任免、公众参与、会议阅文、代表履职、通立法、民生实事等模块；

3.权限变更配置：包括人员权限变更、组织结构变更、承办单位变更等，涉及决定工作、选举任免、监督工作、阅文系统等模块。

**2.网络安全等级保护测评服务**

（一）本项目服务范围

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 数量 | 备案等级 |
| 1 | 数字人大系统 | 1 | 三级 |
| 2 | 人大司法监督联网系统  | 1 | 二级 |
| 3 | 人大预算联网监督管理系统  | 1 | 二级 |

（二）测评内容

（1）总体要求

A.完成上述系统安全等级测评工作，测评后经用采购人确认，出具符合网络安全等级保护测评要求的测评报告；

B.对上述系统不符合网络安全等级保护有关管理规范和技术标准的，提出可行性整改方案，提供相应的安全整改建议书。

（2）质量要求

A.等级测评及服务原则：符合性原则、标准性原则、规范性原则、可控性原则、整体性原则。

B.网络安全等级保护定级及测评服务依据：

《中华人民共和国网络安全法》

《GB/T22239-2019信息安全技术网络安全等级保护基本要求》

《GB/T28448-2019信息安全技术网络安全等级保护测评要求》

《GB/T28449-2018信息安全技术网络安全等级保护测评过程指南》

《GB/T25058-2019信息安全技术网络安全等级保护实施指南》

（3）网络安全等级保护测评内容：

A．安全技术测评：包括安全物理环境、安全区域边界、安全通信网络、安全计算环境和安全管理中心五个方面的安全测评；

B．安全管理测评：安全管理机构、安全管理制度、安全管理人员、安全建设管理和安全运维管理五个方面的安全控制测评

（4）提供整改咨询服务，根据所测系统的最终测评报告，对系统现状提出安全整改建议并协助整改工作，以期达到整改目的。

（三）测评人员和时限要求

（1）测评人员要求：本次测评至少需要1名高级测评师，1名中级测评师，2名初级测评师。

（2）测评时间要求：按照被测单位要求，合同签订完毕一周内启动测评工作。

（3）测评期限要求：签订合同后60天内完成网络安全等级保护测评并出具盖章报告。

（四）服务地点

采购方指定地点。

**3.商用密码应用安全性评估服务**

（一）服务范围

为数字人大系统（三级）提供商用密码应用安全性评估服务，并出具测评报告。

商用密码应用安全性评估服务从《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》（GM/T39786-2021）中选择相应等级的评估指标，结合信息系统的构成特点，确定具体的评估对象，制定评估方案，通过访谈、检查和测试等方式判断其安全技术和安全管理各层面所对应评估指标的符合程度，判断被评估系统在密码应用设计和落地方面是否满足符合国家信息系统商用密码应用安全中的合规性、正确性、有效性要求，找出与国家标准要求之间的差距，根据评估结果出具商用密码应用安全性评估报告，作为后续安全整改的依据，帮助其达到信息系统商用密码应用安全的要求。

（二）测评服务单位及人员要求

（1）测评服务单位要求

测评服务单位在测评过程中，需严格遵循保密原则，对服务过程中涉及到的任何用户信息未经允许不向其他任何第三方泄漏，以及不得利用这些信息损害采购人利益。

（2）人员要求

测评技术人员均具有商用密码应用安全性评估人员培训合格证书，测评技术人员不得少于3人。

（三）履约要求

（1）合同履行期限：合同签订后，接收到采购人要求进场开展测评服务之日起40天内(不含密码安全整改时间)完成项目测评实施服务，出具《商用密码应用安全性评估报告》，并在江苏省密码管理局网站完成备案。

（2）服务地点：采购人指定地点。

（3）验收方式：出具《数字人大系统（三级）商用密码应用安全性评估报告》并协助采购人完成密评备案工作视为验收通过。

**三、合同履行期限：**三年。

|  |  |
| --- | --- |
| 时间 | 服务内容 |
| 2025 | 运维费7月-12月 | 数字人大系统、司法监督平台 |
| 等保测评 | 三级（数字人大系统） |
| 二级（司法监督平台） |
| 密评 | 数字人大系统 |
| 2026 | 运维 | 数字人大系统、司法监督平台 |
| 等保测评 | 三级（数字人大系统） |
| 二级（预算监督联网系统） |
| 密评 | 数字人大系统 |
| 2027 | 运维 | 数字人大系统、司法监督平台 |
| 等保测评 | 三级（数字人大系统） |
| 二级（司法监督平台） |
| 密评 | 数字人大系统 |
| 2028 | 运维费1月-6月 | 数字人大系统、司法监督平台 |

**四、付款方式**

运维服务费用半年支付一次；

当年等保测评完成，取得等级保护测评报告后，支付该年度等保测评服务费；

当年密评完成并成功备案后，支付该年度密评服务费；

每次支付前供应商出具对应金额的正式发票。