

黄山市公共信用信息共享服务平台运营维护服务采购需求

一、技术要求

（一）服务要求

1. 项目概况

为贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》、《国务院办公厅关于印发〈统筹融资信用服务平台建设提升中小微企业融资便利水平实施方案〉的通知》、《安徽省 2025 年社会信用体系建设工作要点》等政策要求，推进黄山市 2025-2027 年度社会信用体系建设各项目标任务的落地实施，优化平台信用数据归集能力、提升数据应用能力、巩固平台运营保障能力，进一步夯实黄山市社会信用体系建设基础，提升城市信用监测指标排名，满足信用体系建设的高质量发展需求，现招标采购黄山市公共信用信息共享服务平台运营维护服务采购项目。

2. 项目需求

本项目需求内容包括：1、平台基础运维保障服务，包括平台基础环境维护、平台应用软件运维、网站内容运维；2、信用数据治理和服务，主要包括数据加工治理服务、数据扩展接入服务、数据质量管理服务、信用信息数据统计服务、数据对接整改服务；3、业务协调保障服务，包括强化信用应用、提升信用监管、信用业务培训、协助省对市信用体系建设相关评估及考核、加强信用宣传、其它事项服务；4、平台安全保障服务，主要包括数据库运维保障、平台运维服务保障、按照要求实施一体化迁移、配合完成安全等级保护测评工作、重大节假日的保障内容；5、平台及网站功能优化升级服务，包括平台功能优化升级和信用门户网站优化。

2.1. 平台基础运维保障服务

2.1.1. 平台基础环境维护

提供市信用信息共享服务平台部署运行的运行网络、基础软件等基础环境维护服务。

（1）平台软件核查。完成市信用信息共享服务平台部署运行的基础软件和业务平台的普查登记工作。

(2) 运行监控。负责市信用信息共享服务平台部署运行的基础软件运行状态巡检、监控及预警，形成运行监控服务报告。

(3) 定期巡检。负责市信用信息共享服务平台部署运行的服务器、存储备份设备等运行状况和性能负载情况，每月一次全面巡检，提交巡检报告，巡检中发现的故障隐患需配合采购人协调解决。

(4) 调整优化。负责市信用信息共享服务平台部署运行的服务器、存储备份设备的配置优化、性能调优、磁盘空间清理工作。

(5) 补丁升级。负责市信用信息共享服务平台基础软件补丁升级。

2.1.2. 平台应用软件运维

提供市信用信息共享服务平台的日常巡检、故障处理、应急服务等工作。

(1) 日常巡检。对市信用信息共享服务平台的软件运行状态进行日常巡检。

(2) 故障处理。负责市信用信息共享服务平台因平台缺陷导致的各种问题处理。

(3) 应急服务。负责市信用信息共享服务平台突发事件的诊断、排除。

(4) 平台用户支持。对平台用户日常使用中遇到的问题提供支持，指导用户使用平台。

2.1.3. 网站内容运维

(1) 及时维护“信用中国（安徽黄山）”门户网站信息资讯、政策法规、专项治理、“诚信建设万里行”栏目内容。

(2) 依法依规发布“双公示”、“红黑榜”、“信用承诺”和“合同履行”等栏目的数据，保障信用信息公示的及时性、合规性和准确性。

(3) 及时对网站发布内容进行错敏词校验，确保网站内容的权威性。

2.2. 信用数据治理和服务

信用数据治理服务主要包括数据加工治理服务、数据扩展接入服务、数据质量管理服务、信用信息数据统计服务、数据对接整改。

2.2.1. 数据加工治理服务

为保证黄山市信用数据的时效性、准确性、完整性、信息量和覆盖面。本次数据加工治理服务内容包括数据归集报送、处理巡查及巡查异常治理、数据存储优化。

2.2.2. 数据扩展接入服务

持续完善数据来源部门接入工作、专项信用数据扩展接入工作、信用数据自动化对接服务工作内容。

2.2.3. 数据质量管理服务

建设黄山市信用平台数据前堵、中控、后审的全流程质量管理服务机制，对平台数据质量进行定期和随时性巡检。

2.2.4. 信用信息数据统计服务

每周统计各用户单位上报数据情况，分析存在问题，提出解决措施，形成通报文件。

2.2.5. 数据对接整改服务

协助市发改委开展各类数据整改服务：一是组织开展线上或现场对三区四县社会信用体系建设抽查，每个月不少于 1 次，抽查不少于 10 家，全年做到全覆盖；二是组织开展对市直各责任单位的服务指导，按要求加强走访次数，并要求做到单位和事项全覆盖，重点对各用户单位实际发生的“双公示”和“基础信用数据”信息上传情况进行督导，实现所有数据“应传尽传”；三是督导市直及各区县 7 天“双公示”落实情况；四是按照省、市双公示待整改数据提醒，及时与数据上报单位对接、整改。五是建立通报制度，按要求对市直单位及各区县信用体系建设情况进行通报，并根据上级部署及工作推进情况适时调整通报的指标和内容。

2.3. 业务协同保障服务

根据国家和安徽省社会信用体系建设相关要求，为黄山市社会信用体系建设提供业务协同保障服务。主要提供：强化信用应用、提升信用监管、信用业务培训、协助省对市信用体系建设相关评估及考核、加强信用宣传、国家城市信用监测平台反馈、其它事项服务。

2.3.1. 强化信用应用

在“互联网+教育+信用”“互联网+医疗健康+信用”“互联网+养老服务+信用”“互联网+家政服务+信用”“互联网+食品餐饮+信用”“互联网+房地产+信用”“互联网+劳动用工+信用”“互联网+旅游+信用”等“互联网+民生+信用”等应用场景，以及“信易贷”“信易租”“信易行”“信易游”“信易批”等“信易+”应用场景创新方面，指导市直及区县有关单位创新开展信用应用，推广信易+信用应用场景，推进实施信用惠民便企措施并形成典型案例。

2.3.2. 提升信用监管

按照采购方要求，配合拟定黄山市诚信教育培训计划，协助推进各责任单位建立信用修复专题培训或约谈机制。协助市信用主管部门建立高频失信企业监测预防机制，定期开展失信企业排查，对已列入失信名单的企业实施动态监控。协助市信用主管部门做好失信企业的增量管理和存量退出管理服务。

2.3.3. 信用业务培训

根据国家和省社会信用体系建设总体部署和工作任务，根据采购人组织协调，成交供应商负责开展业务培训，每年不少于4次。

2.3.4. 协助省对市信用体系建设相关评估及考核

适时监测各单位社会信用工作落实情况，协助省对市信用体系建设相关评估及考核。

2.3.5. 加强信用宣传

按照国家和省关于开展诚信宣传总体部署，主动联系并配合宣传部门，利用各类媒体加大对我市社会信用体系建设工作成效、经验做法、诚信典型案例等宣传力度，创造性地推进我市信用建设重点工作。

2.3.6. 国家城市信用监测平台反馈

每月定期将市信用平台归集数据、联合奖惩案例等数据反馈至国家城市信用监测平台；国家下发指标核实、城市异议申诉反馈等。

2.3.7. 其它事项服务

加强与国家、省信用信息平台沟通。完成国家和省、市社会信用体系建设部署的其它工作任务。

2.4. 平台安全保障服务

平台安全保障服务主要包括数据库运维保障、平台运维服务保障、按照要求实施一体化迁移、配合完成安全等级保护测评工作、节假日与重大活动保障内容。

2.4.1. 数据库运维保障

主要是做好数据库的检查与备份工作，需要熟悉相关的逻辑结构故障处理方法、物理结构故障处理方法，应对数据库损坏的情况，在数据库发生损坏而无法修复的时候，能利用数据库管理工作中所做的数据备份及时恢复平台、数据，恢复正常生产工作。

2.4.2. 平台运维服务保障

针对黄山市信用平台现有的应用环境，提供相关保障，让平台可以支撑起整个应用服务，提供不间断的应用服务。平台运维服务保障内容包括：云主机平台运行状态监控、应用层负载均衡保障、分布式 session 部署服务、分布式缓存服务、数据运行日志服务内容。

2.4.3. 按照要求实施一体化迁移

全面实现黄山市信用信息共享平台及配套平台的国产化适配，确保核心技术自主可控。负责对采购人申请的服务器资源进行信创国产化适配和一体化迁移工作。包括但不限于进行数据迁移、功能适配、平台测试与优化等。在适配过程中，需确保新的国产化环境能够满足业务需求，并与平台兼容。有效保障黄山市信用信息共享平台及配套平台在信创迁移过程中的平稳过渡，提升平台的抗风险能力，为黄山市信用业务的高效开展提供有力支持。

2.4.4. 配合完成安全等级保护测评

根据市统一工作安排配合完成网络安全等级保护测评工作，并提供必要的安全维护服务，同时对测评过程中发现的软件安全问题限时整改，确保顺利通过安全等级保护测评。

2.4.5. 节假日与重大活动保障

国家法定节假日或国家重要活动，按照有关文件要求提供 7×24 小时安全保障服务。

2.5. 平台及网站功能优化完善服务

根据采购人的工作需要，对黄山市信用信息共享平台功能模块进行优化完善及新增部分平台功能及信用门户网站优化。

2.5.1. 实施平台功能优化升级

完善平台和网站基础支撑功能，提升信用服务功能、提高社会信用服务能力。优化信用数据归集能力、提升数据应用能力、巩固平台运营保障能力，进一步夯实黄山市信用基础设施建设，提升城市信用监测指标排名，满足信用体系建设的高质量发展需求。同时结合信用工作提出平台优化建议，及平台使用过程中的协调和培训工作。黄山市公共信用信息共享平台的功能优化内容涵盖了数据资源管理系统、信用服务系统、信用管理系统、信易贷平台系统共 4 个方面：

2.5.1.1. 升级数据资源管理系统

升级的功能模块包括数据目录管理、信用数据采集、数据加工处理、数据质

量监控、信用数据共享对接以及新建十公示管理功能模块，确保数据的全面性、准确性和实时性，为信用业务应用提供坚实支撑。

2.5.1.2. 升级信用服务系统

升级的功能模块包括信用报告服务、信用核查服务、信用异议处理、信用查询、信用修复和信用档案管理。

2.5.1.3. 升级信用管理系统

升级的功能模块包括信用承诺、信用评价、联合奖惩、信用分级分类监管和绩效考核以及新建失信治理监管功能模块、合同履行监管功能模块，提升平台的服务效能。

2.5.1.4. 升级信易贷平台系统

为贯彻落实党中央、国务院、省/市关于金融支持实体经济的发展，全力帮助中小微企业破解融资难题，让金融机构“愿贷、敢贷、能贷”，让企业“贷到款、好贷款”以及国家和省级信用体系建设考核的相关要求，本次基于安徽省黄山市信用信息平台的企业工商登记、行政许可、行政处罚、税收缴纳等各类数据资源，利用人工智能、云计算、大数据等技术，升级平台功能和金融服务门户网站。

2.5.2. 信用门户网站优化

在门户网站升级方面，对现有对“信用中国（安徽黄山）”进行全面升级改造，参照信用中国、信用中国（安徽）网站建设情况，结合黄山市公共信用信息共享服务平台应用服务，优化完善信用中国（安徽黄山）网站的功能服务，优化样式布局，增加错误校对、无障碍阅读等功能。优化政务服务门户，为各项政务服务应用提供统一的登录门户、单点登录认证的策略便利各业务平台使用人员的工作开展。

3. 服务质量要求

3.1. 实时监测，确保平台稳定运行

在网络链路、操作系统、数据库以及系统硬件正常情况下，实时监测信用平台各系统的运行状况。除信用平台正常升级优化外，门户网站与信用平台不能出现长时间停机或无法访问的情形；除不可抗拒原因外，信用平台年停止服务累计时间不得超过24小时。

3.2. 不断优化，提升平台承载能力

对信用平台进行优化，不断提升信用平台的承载能力和服务效率。

3.3. 数据备份，确保数据不丢失

对信用平台的程序代码、数据库进行定期备份，确保数据的完整性。因灾害性事故导致系统崩溃，需在5小时内赶到现场应急处置。

3.4. 规范制度，保证服务规范有序

制定服务相关制度与规范，包括服务人员备案制度、工作报告制度、服务工作流程规范、现场操作规范、文档管理制度、设备档案管理登记、重点设备故障应急处置预案、保密制度等，保证各项服务有序规范开展。

3.5. 响应及时，提供7×24 小时服务

服务响应要求：提供每周7天、每天24小时的服务，在接到用户故障报告后响应时间不超过30分钟；出现严重故障影响系统正常运行时，要在1小时内解决故障，出现一般故障系统仍能运行时，要在2小时内解决故障；修复故障的时间不应超过4小时，期间如不能修复，在1小时内提供应急措施，保证系统的正常运行。

随时响应电话、传真、即时通讯等多种方式的服务请求，维护团队联系方式报采购人备案，有变更时需提前通知采购人。

3.6. 安全保密，遵守相关保密制度

签订《项目运维服务保密协议》，严禁非法搜集、使用、泄漏相关信息，如因违反保密协议而造成的后果由成交人承担。

3.7. 团队协作，技术支撑不缺位

成交人须成立高质量的服务团队，服务团队配置相应的系统分析、程序设计、软件开发、软件测试、系统集成、培训等专业技术人员，服从采购人的工作安排，确保运维服务顺利开展。

4. 考核办法及资金支付

4.1. 考核办法

每年 11 月组织一次运维服务综合考核，考核内容包括：“日常运维管理（90 分）”和“突发事件应急处置（10 分）”两个方面。

4.1.1. 日常运维管理（90 分）

日常运维管理主要包括：服务人员、服务能力、服务质量、网站运营及用户培训服务质量等四个方面进行综合考核评分，具体考核内容如下表：

项目	指标名称	考核细则	分值
服 务 人 员（20 分）	稳定性	1-（流失人数÷总人数）	5
	专业性	甲方对服务质量的满意度评分，按优（5 分）、中（3 分）、差（0 分）直接评分	5
	信息泄露	服务过程中发生信息泄露事件，每次扣除 5 分；造成严重后果及恶劣影响的，考核为不合格，并追究成交人相关违约责任。	5
	安全事故	服务过程中出现安全事故，每次扣除 5 分；造成严重后果及恶劣影响的，考核为不合格，并追究成交人相关违约责任。	5

服务能力 (15分)	服务流程	<p>A/5。</p> <p>A 取值 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>1: 既没有建立文件化的服务流程, 也没有客观上或自发地在服务中按流程工作;</p> <p>2: 没有建立文件化的服务流程, 但客观上或自发地按照一定的流程工作;</p> <p>3: 建立了文件化的服务流程, 但实施不到位; 4: 建立了较好的文件化或自动化的服务流程, 实施良好;</p> <p>5: 建立完备的文件化或自动化的服务流程, 实施良好</p>	5
	日常巡检	<p>成交人按照计划完成各系统的巡检工作, 此项得分为: $\text{已巡检系统个数} \div \text{需巡检系统总数} \times 10$。</p>	10
服务质量 (40分)	运维响应情况	<p>80% < 运维响应率 < 90%, 扣除 1 分;</p> <p>70% < 运维响应率 < 80%, 扣除 3 分;</p> <p>运维响应率 < 70%, 扣除 5 分。</p> <p>运维响应率 = $\text{及时响应次数} \div \text{故障报修数量} \times 100\%$。</p>	5
	运维完成情况	<p>80% < 运维完成率 < 90%, 扣除 1 分;</p> <p>70% < 运维完成率 < 80%, 扣除 3 分;</p> <p>运维完成率 < 70%, 扣除 5 分。</p> <p>运维完成率 = $\text{问题解决数量} \div \text{问题总申报数量} \times 100\%$。</p>	5
	问题重复率	<p>10% < 重复问题率 < 20%, 扣除 1 分;</p> <p>20% < 重复问题率 < 30%, 扣除 3 分;</p> <p>重复问题率 > 30%, 扣除 5 分。</p>	5

		重复问题率 = 30 天内出现重复问题数量 ÷ 问题总数量 × 100%。	
	系统完好率	70% < 系统完好率 < 80%，扣除 2 分； 60% ≤ 系统完好率 < 70%，扣除 4 分； 50% ≤ 系统完好率 < 60%，扣除 6 分； 系统完好率 < 50%，扣除 10 分。 系统完好率 = 正常系统个数 ÷ 运行系统个数 × 100%。	10
	数据质量	服务期内，因成交人维护工作不到位造成系统数据质量不佳的，每发现一次扣 0.5 分。	5
	专项工作	积极配合采购人安排的各项专项工作，未按要求配合完成的，每次扣除 2 分。	10
网站运营及用户培训服务质量(15分)	人员考勤	检查成交人现场人员出勤情况，工作时间脱岗的，每次扣除 0.5 分；因个人原因请假未通知采购人的，每次扣除 2 分；成交人变更现场人员未书面通知采购人的，每次扣除 4 分。	4
	投诉	服务期内，发生有效投诉事件，每次扣除 0.5 分，情节严重、造成恶劣影响的，每次扣除 4 分。	8
	工作报告	未按要求及时上传工作报告的，每次扣除 0.5 分。	3
合计			90

4.1.2. 突发事件应急处置（10分）

因成交人的巡检监测疏漏、维护保障不规范、管理不到位等因素导致重大事件发生，且不能及时有效处置并解决的，主要包括（但不限于）以下情形：

（1）**网站首页无法显示。**门户网站无法显示的，30 分钟以上每次扣 1 分；2 小时以上每次扣 2 分；4 小时以上每次扣 6 分；6 小时以上扣 10 分。

（2）**管理后台无法显示或登录。**管理后台无法登录 30 分钟（非工作日 1 小时）以上每次扣 1 分；2 小时以上每次扣 2 分；4 小时以上每次扣 6 分；6 小时以上扣 10 分。

（3）**信息无法正常发布。**由于系统环境或系统故障未及时处理造成的管理后台信息无法发布的，1 小时（非工作日 2 小时）以上每次扣 1 分；2 小时以上每次扣 2 分；4 小时以上每次扣 6 分；6 小时以上扣 10 分。

4.2. 考核结果应用

考核结果与运维服务质量挂钩，将纳入服务评价体系，作为续签下一年度合同的重要依据，采购人根据考核结果确定是否与成交人续签下一年度的服务合同。

考核结果在 80 分（含 80 分）以上，按上一年度服务合同条款续签下一年度服务合同，否则，采购人有权终止服务合同。

5. 服务报价与服务期限要求

5.1. 服务报价

本项目的总预算为 252.08 万元。一采三年，第一年预算 72.08 万元（服务期 10 个月），第二年预算 90 万元（服务期 12 个月），第三年预算 90 万元（服务期 12 个月）。

本项目的磋商报价采用分项报价方式，服务报价的总额即是本次采购的全部服务内容的所有费用，后期采购人不再追加额外费用，供应商应自行考虑响应风险。服务报价表如下：

序号	服务项目	内容	报价 (万元/10 个月)
1	平台基础运维保障服务	平台基础环境维护 平台应用软件运维 网站内容运维	
2	信用数据治理和服务	数据加工治理服务 数据扩展接入服务 数据质量管理服务 信用信息数据统计服务 数据对接整改服务	
3	业务协调保障服务	强化信用应用 提升信用监管 信用业务培训 协助省对市信用体系建设相关评估及考核 加强信用宣传 其它事项服务	
4	平台安全保障服务	数据库运维保障 平台运维服务保障 按照要求实施一体化迁移 配合完成安全等级保护测评工作 重大节假日的保障内容	
5	平台及网站功能优化升级服务	升级数据资源管理系统各功能模块, 其中包括: 数据目录管理 信用数据采集 数据加工处理 数据质量监控 信用数据共享对接	

		新建十公示管理功能模块	
		升级信用服务系统各功能模块，其中包括： 信用报告服务 信用核查服务 信用异议处理 信用修复管理 信用查询 信用档案管理	
		升级信用管理应用系统各功能模块，其中包括： 信用承诺管理 信用评价 联合奖惩管理 信用分级分类监管 升级绩效考核 新建失信治理监管功能模块 新建合同履约监管功能模块	
		信易贷系统平台升级： 金融服务门户网站 中小企业融资信用服务平台（黄山）	
		门户网站升级： 升级信用中国（安徽黄山） 升级政务服务门户	

5.2. 服务期限

本项目服务合同一年一签。每年自合同签订之日起计算。第一年服务期为10个月，第二年、第三年服务期为12个月，第二年、第三年的合同金额按照第一年的成交金额签订，计算方式：第一年成交价/10个月*12个月=第二年、第三年成交金额。

（二）所属行业

1、本项目采购标的名称及所属行业

标的名称：黄山市公共信用信息共享服务平台运营维护服务采购项目

所属行业：软件和信息技术服务业

二、商务要求

序号	内容	要求
1	合同签订地点	黄山市发展和改革委员会
2	服务期限	本项目服务合同一年一签。每年自合同签订之日起计算。第一年服务期为 10 个月，第二年、第三年服务期为 12 个月。
3	验收	根据考核标准验收合格
4	付款	付款人：黄山市发展和改革委员会 付款方式：每年合同签订后，支付当年合同价款的 50%；合同当年结束（即第一年 10 个月结束，第二年、第三年 12 个月结束）之前支付进度至当年合同价款的 80%；当年合同价款的 20%于次年根据当年考核结果支付，考核结果在 90 分（含 90 分）以上，支付至当年合同价款的 100%；80 分至 89 分，支付至当年合同价款的 95%；80 分以下，支付至当年合同价款的 90%。
5	履约保证金	不收取

