

# 采购需求

## 1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为 1 个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

## 2. 服务要求

### 2.1 项目背景

青岛市“智慧人才”首期系统基于人社部颁标准规范，紧密集成局信息系统和网办平台，完全按照“外网申报，内网审批，一网通办”模式建设，全面开启人才服务信息化新时代；“智慧人才”系统二期项目进一步拓宽了人才服务渠道，丰富人才服务内容，加强人才信息库建设，贯通数据共享通道，发力移动应用，提升高层次人才个性精准服务能力，推进实施“互联网+人才”服务体系，全面提高人才信息化服务水平和经办效率。“智慧人才”系统三期项目按青岛市人才现状，构建“标准化、信息化、一体化”的人才信息服务体系、建设了以公共服务为核心的多元化流动人员人事档案管理服务体系、助力“零跑腿”、“一次办好”事项顺利实施。“智慧人才”系统四期项目主要建设了人才供需对接平台和青岛人才大数据展示平台，实现大数据分析展示，同时拓展线上应用，创新精准人才服务有效路径，加速智能化人才服务平台建设。“智慧人才”系统五期项目围绕人才服务高频事项，优化线上人才服务流程，创新精准人才服务有效路径，围绕打造“四链合一”加优质高效政务服务环境，搭建集成、便捷、高效的“一站式”人才服务体系信息化支撑，提升用人单位和人才的获得感和满意度。青岛智慧人才前五期建设期及免维期均已结束，现进入运行维护阶段，运维内容主要包含对原有业务系统的完善优化及对由新政策产生的业务变更进行升级改造。

### 2.2 建设目标

本项目升级维护的目标是在合同签订后十二个月内，完成对青岛市智慧人才一期到五期信息系统及 2022 年度运维项目应用软件的日常升级维护需求及政策调整升级需求，面向各级人才服务部门处理解决问题单，并完成所需的维护报告，版本分发，文档维护，政策调整升级需求业务培训支持等相关系统维护工作，以

保证“智慧人才”信息系统得以长期稳定地为全市用人主体和人才提供服务。

### 2.3 建设内容

青岛市“智慧人才”信息系统一期到五期项目及2022年运维项目新增功能的运行维护服务。依据国家、省、市出台的政策文件，按照市委组织部和人社局等部门提报的业务需求，升级改造和运行维护“智慧人才”系统。工作内容包括但不限于需求管理、分析设计、应用开发、接口开发、系统测试、系统部署上线、用户培训、数据采集、信息统计、用户答疑、权限配置、日常维护、安全检测、漏洞修复、数据排查、海报和素材编制、数字化档案配合、线上招聘会开通、爱山东、“山东通”等政务和业务服务平台对接改造等，并按照项目管理规范提交相关文档和技术资料。具体内容和要求如下：

(1) 完成国家、山东省和本市政府出台的相关人才政策对应用软件升级改造的政策调整升级需求开发和临时统计需求。

(2) 青岛市组织部、人社局等部门为落实各项政策的管理需要对应用软件升级改造提出的政策调整升级开发需求。

(3) 完成需求调研、分析设计、应用开发、系统测试、系统上线、用户培训环境支持和用户培训等工作。

(4) 完成智慧人才前五期及2022年运维项目所包含系统事项接口系统和应用软件日常维护（包括软件和数据故障的修复等）。

(5) 按照规范提交有关文档及技术资料等。

(6) 根据项目运营和业务实际需要，进行相关业务模块调整和功能变更。

(7) 按照信创工作要求，适配信创终端设备，符合信创终端环境运行要求。

### 2.4 技术需求

#### (1) 整体运维范围

系统维护是指针对在本系统各子系统业务范围内，对已实现的功能进行运行故障、BUG等问题进行的修复维护服务和一定范围内因政策或业务需求调整产生的功能升级服务。具体包括日常应用维护、应用功能调整和修改服务、应用性能优化服务、业务咨询规划服务以及其他支持配合服务。

#### (2) 日常应用维护服务

日常应用维护服务是指为确保用户对现有各应用软件的正常使用而提供的

答疑、误操作补救、数据完整性、一致性检查等服务，以及对应用软件以及系统软件的故障咨询或报修服务。通过电话或书面随时受理并答复用户提出的关于各应用软件业务数据利用和技术咨询或报修，主要包括：

- 业务操作故障及问题报修、管理
- 用户误操作补救及数据修正工作
- 软件 BUG 修正
- 解答用户的对应用功能的疑问
- 提供技术支持
- 软件版本更新、发布、管理、恢复
- 应用系统使用情况的回访与调查
- 对历史数据不满足目前业务需求的进行修正
- 故障排查和修复

### （3）应用功能调整和修改服务

应用功能调整和修改服务是指由于用户业务需求的变化或政策法规调整后，为了确保已有功能的适用性而提供的基本采用原有技术架构对已有应用软件的所做的程序调整和修改服务。主要包括：

根据部委、山东省厅和青岛市局政策要求和业务需求，增加公共就业类统计报表

根据部委、山东省厅和青岛市局政策要求和业务需求，增加或调整加公共就业类业务功能

- 业务需求调研和论证
- 修改已有应用程序的程序，实现新应用功能
- 根据业务功能调整要求，分析现有业务数据，完成数据初始化或批量调整工作
- 修改应用软件相关的技术文档
- 修改和调整应用功能的用户交流
- 修改和调整功能的推广使用的相关例行工作（测试、培训、试运行等）

### （4）应用性能优化服务

分析改进服务是指定期对应用软件报修情况进行分析梳理，找出多发和潜在

的问题或者不足，并提出优化或者改进建议。主要包括：

多发问题分析

突发事件分析和预防建议

常见问题库更新

应用功能完善和优化建议

(5) 业务咨询规划服务

应用软件升级咨询规划服务是指适应新政策、新业务的咨询意见和规划方案。

主要包括：

新政策、新业务的调研、分析

提供建设性咨询意见及建议

提供操作性较好的业务规划方案

提出信息化解决方案

(6) 其他支持配合服务

支持配合服务是指当由本系统需要与其他的外部系统进行交流时，提供接口部分的技术支持和实现以及相关活动的支持配合服务。主要包括：

配合用户做好业务系统的应用推广宣传活动

配合用户完成系统演示、展示等活动

根据山东省级、部级、市直间业务部门要求，配合用户，完成数据范围和数据规模调整，并相应修改数据转换接口

根据信息安全等级保护三级标准相关要求进行相应整改等工作。

## 2.5 设计和技术要求

投标人应充分了解本次招标任务的需求，并提出完整的系统建设方案。

★本项目系统建设应当符合人社部金保工程建设规范，支持 Linux、Unix 等主流操作系统，支持 WebLogic、WebSphere 等主流中间件，支持 Oracle 等主流数据库。

★系统的操作要力求简便，操作界面的设计风格统一，便于快速掌握系统操作方法；同时要求系统界面友好，符合操作习惯。

## 2.6 项目管理

供货商为本项目成立专门项目小组，安排具备任职资格和具有相应能力经验

的人员担任相关职务，项目小组中的项目经理、技术负责人在本项目稳定运行前不得更换。

在项目实施过程中，供货商需按项目阶段提供相应的文档。主要包括：需求说明书、系统设计说明书、源代码及规范、测试分析报告、使用手册、项目验收总结。

## 2.7 培训要求

供货商须提供满足本项目要求的培训服务和培训文档。培训的对象应包括采购方管理人员、技术人员和系统使用人员；培训方式包括现场授课和自主学习；培训的内容包括项目管理、系统技术原理和系统操作。通过培训，保证采购方工作人员能够胜任日常技术管理和业务操作工作，以保障系统正常、安全地运行。

## 2.8 运维服务

供货商必须能够满足通过电话、传真、E-mail、现场服务等各种方式对用户提供售后运维服务；供货商须承诺在合同约定的售后运维服务期内，如遇突发情况，供货商须在接到通知 2 小时做出响应，4 小时内派出工作人员到达现场。

供货商应在响应文件中详细说明售后运维服务与故障响应的处理流程和服务组织的机构，以及支持服务体系。

# 3. 商务条件

## 3.1 服务期限

本项目预算金额为 137 万/年，服务期限三年，合同一年一签。

## 3.2 服务地点

由采购人指定地点。

## 3.3 付款方式

合同签订后首付合同金额的 70%，项目验收合格后支付剩余 30%。（如遇资金批复延迟，付款时间顺延）

## 3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即整改或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组织的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

## 3.5 质量保证

3.5.1 项目服务期间，采购人如遇到问题，随时可以从成交供应商得到支持与帮助。

3.5.2 成交供应商严格按照采购人要求，依法及时完成相关任务。

3.6 售后服务

3.6.1 成交供应商应提供及时周到的售后服务。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。