

**市政务服务数据管理局智慧会议管
理系统及语音转录系统运维
(2023年)项目招标公告**

一、项目概述

（一）项目名称

市政务服务数据管理局智慧会议管理系统及语音转录系统运维（2023年）项目。

（二）采购人：江门市政务服务数据管理局。

（三）用户单位：江门市政务服务数据管理局。

（四）服务期限：本项目服务期限为：一年。

（五）服务地点：江门市政务服务数据管理局。

（六）建设依据

《广东省电子政务建设管理办法》要求，机关单位应当加强电子政务应用系统建设，优化业务流程，建立业务信息资源库，建立科学的管理模式，提高管理水平和服务水平。

广东省人民政府办公室《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）实施方案》（粤府办〔2018〕48号）文件“推动政府内部协同运作”中章节要求推进政务办公应用，提升政府部门协同水平。

二、项目需求内容

（一）运维整体概况

会议系统已部署稳定运行，服务器使用省政务云资源，目前运行稳定，此次运维期间不涉及硬件及网络资源的变动。

（二）基础设施维护

系统部署于省政务云机房，硬件及网络部分由运维商联合省政务云运维商共同负责。

（三）软件及信息资源维护

(1) 系统维护服务

对 42 家单位提供电脑端及平板端的维护服务，对 173 家单位提供系统小程序端的维护服务，维护服务内容如下：

1. 电脑端及平板端单位清单

序号	单位
1	江门市委办公室
2	江门市府办公室
3	江门市政协办公室
4	江门市委组织部
5	市政法委
6	市政研室
7	市委党校
8	市委编办
9	市发改局
10	市市场监督管理局
11	市民政局
12	市人社局
13	市政务服务数据管理局
14	市自然资源局
15	市社保局
16	市行政服务中心
17	市工商联

序号	单位
18	市科协
19	市住建局
20	市司法局
21	市投资工程建设管理中心
22	市委市政府接待处
23	市退役军人事务管理局
24	市应急局
25	市水利局
26	市卫生健康局
27	市工信局
28	市金融局
29	市交通运输局
30	市文广旅体局
31	市机关事务局
32	市审计局
33	市信访局
34	市总工会
35	市疾控中心
36	市医疗保障局
37	市交通建设投资集团
38	市统计局

序号	单位
39	古井镇（市府办驻村点）
40	大江镇（政数局驻村点）
41	市科技局
42	市公路事务中心
43	市农业农村局 （已部署，待客户单位采购硬件设备后启用）
44	市土地储备中心 （已部署，待客户单位采购硬件设备后启用）

2. 电脑端及平板端维护内容

服务内容	具体要求
基础性维护	（1）对系统提示的程序错误及时进行纠正，修复因程序问题引起的数据缺陷，及时处理系统突发性故障。
	（2）及时解决使用系统在不同浏览器和不同办公软件版本运行中出现的异常问题。
	（3）对应用程序进行性能和资源监控，根据监控结果进行系统性能优化和数据库调优等。
	（4）为使用单位进行系统数据备份，定期检查及同步手工备份，确保数据得以妥善保存。

服务内容	具体要求
	(5) 对系统突发情况（如系统服务停止、系统崩溃、数据丢失等）提供快速处理服务。
	(6) 每月向用户方提供系统维护报告。
	(7) 每年向江门市政务服务数据管理局提供年度维护总结报告。
变更性维护	处理因需求变化或业务优化等原因引起的功能变更。
安全性维护	(1) 安全维护：每季度对系统进行定期安全检查，检查系统杀毒软件更新情况，对系统进行诊断测试，日志查阅等，确保系统的安全稳定。
	(2) 系统巡检：检查系统空间使用情况、网速状况、系统和数据库运行状况。对系统进行性能调优、功能完善、产品升级等，确保系统的稳定运行。

3. 小程序端维护单位清单

序号	分类	具体情况
1	市委	市委宣传部、市委统战部等 21 家单位
2	市人大	市人大常委会办公室
3	市政府	市教育局、市科技局、市工信局、市公安局等 43 家单位

4	市政协	市政协常委办公室
5	市法院	市中级人民法院
6	市检察院	市人民检察院
7	民主党派与工商联	市民革、市民盟等 8 家单位
8	群团机关	市总工会、团市委等 9 家单位
9	院校、新闻单位及医疗机构	五邑大学、江门职院、江门日报、江门广播电视台等 25 家单位
10	中央、省垂直部门及驻江门有关单位	江门军分区、武警江门支队、江门海关等 44 家单位
11	其他单位	江门中医药学校、市体育运动学校等 19 家单位

4. 小程序端维护内容

服务内容	具体要求
基础性维护	(1) 对系统提示的程序错误、流程和表单的修改, 及时纠正因程序问题引起的数据缺陷, 及时处理系统突发性故障。
	(2) 及时处理用户在使用小程序时遇到的问题。

	(3) 根据实际情况，对软件突发情况（如服务停止、软件崩溃、数据丢失等）提供快速处理。
变更性维护	处理因需求变化或业务优化等原因引起的功能变更。
安全性维护	不定期检查与跟踪系统状况，查看服务器日志、性能调优、功能完善；及时升级系统、修复漏洞等，确保软件的安全性及稳定性。

(2) 语音转录系统维护

项目	内容	单位
硬件维护	提供产品硬件维修和更换服务；各类故障及时响应、排查、诊断和处理等，直至解决、硬件的保修。	项
软件维护	提供产品相关的技术支持，包含产品环境搭建、软件功能使用、常见使用故障排查等；提供产品实际使用过程中出现的各类故障及时响应、排查、诊断和处理等，直至解决。	项
技术保障	提供重要会议的产品使用技术保障工作；提供产品模型、引擎及软件标准版本升级服务；提供产品移机服务。	项

1.在线服务：客户可通过访问讯飞听见网站，点击页面右侧“官方客服”联系客服，在线客服服务时间为 8:00-22:00，节假日无休；

2.电话服务：技术人员接到客户技术支持请求或故障报告后，立即以电话方式协助客户，指导客户解决问题，电话支持提供 5*8 小时

服务（0551-65309482）；

3.远程维护服务：技术人员在客户授权后，可通过远程工具连接进入系统协助客户进行解决问题；

4.现场服务：我司根据客户提出的技术问题，需要技术人员到客户现场处解决问题；

向客户提供维护与技术支持服务的范围包括：

1) 提供产品相关的技术支持，包含产品环境搭建、软件功能使用、常见使用故障排查等；

2) 提供产品实际使用过程中出现的各类故障及时响应、排查、诊断和处理等，直至解决；

3) 提供重要会议的产品使用技术保障工作；

4) 提供产品硬件维修和更换服务；

5) 提供产品模型、引擎及软件标准版本升级服务；

6) 提供产品巡检服务；

7) 提供产品软件迁移服务；

8) 提供产品移机服务；

（3）系统对接服务

与市府办现有的会议管理系统进行对接，完成功能整合和数据整合工作，将其全面整合进入江门市会议管理系统。

建设目标：

提高会议效率：通过建立有效的对接机制，确保市府办会议之间的信息传递和沟通更加顺畅，从而提高会议的工作效率。

优化资源利用：通过系统对接，能够更好地协调和利用各部门、单位的资源，避免资源浪费和重复工作，提高综合效益。

加强决策支持：通过系统对接，能够及时获取相关信息和数据，为市府办会议的决策提供准确、全面的支持。

建设内容：

统一信息共享平台：建设一个统一的信息共享平台，使得会议之间可以快速、准确地共享文件、数据、进展情况等信息。

完善信息管理系统：建设一个完善的信息管理系统，包括会议日程安排、参会人员管理、会议资料管理等，以提高会务工作的效率和规范性。

建设意义：

提高会议效率和质量：通过对接及升级工作，能够减少信息传递的时间和误差，提高会议召开的效率和质量，确保会议顺利进行。

优化资源配置：通过对接机制，可以更好地协调和利用各部门、单位的资源，避免资源浪费和重复工作，实现资源的最大化利用。

增强决策支持：通过对接工作，市府办会议可以更及时、全面地获取相关信息和数据，为决策提供准确的支持，提高决策的科学性和有效性。

提升工作协同性：建立良好的对接机制和沟通渠道，可以促进不同部门之间的协作与合作，提升工作的协同性和整体效能。

市府办会议对接及升级工作的建设将有助于提高会议效率和质量，优化资源利用，加强决策支持，并促进工作协同，从而推动用户

相关工作的顺利进行。

（四）运维人力服务

服务商在实施服务时，需组建专门的运维团队，人数不能低于4人，并保证项目管理团队的主要人员稳定。团队组建后，需建立相关的作业流程和响应机制，进行合理的人员岗位设置和职责定义，保证专人专岗并设置人员备份，配备具有相应能力的人员和必要的工具，并定期进行专业培训，以提高服务能力。团队分工如下：

岗位	人数	职责和工作
项目经理	1人	全面负责维护工作，对项目及客户负责，确保工作及时、标准、高效的完成。
运维工程师	≥2人	完成系统的日常维护工作，并针对日常工作提出合理化建议。
客服代表	≥1人	进行有效的客户沟通，维护良好的客户关系

三、项目报价及采购

（一）报价要求。本项目最高限价为18.04万元，投标人报价包括提供以上运维服务的费用应全部计入报价之中，不得额外收取任何费用。报价中包含咨询人员全部人力成本费用、调研费用、差旅费用、资料费用、评审费用、会议费用、税费等等。

（二）采购方式。根据《关于执行〈广东省政府采购集中采购目录及标准（2020年版）〉有关事项的通知》（江财采购〔2020〕32号）的有关规定和市财政局相关要求，本项目属于集中采购目录外100

万元以下项目，属于自行采购范围，拟通过江门市采购行业协会网站向社会公开进行网上询价，在响应的供应商中择优选择，最终择优选择不以价格低为衡量标准。

（三）服务费

1.成交人须向平台运营商中达通采智采平台缴纳平台使用费，金额为成交金额的1%，不足300元按照300元收取（小数点后面四舍五入取整数）；

2.成交人无正当理由放弃成交资格的必须按询价公告等相关规定缴纳相应的平台使用费；

3.如确实因不可抗力放弃成交资格的，应在不可抗力发生后三个工作日内予以通知采购人及平台方并提供相关的证明；如逾期，平台方不予退还平台使用费；

四、付款方式

资金预算为人民币18.04万元，最终以财政实际调整之后的金额为准。本项目总体资金使用计划如下：

1.首付款，2023年项目合同签订生效且中标单位向江门市政务服务数据管理局提供符合国家财务规定的发票后，江门市政务服务数据管理局办理申请付款手续。江门市政务服务数据管理局收到财政拨付资金后的15个工作日内，视实际资金到位情况，向乙方支付合同金额的30%作为首付款；

2.进度款。项目进行半年且服务达到要求时，中标单位向江门市政务服务数据管理局提供符合国家财务规定的发票后，江门市政务服务数据管理局办理申请付款手续。江门市政务服务数据管理局收到财

政拨付资金后的 15 个工作日内，视实际资金到位情况，向乙方支付合同金额的 60%作为进度款；

3.尾款，2024 年项目运维期结束且验收合格，中标单位向江门市政务服务数据管理局提供符合国家财务规定的发票后，江门市政务服务数据管理局办理申请付款手续。江门市政务服务数据管理局收到财政拨付资金后的 15 个工作日内，视实际资金到位情况，向乙方支付合同金额的 10%尾款。具体以合同协议约定为准。

五、供应商资格要求

（一）投标供应商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件。

（二）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，报价时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。

（三）参与本项目投标的供应商近三年内无行贿犯罪记录。