

## 创业培训师资管理等系统运行维护项目招标文件主要条款意见征集公告

(招标编号: LNTH2023314E)

项目所在地区: 辽宁省, 沈阳市

### 一、招标条件

本创业培训师资管理等系统运行维护项目已由项目审批/核准/备案机关批准, 项目资金来源为其他资金最高限价: 33万元, 招标人为辽宁省就业和人才服务中心。本项目已具备招标条件, 现招标方式为其它方式, 特邀请有兴趣的潜在投标人提出资格预审申请。

### 二、项目概况和招标范围

规模: 最高限价: 33万元

范围: 本招标项目划分为1个标段, 本次招标为其中的:

(001) 创业培训师资管理等系统运行维护项目;

### 三、投标人资格要求

(001创业培训师资管理等系统运行维护项目)的投标人资格能力要求: 1、具有独立承担民事责任的能力;

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

5、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;

4、本项目不接受联合体投标。;

本项目不允许联合体投标。

### 四、资格预审文件的获取

获取时间: 从2023年09月08日 00时00分到2023年09月15日 16时30分

获取方式: /

### 五、资格预审申请文件的递交

递交截止时间: 2023年09月15日 17时00分

递交方式：//

#### 六、资格预审开始时间及地点

资格预审开始时间：2023年09月15日 17时00分

资格预审地点：

评审办法：/

#### 七、其他

/

#### 八、监督部门

本招标项目的监督部门为辽宁省就业和人才服务中心监督管理部门。

#### 九、联系方式

招 标 人：辽宁省就业和人才服务中心

地 址：沈阳市皇姑区泰山路19号

联 系 人：刘金梁

电 话：024-62656315

电子邮件：/

招标代理机构：辽宁天泓工程项目管理有限公司

地 址：沈阳市和平区和平南大街20B区4

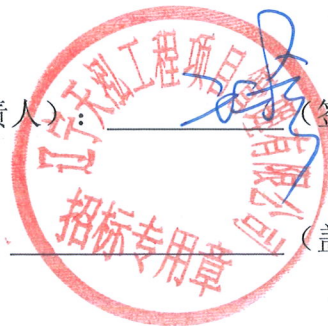
联 系 人：王琦

电 话：024-23925220

电子邮件：lnthzbb@126.com

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）：\_\_\_\_\_（签名）

招标人或其招标代理机构：\_\_\_\_\_（盖章）



---

# 创业培训师资管理等系统运行维护项目

## 招标方案

---

## 供应商资格要求

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、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；
- 6、本项目不接受联合体投标。

# 第一章 项目概述

对辽宁省就业和人才服务中心创业培训师资管理等系统进行运行和维护，主要包括创业培训师资管理系统、综合咨询、信息发布服务系统等系统，为该项目提供系统稳定运行和技术支撑。

# 第二章 服务需求

- (1) 升级创业培训师资管理系统、综合咨询信息发布服务系统确保系统稳定运行；
- (2) 最少派驻1名技术人员进行现场维护，非现场技术团队不少于5人。

# 第三章 总体技术要求

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ★1 | <p><b>一、计划概述：</b></p> <p>1. 升级创业培训师资管理系统、综合咨询信息发布服务系统确保系统稳定运行；</p> <p>2. 最少派驻1名技术人员进行现场维护，非现场技术团队不少于5人。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ★2 | <p><b>二、创业培训师资管理等系统</b></p> <p>1. 创业培训师资管理系统</p> <p>实现对全省取得创业培训讲师资格人员的管理。全面掌握当前全省创业培训师资业务水平、教学现状及分布情况，便于统一管理及人员调配。建立全省创业培训师资电子信息库。</p> <p>2. 综合咨询及信息发布服务系统</p> <p>(1)综合咨询服务系统</p> <p>包括人工服务、语音留言服务、人社政策自助语音播报服务、社保信息自助查询服务、社保卡自助挂失服务、居家远程电话服务、短消息服务、业务处理监控、统计分析管理、质量监控管理、知识库管理与维护、录音系统管理、传真系统管理、记录补录、考试管理、“好差评”评价、系统管理、接口服务系统、全国12333系统数据对接，省12345系统数据对接等功能。</p> <p>(2)信息发布服务系统</p> <p>网站建设包括首页、一二级页面展示、文章列表、文章详情、专题页展示、图片视频展示、访问量统计、浮窗展示、网站地图、服务大厅等。全站采用静态页形式发布。数据管理端整体架构要求符合等保三级标准前提下建设。功能包括：用户及权限、密码复杂度、栏目管理、文章管理、文章审核管理、浮窗管理、访问量统计、图片视频管理、模板管理、模板标签管理、静态发布管理、外链管理等。</p> |

|    |                      |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ★3 | 创业培训<br>师资管理系统       | 应用系统               | <p>师资信息录入管理:师资信息录入管理、师资信息修改、师资信息查询, 政策文件上传, 政策文件查询等。</p> <p>查询统计管理:师资信息与普惠制系统关联、普惠制培训系统对接、培训次数进行统计、培训讲师活跃度管理、讲师派遣函管理、培训讲师年审管理等。</p> <p>权限分配用户管理:各级地市及省部级查询权限、用户划分, 管理, 权限设置及相应的授权功能维护与完善等。</p>                                                                                                                                                                                                                   |
|    |                      | 虚拟化资源              | <p>操作系统:Server2008R2</p> <p>数据库型号:Oracle11g数据库, 数据库运维负责数据存储方案设计、数据库表设计、索引设计和SQL优化, 数据库变更、监控、备份、高可用设计等。完善数据库存活和性能监控, 及时了解运行状态, 解决故障。数据库安全建设数据库账号体系, 严格控制账号权限与开放范围, 降低误操作和数据泄露的风险;离线备份数据的管理等。</p> <p>虚拟化资源:虚拟机(应用)服务器</p> <p>中间件:weblogic 中间件</p>                                                                                                                                                                  |
|    |                      | 运维内容               | <p>1.应用运维、数据库维护、安全维护、技术持维护等。</p> <p>2.应用系统打版升级、定期升级、安装、迁移、部署、配置优化。</p> <p>3.文件存储配置管理服务、备份作业检查、存储事件管理服务、备份及恢复策略制定、备份介质管理、备份软件维护、备份数据恢复、备份数据整理、存储设备运行维护等。</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|    |                      | 相关维护内容             | <p>1.应用系统正常维护, 维护师资管理系统正常运行, 处理系统运行问题, 修复系统BUG, 定期备份系统数据、代码、文档。</p> <p>2.师资信息录入管理、查询统计管理、师资信息与普惠制系统关联、培训讲师活跃度管理、讲师派函管理等。</p> <p>3.管理服务器资产, 梳理资源状况、数据中心分布情况、网络专线及带宽情况, 确保服务器资源充分利用。</p> <p>4.例行检查, 制定服务例行排查点, 根据服务排查点定期检查, 排除隐患。</p> <p>5.确定服务所需各项监控、系统指标的阈值或临界点, 制定处理预案, 周期性进行预案演练, 确保可执行性。</p> <p>6.制定数据备份策略, 保证数据备份的可用性和完整性, 定期开展数据恢复性测试。</p> <p>7.完善数据库存活和性能监控, 及时了解数据库运行状态及故障。</p> <p>8.配合完成各类安全等级调整及修复。</p> |
|    |                      | 运维内容               | <p>数据库备份及系统发布维护, 软件技术支持及电话咨询服务, 常驻客户现场进行技术支持及沟通, 技术支持、培训, 定义、记录和跟踪用户报告问题, 设定严重程度和优先级别。定位系统操作流程潜在风险区域。建立长期系统性能优化方案。校正性维护。适应性维护。完善性维护。优化sql语句和数据结构等。</p>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ★4 | 综合咨询<br>信息发布<br>服务系统 | 呼叫中心<br>语音<br>通信平台 | <p>POWERPC+DSP 的硬件架构中提供</p> <p>LINUX嵌入式系统。1/2/4/8/16 个 E1/T1 接口和 2 个千兆以太网口/支持4条PRI ISDN中继/支持ISDN PRI信令、1号信令/双电源</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                      | 操作系统               | Linux系统、Windows系统                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                      | 数据库                | <p>oracle数据库, 其维护服务内容主要包括:数据库实例状态检查、数据库表空间使用情况、监控查看数据库的连接情况、表空</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                  |  | 间使用情况和性能检查、数据的维护, 统计等。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | 服务器设备            |  | 针对数据库服务器、应用服务器、录音/文件服务器、前置服务器等服务器, 开展硬件状态监控、性能监控、应用维护、进程与服务检查、磁盘空间检查、系统漏洞修补、系统垃圾清理等。                                                                                                                                                                                                              |
|  | 中间件              |  | 数据维护、数据备份、系统日常维护、中间件升级而对应用软件进行适应性更新与调测服务、中间件维护操作手册及应急流程更新等。                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | 应用系统             |  | 应用系统的补丁升级、安装、迁移、部署、配置优化。文件存储配置管理服务、备份作业检查、存储事件管理服务、备份及恢复策略制定、备份介质管理、备份软件维护、备份数据恢复、备份数据整理、存储设备运行维护。软件更新服务、对业务管理系统健康状态检查与分析报告, 对系统用户信息进行维护和修改, 添加系统用户、更改系统用户信息、权限, 负责系统中管理人员、操作人员等名单的调整, 以及数据同步、数据应用支持。根据需要可以将系统等应用软件迁移并重新部署在其他服务器, 确保数据同步。对于公安或者攻防演练查找出的系统与软件等漏洞, 进行核对查找原因, 修补升级, 增强系统与软件的安全性及稳定性。 |
|  | 计算机电话集成系统        |  | 提供统一会话管理系统、智能路由系统、科大讯飞TTS系统及相应许可资源。                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | IVR交互式语音应答系统     |  | 提供许可资源, 提供图形化自助语音流程生成工具。                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | 录音系统             |  | 提供许可资源, 支持会议方式、并线方式录音, 支持录音文件管理, 支持录音文件导出。                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | 传真系统             |  | 提供许可资源, 提供处理传真的功能。接收传真, 利用传真服务器, 使用固定电话线路, 发送传真。传真系统支持语音和进出传真;支持即时传真与定时传真两种方式, 定时传真支持批量发送。                                                                                                                                                                                                        |
|  | 电话服务应用软件与通信平台的集成 |  | 实现软电话功能集成, 应用软件与通信设备的接口开发, 包括统一登录接口、弹屏接口、外拨接口、转IVR接口、签退接口等。通过将通信控件嵌套入应用软件, 实现与通信系统接口对接。                                                                                                                                                                                                           |
|  | 数据备份迁移服务         |  | 提供数据库和信息发布系统的管理工具, 支持数据库备份和恢复, 支持系统优化。提供系统日志和信息统计功能。提供数据库远程镜像功能。每日系统进行自动备份, 备份期间不影响系统正常使用。支持数据迁移, 数据能够无缝、完整迁移至指定数据库平台, 能够实现数据内容的延续性, 数据迁移过程不能影响正常的业务受理工作。                                                                                                                                         |
|  | 故障响应服务           |  | 除提供工作日现场值守服务方式外, 同时, 提供7×24小时故障响应服务。                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | 系统接口             |  | 对外提供标准化接口包, 支持电话服务系统与就业系统、社保系统、社保卡系统、职业资格证书系统、投诉举报联动平台等系统无缝联接, 可调用相关数据。完善信息查询自助服务等功能, 增加社保信息自助语音查询、社保卡自助挂失等功能。确保电话服务系统(含应用系统、知识库、运维系统、媒体网关、智能                                                                                                                                                     |

|  |  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |                  | 路由、服务器等支撑系统运行的硬件设备)及外围系统接口与本地特色软件对接联调和开发测试的技术支持。与省12345系统对接,实现数据互通。与全国12333系统联网对接,实现数据上传;支持与各级评价系统对接,实现数据互通。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  |  | 通信服务系统           | 通信服务系统可以实现拨入服务、呼出服务、传真应用、通信管理、数字录音,并实现与TTS系统的集成,完成语音自动播报等功能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  |  | 知识库全文搜索引擎及数据代理网关 | <p>(1)知识库全文搜索引擎:含全文数据库、java应用开发接口、数据库代理网关软件,具有无限个用户授权、支持500用户并发检索。</p> <p>(2)是否开源:电话服务系统知识库必须建立在独立的全文检索系统上,该系统不得使用开源产品。</p> <p>(3)支持格式:全文搜索引擎(全文检索数据库+全文检索搜索引擎)支持分布式检索和负载均衡技术。核心直接支持GB2312/GBK/GB18030, BIG5和UTF8。客户端支持GB2312/GBK/GB18030编码, BIG5编码, UTF8编码。支持MS OFFICE文档(Word/Excecl/Powerpoint)和PDF文件,以及自动建立索引。</p> <p>(4)检索要求:①内嵌汉语自动分词系统,支持按词索引、按字索引、按关键词索引,可以使用文中的任意字、词、句和片段进行检索。②提供基于知识词典的扩展检索功能,能够满足特殊应用领域的高查准率和高查全率的要求,词典可维护。③实现全方位检索手段,支持多种检索运算符,并对检索结果按与检索表达式的相关性和重要性程度排序。④除基于文本内容的全文检索外,支持文档的外部特征与正文内容的各种逻辑组合检索。在数据量较大时支持自动分库功能,充分利用多库并行检索技术,进一步提高检索和数据加载速度。支持多种查询方式,包括精确查询、模糊查询、组合查询和全文检索。定制自动排序方式,包括根据访问量自动调取知识库相关内容的排序。⑤全文搜索功能支持全文检索、目录检索、分库检索、关键字检索、模糊检索等多种信息检索方式。实现全文检索、提示检索、高级检索、模糊检索、二维检索、拼音检索、结果排序、命中率排行等功能。(5)备份要求:提供数据库和信息发布系统的管理工具,支持数据库备份和恢复,支持用户管理、发布模板管理,支持不同平台之间库结构的自由拷贝,支持系统优化。提供系统日志和信息统计功能。提供数据库远程镜像功能。(6)接口开发:具有完善的开发接口, C、API、ADO、Java Beans。</p> |
|  |  | 智能中文处理平台         | <p>(1)实现知识库中的文本分类、文本聚类等信息处理功能,实现关键字、词的自动提取;不限用户数。应用国际上领先的文本挖掘、自然语言处理、概念关系词典等核心技术。</p> <p>(2)提供对海量数据进行智能检索、自动分类、自动聚类、关键词自动标引、自动文摘、信息过滤、关联规则挖掘等多种实用功能。以其为基础可方便地开发应用系统,快速实现智能信息挖掘,有效地进行知识管理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  |  | 工作流引擎            | <p>知识库及业务系统工作流引擎,不限用户数。主要技术指标如下:</p> <p>(1)工作流制定后,文档会自动按照定制的工作流程自动流转。</p> <p>(2)工作流管理主要包括工作流的新建、导入、导出、删除、刷新。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |        | <p>(3) 工作流都是由一个“开始”节点、一个“结束”节点、一些其他类型的节点以及节点间的连线组成。节点需要设置工作流内唯一的名称, 如果需要还可以设置节点描述, 除了这些基本信息外, 还需设置用户和组织以及能够进行操作。连线需要设置文档流转导致的状态改变以及通知方式: 短信息、邮件和消息知识库系统提供功能强大的工作流引擎, 并可以支持用户在界面友好的可视化编辑器中编辑定制工作流程。(4) 工作流可以根据需要随意定制, 支持串行和并行方式。(5) 可以指定多种工作流节点的动作, 包括邮件通知, 在线即时信息, 手机短信息。(6) 可以限定工作流的权限。</p>                                                                                                                  |
|  |  | 座席系统   | <p>坐席系统分为普通坐席人员功能和班长席功能。</p> <p>(1) 普通坐席人员功能主要包括业务受理、呼转、三方通话、转满意度调查、记录补录、传真发送、业务处理、业务交办及处理、通知提醒、知识库查询、无线业务系统集成页面功能、短信支持功能、通讯录功能等。班长席除具备普通坐席所有功能外, 增加了其他来源分派、特有通信功能、免打扰功能、时间限制功能、控制夜服功能、实时监控功能、质检督查功能和工作情况监督功能, 可进行监听、强插、强拆、通知提醒等。可将现场受理相关信息在系统中进行登记。对语音留言、传真等信息指定坐席处理, 并由指定坐席对语音留言、传真进行登记。(2) 支持增设投诉举报专席、老年人专席、专家坐席等。(3) 支持座席远程居家服务, 支持自定义工作时间和人员。(4) 支持知识库附件信息在线预览。(5) 支持知识库搜索历史记录查询。(6) 支持知识库全省分级、分类查询。</p> |
|  |  | 查询统计管理 | <p>(1) 提供来电分类统计、座席接听统计、咨询分类统计、投诉分类统计、业务分类统计、人员表现情况、评价情况等分类统计功能, 提供统计结果的图形和报表输出。主要完成对来电人的咨询、投诉、建议的受理交办件、办理部门反馈件、满意度评价等进行统计, 按照单位、日期、工号等分类功能进行相应的表格统计。(2) 提供业务记录查询、语音记录查询、久不应答查询、坐席主动挂机记录查询、签入签出查询、保持查询、放弃量查询、典型问题查询、来电号码查询、外呼号码查询、挂失记录查询、满意度评价查询等, 并支持自定义报表功能。可按来电时间、来电号码、咨询员工号、来电工单号等条件进行搜索, 并在一个页面内查看包括工单内容及录音在内的全部工单信息。实现与省12345系统对接, 实现数据查询统计功能, 提供统计结果的图形和报表输出。</p>                                       |
|  |  | 消息管理   | <p>消息管理分为对内消息管理和对外消息管理, 可对消息发布等进行流程和权限的管理。支持通知提醒。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  |  | 通知公告管理 | <p>在电话服务系统内部, 如出现需要公告的紧急信息, 可以通过公告管理将信息输入系统, 由系统自动在各人工座席进行显示。具备公告信息的更新、添加、维护、删除等操作。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | 质量监控系统 | <p>质量监控可对坐席业务办理进行评价, 支持抽样、评价、质量监控情况查询、统计等功能。支持大屏幕显示。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  |  | 考试系统   | <p>考试系统包含题库管理、试卷管理、自动阅卷、成绩查询、考试统计、难点分析、个人管理等, 支持考试定时提醒等, 支持试卷自动生成, 支持对全省座席进行业务考试或部分座席进行业务</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|--|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |        | 考试。系统中建立考试题库供录入考题和答案, 系统对题库随机抽取或指定考题来形成试卷进行考试, 考试系统实现自动评分和阅卷、答卷和成绩管理, 智能组卷与随机出题的功能。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  |  | 监控系统   | <p>监控系统主要分为业务监控和系统监控。</p> <p>(1)业务监控主要监控全省中心运行情况监控、各地市运行情况监控、全省座席即时工作状态监控、全省业务处理情况监控、全省话务数据分析、全省业务数据分析、全省座席数据分析、来电话务量时间分布、来电业务分类统计分析、来电情况情况分布。支持大屏幕展示, 支持图形展示, 支持全省数据汇总分析, 支持总来电信息、人工接听业务分类统计、来电内容分类统计、服务方式分类统计等信息的实时显示, 还可以对座席工作情况进行监督,支持对全省座席工作状态即时查看, 对坐席通话进行监听、插话、强制等。(2)系统监控主要是提供对系统主要设备的运行状态及参数的监视。包括监视系统设备、资源运行状态, 监视系统运行的性能效率, 跟踪系统受理呼叫的流程, 在系统运行异常时进行故障分析和定位, 并提供设备控制的手段。</p>                                                                                  |
|  |  | 自助服务系统 | <p>(1)通过语音提示选择自助语音服务, 且可对自助语音服务进行统计分析。在自助语音服务中需集成TTS系统, 通过IVR系统可以无缝查询养老、社保卡等业务系统中的来电人员参保信息以及就业信息、职业技能证书等结果查询, 支持社会保障卡自助挂失、解挂、修改密码等功能, 并实时将查询内容转换为语音播放给来电人员。群众可通过语音提示选择自助语音服务, 且可对自助语音服务进行多条件统计分析。可修改省级和各市语音导航功能。支持自助语音服务内容维护和ivr节点维护。(2)完善自助语音等系统应用功能。支持语音导航本地化需求;支持与部12333电话平台及省12345热线对接, 实现业务数据互通。</p>                                                                                                                                                               |
|  |  | 短信系统   | 全省短信网关, 短信系统利用短信网关, 通过互联的无线通信网络, 向来电人提供诸如社保信息查询等人力资源和社会保障基本信息服务。短信平台服务功能主要有短信咨询、短信建议、短信查询、通过短信外发信息、短信提醒、短信统计以及内部短信应用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  |  | 知识库系统  | <p>(1)知识库类型:政策法规、问题解答、办事指南、业务专题、表证单书、相关法规、通知公告、通讯录、学习园地等, 文件资料以全文本形式和问答式知识库保存信息记录。</p> <p>(2)知识库新增录入:支持多种文件格式的输入, 支持人工输入和导入, 以文本、图片、语音三种形式为主, 支持批量扫描汉字识别方式录入。</p> <p>(3)审核、修改和删除:提供有权限的管理人员审核知识内容和状态, 改变知识类别。</p> <p>(4)检索方式:提供目录树定位、关键字检索等多种检索方式。</p> <p>(5)知识导出:提供知识内容的文件导出, 系统支持单点导出和批量导出, 支持FLASH、表格、WORD、文本格式、图片、TXT等多种导出格式。(6)知识发送:座席人员可以将知识内容通过语音、传真、E-mail等方式发送给客户。</p> <p>(7)支持文本分类、文本摘要、文本相似性检索、文本信息过滤、拼音检索、汉语分词等功能。</p> <p>(8)知识库的设计包括知识的积累、知识库的分类、知识的录入</p> |

|  |  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |              | <p>、知识的导入和导出、知识的管理、集成TTS和传真技术等。</p> <p>(9)支持与省12345系统知识库共享,实现数据互通。</p> <p>(10)根据需要可以将知识库系统迁移并重新部署在其他服务器,确保数据同步。</p>                                                                                                                                                                       |
|  |  | 数据库          | Mysql数据库,其维护服务内容主要包括:数据库实例状态检查、数据库表空间使用情况、监控查看数据库的连接情况、表空间使用情况和性能检查、数据的维护,统计等。                                                                                                                                                                                                            |
|  |  | 中间件          | 数据维护、数据备份、系统日常维护、中间件升级而对应用软件进行适应性更新与调测服务、中间件维护操作手册及应急流程更新等。                                                                                                                                                                                                                               |
|  |  | 应用系统         | 应用系统的补丁升级、安装、迁移、部署、配置优化。文件存储配置管理服务、备份作业检查、存储事件管理服务、备份及恢复策略制定、备份介质管理、备份软件维护、备份数据恢复、备份数据整理、存储设备运行维护。软件更新服务、对业务管理系统健康状态检查与分析报告,对系统用户信息进行维护和修改,添加系统用户、更改系统用户信息、权限,负责系统中管理人员、操作人员等名单的调整,以及数据同步、数据应用支持。根据需要可以将系统等应用软件迁移并重新部署在其他服务器,确保数据同步。对于公安或者攻防演练查找出的系统与软件等漏洞,进行核对查找原因,修补升级,增强系统与软件的安全性、稳定性。 |
|  |  | 数据备份<br>迁移服务 | 提供数据库和信息发布系统的管理工具,支持数据库备份和恢复,支持系统优化。提供系统日志和信息统计功能。提供数据库远程镜像功能。每日系统进行自动备份,备份期间不影响系统正常使用。支持数据迁移,数据能够无缝、完整迁移至指定数据库平台,能够实现数据内容的延续性,数据迁移过程不能影响正常的业务受理工作。                                                                                                                                       |
|  |  | 故障响应<br>服务   | 除提供工作日现场值守服务方式外,同时,提供7×24小时故障响应服务。                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  |  | 规划与页<br>面设计  | 根据实际特点,结合用户需求,对栏目内容进行全面的梳理规划,构建符合用户要求,科学合理的网页结构。                                                                                                                                                                                                                                          |
|  |  | 模板实施<br>服务   | 根据规划、美术页面进行模板开发,快速构建出结构完整用户满意的专栏内容,系统通过模板引擎能够实现全静态的信息发布,同时系统支持静态页面中实现动态区域,使得频繁更新的内容块能够及时反应出变化。在系统中可以实现对模板的添加、修改、删除,以及导入导出操作。模板技术是采用独创的直接扩展html标签的方法,扩展Html元素的定义。                                                                                                                          |
|  |  | 数据迁移<br>服务   | 将网站数据通过程序和手工录入两种方式实现数据的迁移,确保数据完整可用。                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  |  | 日常维护<br>服务   | 提供技术人员通过远程方式解决常见问题或用户需求,根据实际情况安排技术人员到现场处理问题或进行新需求的实施;提供模板开发专员,负责整个网站技术保障。特点响应及时,在最短时间内了解用户需求及时做出修改调整。                                                                                                                                                                                     |
|  |  | 专题建设<br>服务   | 针对用户需求,对专题进行内容梳理、栏目规划、美术设计、模板实施工作。                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 技术咨询<br>服务 | 提供网站模板开发、公司各产品的操作使用、维护及操作系统、数据库方面的技术咨询。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | 应急响应<br>服务 | 提供节假日应急响应服务,在此期间安排负责人及技术人员进行7×24小时值班,确保网站的正常运行。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|  | 系统维护<br>服务 | 提供全面的系统维护服务,从网络层、数据层、应用层、WEB层,针对服务器操作系统、各相关应用系统及网站安全提供全方位的系统维护服务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  | 系统巡检<br>服务 | 针对服务器操作系统、网站相关产品或系统及网站安全提供全面的巡检服务。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | 产品培训<br>服务 | 提供公司产品的安装部署及操作使用培训。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | 数据备份<br>服务 | 按月进行结构化数据和非结构化数据增量和全量的数据备份。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | 默认统计<br>服务 | 提供丰富的,可以统计不同栏目的文档数据,可以统计站点或者栏目中的模板数据,可以统计用户的工作量,可以统计系统的概要信息。同时具备运行日志功能,主要有日志属性设置、站点日志、管理员日志、用户日志、系统错误日志。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | 权限管理<br>服务 | 权限分配用来实现网站系统指定人员、角色(岗位)等授权对象权限的分配。支持多级权限(目前为编、核、审、发四级);一个角色可对应多个栏目(栏目),一个栏目(栏目)亦可由多个角色。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | 新闻管理<br>服务 | <p>1.实现信息展示的同时实现多平台多浏览器兼容的特点。网站页面通过模板生成HTML静态页的方式实现发布,能够提高访问速度和同时访问人数,而布局及样式皆可通过模板的方式在内容管理系统中进行调整。</p> <p>2.栏目:网站栏目均可通过内容管理系统进行维护,如对栏目进行增删改及栏目层级和位置的调整,可对栏目进行分组管理。</p> <p>3.内容:网站可以实现多种类型内容的发布,如文字、图片、附件等,并可以在发布之前实现预览功能,对已经发布过的内容也可进行编辑、删除、重新审核等操作。内容的编辑发布采用独有的内容编辑器进行操作,实现所见即所得的效果。对后台存在的内容可以实现复制、剪切、引用等转移操作,便于将内容发布到多个不同的栏目中,并可设置多级审核机制,实现对内容的先审核后发布操作。</p> <p>4.其他功能:通过内容管理系统可实现对网站名称、访问地址、存储位置等基本属性的修改调整。网站页面通过模板管理功能实现页面的编辑和生成,根据页面类型的不同可实现多种类型模板的自定义创建。网站系统具备日志记录功能,记录后台用户对网站的各项操作,包括记录操作时间、操作内容、操作用户等信息。对生成的日志可以进行导出及归档操作网站系统可实现对发布内容的统计分析功能,通过对发布到后台的内容进行分类统计。</p> |
|  | 系统优化<br>服务 | 系统通过模板引擎能够实现全静态的信息发布,同时系统支持静态页面中实现动态区域,使得频繁更新的内容块能够及时反应出变化。特有的动静结合模板技术能够在最优化网站性能的同时不影响网站的时效性。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

---

#### 第四章 交付周期要求

合同签订后五日内进场服务，服务期限为一年。

#### 第五章 付款方式：

合同签订后半年内一次付清合同金额。

# 1. 评标办法:

| 项目            | 分项名称   | 评分标准                                                                                                                                                                                               | 满分 |
|---------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 价格部分<br>(15分) | 最后报价   | <p>1. 磋商基准价:满足磋商文件全部实质性要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价,磋商基准价为满分15分。</p> <p>2. 其他合格供应商的价格分统一按照下列公式计算:磋商报价得分=(磋商基准价/最后磋商报价)×15。得分保留至小数点后两位,第三位四舍五入。</p> <p>3. 因落实政府采购政策需要进行最后价格调整的,以调整后的最后报价计算磋商基准价和报价得分。</p> | 15 |
| 技术部分<br>(50分) | 服务技术方案 | <p>供应商提供科学合理、内容详实的服务技术方案,方案具有完整性、合理性和可操作性;方案内容涵盖创业培训师资管理系统、综合咨询信息发布服务系统等系统的服务。</p> <p>1. 方案科学合理、全面,针对性和可行性强的得8分;</p> <p>3. 方案基本合理、基本科学的得5分;</p> <p>5. 方案简略、描述不详尽的得2分;</p> <p>6. 未提供的不得分。</p>       | 8  |
|               | 项目实施服务 | <p>供应商结合本项目特点,制定实施服务方案,包括服务工作计划及保障措施。</p> <p>1. 切合实际,安排十分合理,针对性强,得8分,</p> <p>2. 进度较好,实施安排有序、有较好针对性,得5分,</p> <p>3. 进度一般,针对性一般,得2分,</p> <p>4. 未提供不得分。</p>                                            | 8  |
|               | 项目管理方案 | <p>供应商提供完善的项目管理方案,项目管理方案包括项目管理体系、项目过程记录、项目问题处理、项目需求管理等内容。</p> <p>1. 制定的项目管理方案详细可行,方案论述全面,得8分;</p> <p>2. 方案可行,针对性较好,得5分;</p> <p>3. 方案一般,针对性一般,得2分;</p> <p>4. 未提供不得分。</p>                            | 8  |
|               | 应急预案   | <p>供应商提供本项目可能出现的突发状况有全面的应急预案,处理措施合理可行程度。</p> <p>1. 方案详细可行,论述全面,得8分;</p> <p>2. 方案可行,针对性较好,得5分;</p> <p>3. 方案一般,针对性一般,得2分;</p> <p>4. 未提供不得分。</p>                                                      | 8  |
|               | 运维服务   | <p>供应商提供的运维服务方案,要求具有运维服务保障机制,应包含服务保障体系、服务保障措施、服务保障流程等内容。</p>                                                                                                                                       | 8  |

|               |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 商务部分<br>(35分) | 方案     | 1. 方案详细可行, 论述全面, 得8分;<br>2. 方案可行, 针对性较好, 得5分;<br>3. 方案一般, 针对性一般, 得2分;<br>4. 未提供不得分。                                                                                                                                                                                                                                                |    |
|               | 培训方案   | 供应商提供完善的项目培训方案, 项目培训方案包括培训目的、培训方式、培训对象、培训内容等具体内容。<br>1. 方案详细可行, 论述全面, 得5分;<br>2. 方案可行, 针对性较好, 得3分;<br>3. 方案一般, 针对性一般, 得1分;<br>4. 未提供不得分。                                                                                                                                                                                           | 5  |
|               | 服务承诺   | 供应商完全响应本项目的运维服务保障, 并提供服务承诺, 包括运维服务期限及承诺、服务内容、服务标准、服务方式等内容。<br>1. 服务承诺详细可行, 论述全面, 得5分;<br>2. 服务承诺可行, 针对性较好, 得3分;<br>3. 服务承诺一般, 针对性一般, 得1分;<br>4. 未提供不得分。                                                                                                                                                                            | 5  |
|               | 履约能力   | 供应商具有有效的:<br>1. 具有质量管理体系认证证书, 得1分。<br>2. 具有环境管理体系认证证书, 得1分。<br>3. 具有职业健康安全管理体系认证证书, 得1分。<br>4. 具有信息安全管理证书, 得1分。<br>5. 具有IT服务管理体系认证证书, 得1分。<br>6. 具有业务连续性管理体系认证证书, 得1分。<br>7. 具有信息系统建设和服务能力等级认证证书, 得1分。<br>8. 具有CMMI软件能力成熟度能力资质3级及以上证书, 得1分。<br>9. 具有ITSS信息技术服务标准符合性证书, 得1分。<br>10. 具有售后服务评价认证证书, 得1分。<br>注: 响应文件需提供相关证明材料复印件并加盖公章。 | 10 |
|               | 项目经理能力 | 供应商拟派驻本项目的项目经理具有:<br>1. 信息系统项目管理师证书;(2分)<br>2. 项目管理专业能力等级证书(2分)<br>3. 敏捷管理专业人士资格证书;(2分)<br>项目经理须具有全部证书资格, 得6分, 缺一项不得分;<br>(须提供持证人员相关证书复印件, 及社保机构出具的在供应商本单位缴纳的开标时间前六个月内任意一个月的社保证明复印件并加盖供应商公章, 未提供不得分)。                                                                                                                              | 6  |
|               | 项目团队   | 供应商拟派驻本项目的团队成员(项目经理除外)包括实施人员、设计人员、开发人员、测试人员中应具有以下资格证书:<br>1. 系统架构师;<br>2. 软件设计师;<br>3. ITSS服务相关证书;                                                                                                                                                                                                                                 | 8  |

|        |                     |                                                                                                                                                                                                                         |     |
|--------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|        |                     | 4. CISP认证证书;<br>团队成员每提供1种证书得2分, 最高得8分, 不提供不得分。<br>(须提供持证人员相关证书复印件, 及社保机构出具的在供应商本单位缴纳的开标时间前六个月内任意一个月的社保证明复印件并加盖供应商公章, 未提供不得分)。                                                                                           |     |
|        | 项目<br>业绩            | 供应商需提供2020年至今(以合同签订日期为准)人社相关或类似项目业绩, 每提供一份合同得2分, 最多得8分。<br>(响应文件中提供合同复印件, 未提供、不清晰或无法判定的不得分)                                                                                                                             | 8   |
|        | 本地<br>化服<br>务能<br>力 | 本地化服务能力, 供应商在辽宁省沈阳市内具有本地化服务的得3分。<br>备注:本地化服务需提供以下证明资料之一均认可, 未提供不得分。<br>①在上述地区具有固定的办公场所及人员(需提供租房协议或产权证明);<br>②供应商在上述地区注册成立的, 提供公司(或分公司)营业执照;<br>③承诺中标即在上述地区成立本地化服务机构或者提供无差异化的服务(投标文件中提供书面承诺)。<br>备注:如果后续无法提供, 招标人有权停止合作。 | 3   |
| 合<br>计 |                     |                                                                                                                                                                                                                         | 100 |

2. 最高限价: 33.5万元。