中山市网络预约出租汽车综合服务管理

平台运维服务项目方案

中山市交通运输局

2023年4月

一、概述

（一）项目概况

1.项目名称:中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台运维服务项目

2.项目主管单位:中山市交通运输局

（二）项目背景

为发挥互联网技术优势，满足行业监管的基本需要，交通运输部组织开发了网络预约出租汽车监管信息交互平台，并于2016年12月28日发布了《交通运输部办公厅关于印发<网络预约出租汽车监管信息交互平台总体技术要求（暂行）>的通知》，对网约车数据的接入流程、内容、形式提出了明确的要求。为适应新形势下的行业管理要求，为管理部门提供有力的系统支撑，切实提升服务水平和监管能力，建设中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台。

中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台整合巡游车及网约车企业、车辆、从业人员信息，提供网络预约出租汽车综合服务网站、网络预约出租汽车网上业务申办、网络预约出租汽车行业监管、巡游出租汽车行业监管、移动办公APP、网约车考试管理、系统管理和数据对接等功能，实现行业的一体化管理。为行业管理部门规范资质管理、监控营运动态、监督营运行为、制定行业政策提供信息化支撑。

中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台项目，项目金额3182800元，已于2019年12月13日完成项目建设和验收，项目质保期三年，项目已于2022年12月13日质保服务到期。

（三）项目目标

本项目主要为中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台的整体运行维护。通过引入平台运行维护团队实现中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台软件系统的整体维护和平稳可靠运行。

（四）服务周期

自2023年1月1日至2024年6月30日止。

二、系统现状和运维需求

（一）系统现状

中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台自2019年基于市政务云平台建设，通过对接广东省政务服务网、广东省统一身份认证、邮政系统等实现了网约车人、车、户的网上业务申办功能，同时建设有传统出租车和网约车的行业管理模块，实现了从行业管理到行政审批一个系统全包揽。

（二）运维需求

1.运维目标

（1）为中山市网约车行业监管所需的网络预约出租汽车综合服务网站、网络预约出租汽车网上业务申办、网络预约出租汽车行业监管、巡游出租汽车行业监管、移动办公APP、网约车考试管理、系统管理和数据对接等功能的巡检维护，中山市网络预约出租汽车综合服务管理平台建设结合实际的信息化管理需求，确保能用、管用、好用，系统能解决实际存在的网络预约出租车监管问题；

（2）维护数据资源中心，按照要求进行完善和维护网约车运输企业基本信息、网约车运输企业经营许可信息、网约车驾驶员档案、网约车驾驶员证信息、网约出租汽车档案、网约车运输证信息、网约车平台公司经营许可信息、网约车平台公司投资方信息、网约车平台公司支付机构信息、乘客信息、订单经营信息等主题数据库，为行业管理部门规范资质管理、监控营运动态、监督营运行为、制定行业政策提供信息化支撑；

（3）维护包括网络预约出租汽车综合服务网站、网络预约出租汽车网上业务申办系统、网络预约出租汽车行业监管系统、巡游出租汽车行业监管系统、移动办公APP等系统，提供系统主动性和预防性的日常巡查和隐患排查服务，为提升系统安全稳定运行提供有效手段；

（4）为保证系统稳定运行，提高系统使用效率，为系统业务使用人员或技术支持人员提供系统使用培训和操作指导等服务，以远程培训为主，现场培训为辅；

（5）积极探索道路运输车辆监管服务平台建设管理与运行维护长效机制，实现多方共赢；

（6）积极探索和积累道路运输行业信息化建设经验，为今后道路运输信息化相关系统建设提供示范和指南；

（7）政务网信息脱敏，新增广东政务网网络预约出租汽车事项办理系统个人敏感信息加密功能，对网约车经营许可证、网约车驾驶员证、网约车运输证中的敏感信息进行加密显示，用户如需查看完整信息需通过短信验证身份后方可查看；

（8）2023年6月30日前，网约车系统全面适配IPV6与IPV4网络传输协议的双栈应用访问。

（9）完成系统运行中发现的安全漏洞处理工作。

（10）新增系统相关业务功能需求：

1）目前预审环节的流程，预审通过后需退出预审办理的界面，再点击生成《车辆信息确认表》并“确认盖章”，这个环节需要完善调整，在预审办理界面可操作生成《车辆信息确认表》；

2）增加业务信息提醒功能；

3）网约车公司到期换证提醒功能；

4）系统导出车辆数据，增加“电话、地址、身份证”信息；

5）政务网增加办理事项：“网约车车辆信息变更”（变更车牌号码或者车身颜色）；

6）文书的需求：

①网约车系统与中山市“双公示”平台的对接，实现审批数据通过“双公示”系统实现自动公示；

②出具的文书规则调整，增加镇街编码，比如，小榄编码01，小榄出具的文书号“粤中交网受【2023】0100001号”，首个01为区域代码；

③《受理通知书》、《许可决定书》出具后，可进行数据导出（表格可显示具体的车辆、网约车证号、相应出具的通知书和决定书文号）；

④《受理通知书》文书号与《许可决定书》文书号不相连、不同步生成，只有点击生成，才顺号配置文书编号。

7）电子证照推送信息可进行数据导出和统计；

8）车辆详情中，“初次登记时间”改为“注册日期”（名称与《行驶证》“注册日期”一致）；

9）网约车营运证期限为8年，定义方式“注册日期+8年-1天”，如：注册日期为2020年1月1日，网约车有效期为2027年12月31日。

2.运维保障需求

运维服务商须提供7X24小时服务热线电话，对用户提供的维护服务须1小时内响应并开始处理问题，一般故障须在4小时内完成修复，复杂故障须在8小时内完成修复。完善性运维须提前与我局沟通方案，待我局同意后按方案执行。

（1）电话支持服务（7X24小时，含国家法定节假日）

运维服务商提供专职对接人实现24小时服务热线电话在线，在我局发现系统故障、异常或难以解决的系统疑难问题给予服务响应。对于运维服务商的工作人员，我局的电话享有高度的优先级，得到优先处理。

（2）现场运维服务支持

运维服务商应提供服务期内每天（含节假日）24小时后备服务支持，运维服务商接到用户故障维护电话后，在约定的故障分析判断时间内进行故障分析判定，属于本项目维护服务范围的，维护商需在1小时内响应并处理故障，4小时内完成故障处理。

非紧急的一般性故障，经我局同意，运维服务商可通过电话支持或远程手段解决。遇紧急系统故障远程无法修复的，考虑本项目无驻点人员要求，运维服务商需在24小时内到达现场并对故障进行处理。非紧急的一般性故障由用户解释并定义。

3.运维登记制度需求

（1）订立规范的维护流程和完善的运维文档，包括服务工单和维护日志。要求运维服务商在每次运维服务后详细记录运维服务商（部门）、故障问题、维护内容、维护日期、维护结果和满意度等资料；

（2）运维服务商每季度向我局提供季度运维报告，年末向我局提供年度运维总结报告，供我局分析，为更好地开展后续的运维服务工作提供依据。

4.运维人员需求

运维服务商需保证运维服务团队人员充足，队伍稳定，并于运维服务合同中附上运维技术人员名单。同时，涉及本运维项目的运维人员必须具备专业的职业操守，对系统涉及的敏感数据必须予以保密，不得私自挪用。

5.运维工作的要求

运维服务商在进行软件升级、故障处理等操作时，必须重点考虑系统及数据的安全性、完整性，需在操作前先进行可行性的分析、数据备份等相关措施，以保证数据安全；

运维服务商须建立内部管理制度，加强内部管理，认真做好各项运维工作；

运维服务商须按我局要求按时提交各类报告等文档，文档再提交前须经我局审阅后再加盖公章进行报送；

运维服务商在运维项目实施过程中须注意经验累积，记录好工作日志，及时总结归纳运维经验，并将工作日志和经验总结写入年度运维总结报告中。

6.其他需求

（1）必须提出明确的技术服务方案、维护报修处理流程、具体的网络和服务器的日常巡检和维护制度；

（2）必须明确故障响应级别、响应方式和解决措施、详细的故障处理、应急方案等流程；

（3）具有丰富的项目运维管理经验；

（4）如运维服务期满，但我局仍未确定下一年度的运维服务商时，运维服务商与我局友好协商，在合理时间段内继续向我局提供运维服务，以不影响我局的正常工作；

（5）在我局确定下一年度的运维服务商后，原服务商应积极配合移交工作，直至下一中标服务商能正常开展日常运维工作为止；

（6）运维服务商必须遵守我局内部各项规章制度和内部操作规程，履行保密义务，签署保密协议，未经批准不得以任何理由泄露任何保密信息和内部资料。

三、运维服务要求

（一）运维服务商要求

1.运维服务商须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的要求：

（1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，响应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）复印件。分支机构报价的，须提供总公司和分公司营业执照复印件，以及总公司出具给分支机构的授权书。总公司取得的相关资质证书对分支机构有效；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2021年度审计报告或提交2022年3月至今任意1个月财务报表复印件；运维服务商成立不满三个月的，可不提供相关资料）；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（按《资格声明函》承诺相关内容）；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提交所属期限为2022年3月至今任意1个月依法缴纳税收（其中税种不能为社会保险基金）和社会保障资金的相关材料；如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；运维服务商成立不满三个月的，可不提供缴纳税收和社保证明；

（5）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指运维服务商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、200万元以上重大罚款等行政处罚。按《资格声明函》承诺相关内容）；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.运维服务商为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，且独立于采购人和采购代理机构；

3.运维服务商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”或“重大税收违法失信主体”或“政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以代理机构于提交响应文件截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，运维服务商需提供相关证明资料）；

4.不同的运维服务商之间有下列情形之一的，不接受作为参与同一采购项目竞争的运维服务商：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同企业或公司，不得参加同一合同项下的采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的运维服务商，不得再参加该项目的其他采购活动（按《资格声明函》承诺相关内容）；

5.本项目不接受联合体参与报价；

6.运维服务商向业务提交报价资料时，须提供有效营业执照或法人登记证书；经办人身份证复印件及单位委托受权证明；具有与网络预约出租汽车管理系统建设、运维相关项目经验，提供项目合同关键页复印件。

（二）运维项目内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 相关内容 | 维护要求 | 备注 |
| 1 | 系统整体日常维护 | 对系统开展定期巡检，并记录好相关情况并于季度报告中体现 |  |
| 2 | 系统故障检测及处理 | 运维服务商自收到我局或在巡检中发现一般性故障导致系统无法正常运行，需在1小时内响应处理，并于4小时内将故障排除。若发生故障超出运维人员技术范畴，运维服务商需自行聘请专家或高级技术人员对系统改进行修复，直至故障修复完毕。 | 具体响应时间参照运维响应时间要求。 |
| 3 | 系统运行状态检测及预警 | 每天对系统运行情况进行检测，发现问题及时报告并尽快完成问题处理工作。 |  |
| 4 | 系统补丁、接口升级及漏洞修复 | 运维服务商应对发现的系统、数据库和中间件等软件的适应性的升级改造工作。同时对发现的安全漏洞无条件完成修复工作。 |  |
| 5 | 系统软件业务定制服务 | 根据法律法规等要求对现有的业务流程及配套的功能进行新增、修正及完善工作 |  |
| 6 | 系统性能优化 | 根据系统使用状态，对现有的程序、数据库和中间件进行适应性和运行环境优化以提高系统的响应效率。 |  |

（三）运维工作执行办法

1.每季度提交项目运维报告，年末提交年度运维总结报告；

2.运维服务商必须指派一名项目负责人专职对接本次运维项目，并于合同内体现负责人的姓名及联系电话。项目负责人不得随意更换，若存在特殊情况需更换，须与我局协商并得到意后才可更换；

3.严格按我局要求，保质保量完成合同范围内的所有运维服务工作；

4.运维服务商统筹负责本次运维项目所涉及的运维人员人身安全，若存在到我局现场实施的，途中的路费、餐费及食宿费由运维服务商统一支出。

5.运维服务商应积极配合我局委派的运维管理人员开展的正常监督管理工作。

（四）付款和考核方式

1.付款方式：

本项目付款方式具体如下：

（1）第一期（2023年1月1日-2023年12月1日）：我局与运维服务商签署服务合同后支付项目合同款的67%（具体金额以最终合同签署金额来计算。若本次运维项目成交服务商与系统原运维服务商不一致，则成交服务商支付原运维服务商2023年1月至合同签署期期间的运维费用）；

（2）第二期（2024年1月1日-2024年6月30日）：我局于2024年6月向运维服务商支付项目合同款的33%（具体金额以最终合同签署金额来计算）；

（3）甲方第二期实际支付金额=合同约定的款项-服务质量考核评分结果扣减的费用（评分定义为良好不扣减；评分定义为合格则扣减合同额的20%；评分结果为不合格则扣减全部第二期项目合同款，具体评分条款详见本合同的“考核方式”和“评价考核要求”）。

费用内容：本项目最终签署合同费用已包括但不限于系统运维所产生的系统开发、维护和完善所产生的一切人工费、交通费、食宿费、通讯费和服务发票税金等服务商履行本项目运维的所有一切费用，服务过程中不额外收取其他任何费用。

我局在收到服务商根据本方案所要求的支付材料后（发票、支付申请等资料），15个工作日内向服务商支付合同对应期数的款项。

2.考核方式

为提升本运维项目的服务质量，特制定了相应的考核管理制度。本运维项目考核方案着重于软件系统运维服务质量有直接影响的关键指标。通过采用不同的考核维度，不同的测评指标，从不同角度不同方向对考核对象实现公平公正的考核。

考核评分标准如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 指标名称 | 考核内容 | 计分方法 |
| 系统稳定性 | 因系统问题导致系统无法使用 | 每次扣5分 |
| 运维报告 | 每季度提交运维报告，年末提交年终总结报告 | 缺一份扣10分 |
| 运维响应速度 | 每次系统问题我局通过网上或电话进行故障申报后1小时内要响应处理故障 | 1小时内没响应处理每次扣5分 |
| 解决一般故障时间 | 每次进行一般性故障处理须在4小时内完成故障处理 | 超出4小时未能处理每次扣5分 |
| 解决复杂故障时间 | 每次进行复杂故障处理须在8小时内完成故障处理 | 超出8小时未能处理每次扣5分 |
| 客户满意度 | 每季度生成季度报告时需进行客户满意度评分并附于报告中。 | 客户评分低于90分扣1分，低于80分扣5分。 |

3.评价考核要求

为了进一步加强我局的维护管理工作，提高软件系统运维技术的质量和水平，我局在2024年1月对2023年1月-12月的运维服务进行第一次综合性考核，2024年7月对2024年1-6月的运维服务进行第二次综合性考核，并根据两次考核平均得分作为项目款第二期支付比例计算凭证。

评价总分设为100分，评价结论分良好、合格和不合格。评价得分≧80分时定义为良好；80＞评价得分≧60分时定义为合格；评价得分＜60分时定义为不合格。

（五）运维人员要求

本项目运维服务团队设：1名项目经理（5年以上系统开发或运维工作经验，信息系统项目管理师/系统分析师/系统架构师/系统规划与管理师/软件设计师/系统集成项目管理工程师/信息系统管理工程师，或其他系列同类型中级或以上资格）；多名专职运维人员（3年以上系统开发或运维工作经验，信息系统项目管理师/系统分析师/系统架构师/系统规划与管理师/软件设计师/系统集成项目管理工程师/信息系统管理工程师，或其他系列同类型中级或以上资格）。若遇到复杂问题，运维服务商须提供单位内其他人员或单位以外的专家进行技术支持。

（六）其他要求

1.项目文档要求

运维服务商向我局提交每季度运维季度报告，年末提交年度运维总结报告。

运维报告包含内容：系统运行状态、服务器使用状态、系统数据情况、故障情况、故障处理情况等。

2.工作交接要求

（1）本项目服务期限届满前，若我局对本项目新一年度运维服务进行重新选取服务商，并明确了新服务商的，本项目服务商须无条件与我局及新服务商完成项目交接工作，以不影响我局正常工作；

（2）本项目服务期限届满后，若我局没有明确本项目新一年度运维服务商的，本项目服务商需与我局友好协商，提供运维服务直至我局选取新服务商为止；

（3）交接要求：交接时间不超过30天，交接内容包括但不限于系统部署文档、操作手册、系统现状说明文档、运维内容详细报告、系统管理员信息、相关服务器和数据库的用户密码信息等。项目交接工作属本项目服务工作范围，本项目服务商不得另行收取费用。

四、保密条例

（一）运维服务商应遵守我局各项规章制度、工作流程和安全保密规定，接受我局日常工作管理，做好安全检查与防范工作。运维服务商必须签署保密协议（承诺书），并附于合同中，运维实际实施人员应与服务商签署保密协议，运维服务商承担安全保密责任和义务，并通过人防、技防等手段确保系统运行中的所有数据的安全保密不被泄露；

（二）运维服务商及运维实施人员在日常运维期间，在未经我局同意许可，运维服务商含人员不得向任何第三方披露和发送保密资料或用于本运维项目合同约定事项以外的其他用途。

（三）运维服务商及运维实施人员在履行合同义务时，不得以任何方式保存相关数据资料。运维服务商具有对运维实施人员保密的监督职责，发现有私自保存本项目涉及系统的相关数据的，应及时制止并对相关人员进行有效处置。

（四）出现以下情况时，不适用本方案的保密条款。

1.当数据并非由运维方的过错而进入公共领域的；

2.通过有关记录证明由运维方独立开发的；

3.运维方没有违反保密协议向第三方/人披露的；

4.法律法规要求运维方披露的，但运维方应在披露前通知我局并对披露的数据采取必要的保护措施。

（五）若运维方违反合同保密条约或保密承诺书的，运维方应赔偿因泄密对我局造成的一切损失。