

第三章 用户需求书

一、项目概况

1、总 预 算：¥219.97万元

包号名称：定制软件开发和系统集成实施A包, 预算： 173.7万元；

包号名称：安全服务B包, 预算： 12万元；

包号名称：监理服务C包, 预算： 5万元；

包号名称：软件测评D包, 预算： 4万元；

包号名称：网络安全等级保护测评E包, 预算： 8.00万元；

包号名称：商用密码应用安全性评估F包, 预算： 10.00万元

2、合同履行期限：详见采购需求所对应的包号

3、付款方式：按照合同约定的付款方式付款

二、采购内容

A包：

一、建设目标

依据《儋州市关于坚持以党建引领基层治理 建立“直通联办”工作机制的实施方案》（以下简称《方案》），着力以提升党建引领基层治理水平为主线，以信息平台 and 政务服务热线为支撑，以“网格长+12345 热线”管理机制为基础，拓宽群众和市场主体的诉求反映渠道，快速解决诉求问题，进一步优化提升社会治理能力、改善优化营商环境和群众办事环境。

总体目标：

本期项目根据《方案》要求，将充分利用儋州现有信息化资源，初步建设儋州市“党建引领直通联办”平台，探索以儋州市那大镇（包含12个社区）进行试点运行，逐步向全市推广，探索12345 政府服务热线平台与社会治理综合指挥信息平台的桥接联办机制、“两代表一委员”意见收集和社情民意等信息化工作融合，双向打通 12345 热线平台和市镇（办事处）两级现有的便民管理信息系统，健全渠道受理机制。

儋州市“党建引领直通联办”平台建设作为儋州市十大重点党建项目，着力提升党建引领基层治理水平，以信息平台 and 政务服务热线为支撑，以“网格长+12345 热线”管理机制为基础，拓宽群众和市场主体的诉求反映渠道，快速解决诉求问题，进一步优化提升社会治理能力、改善优化营商环境和群众办事环境。

具体目标：

海南12345系统本身受限于海南12345运行规则无法实现跨级派单和网格员自主

上报流程，为确保既不影响现有海南12345系统流程，同时实现直通联办机制，本项目通过搭建儋州市“党建引领直通联办”平台实现直通联办工单跨级派单、网格员上报（层层上报）。本项目建设沿用海南12345的诉求类型、特殊情形、工单时限、事项清单（业务分类）、组织架构及用户体系，新建领导视窗、绩效考核、督查督办、党建引领、可视化大屏展示、进度管理、统计报表以及联办移动应用功能，以适应“直通联办”改革需求，达到“四个一”的建设目标（即：一个平台汇集群众诉求总客服、一个平台直通联办调度联办、一个移动端直通联办、一个平台综合展示运行情况，实现市、区两级职能单位通过统一的终端办理群众诉求，网格员通过统一的终端收集民意。

二、需求分析

投标人需了解项目实际情况，确定项目的需求和问题，识别项目的风险和挑战，以此作为依据提供相应的技术方案，为项目管理和规划提供支撑。投标人需从业务需求、信息化基础设施和能力需求、网络安全建设需求、用户需求几方面进行描述。

三、总体设计

投标人需根据项目实际建设内容，以标准规范体系和安全保障体系为支撑，采用分层结构设计，根据项目实际规划提供总体框架、设计原则、技术路线、开发规范内容。

四、应用系统建设需求

4.1、直通联办系统

直通联办系统需结合儋州市人民政府服务中心现有省12345平台能力基础，经过与热线管理单位调研沟通确认，结合《儋州市 12345 政府服务热线直通联办工作机制》，对现有工单业务系统进行直通联办建设，主要包括PC 端组织架构管理、事项管理、处置管理、进度管理、督查督办、市直部门绩效考核、党建引领和统计报表模块。

根据实际需求，需支持PC端迁移至海政通PC端平台中，以实现政务应用统一办公门户的要求。

4.1.1、组织架构管理

需沿用海南省12345平台组织架构，增加儋州分平台直通联办定制架构，优化四级环节处置人员（网格长），延申五级处置人员（网格员），第四级和第五级为本期优化新增加的组织架构。主要功能需包含目录管理、单位分组管理、用户管理。目录管理：维护儋州直通联办所有的组织单位和人员信息，并保存到系统的目录中。

单位分组管理：组织架构管理支持分级管理模式，独立管理部门的部门管理员可以登录支撑平台维护本单位的组织架构信息

用户管理：基于热线平台用户体系架构，延展儋州市直通联办用户管理，维护下级单位用户。

4.1.2、事项管理

需沿用海南省 12345 的业务分类，增加儋州直通联办事项管理，主要功能需包含事项梳理、事项清单管理、事项目录管理、通用表单管理、通用流程管理、时限配置管理。

事项梳理：依据海南省现有 12345 政务服务便民热线平台事项分类及主要基层治理问题确定事项范围进行事项梳理。

事项清单管理：对事项目录下事项清单进行维护管理。

事项目录管理：对事项目录进行维护管理。

通用表单管理：沿用省 12345 平台通用表单能力，增加直通联办业务表单。

通用流程管理：沿用省 12345 平台通用表单能力，增加直通联办业务表单。

时限配置管理：沿用省 12345 平台时限配置能力，增加直通联办流程时限配置。

4.1.3、处置管理

处置管理功能主要内容需包含直通联办工单分类、直通联办工单派单、事件处置信息、部门签收、联办处置(主协办)、分派下级、处置退回、下派网格员、工单处置、待提取工单池、工单回访。

直通联办工单分类：话务员可按照工单内容选择工单业务分类及业务标签。

直通联办工单派单：话务员通过直通联办事项清单（热线事项分类）分拨属于热线工单或直通联办工单并进行分别派单。

事件处置信息：展示本部门已处置和待处置的事件信息，支持多维度的筛选条件进行高级查看指定事件。

部门签收：部门人员需对联办中心派发的事件进行签收，当部门人员进行事件详情查看时，系统支持自动触发签收事件操作。

联办处置(主协办)：直通联办工单处置将参考12345主协办流程发起市直部门联办或发起镇内联办处置，通过联办（主协办）处置方式的跨级部门将收到代办和短信通知。

分派下级：当事件需本部门下一层级部门进行处置时，系统需支持事件下派功能，且无需联办中心审核。

处置退回：部门工作人员及网格员对于上级部门下发的处置任务能够进行退回操作，需填写退回理由。

下派网格员：当办理部门需要网格员进行协助时，可通过下派网格员将相关任务派发给基层网格员。

工单处置：市直部门、镇街、社区等部门对收到的工单进行处置办理，处置流程同热线工单。

待提取工单池：经网格员上报的工单将直接标记为直通联办工单，并进入待提取工单池，话务员或审核岗将提取工单研判后进行分拨处置。

工单回访：直通联办工单同热线工单一样，工单归档后均由儋州市12345分中心进行12345回访岗进行回访。

4.1.4、进度管理

进度管理主要功能需包含节点管理、进度跟踪、联办沟通。

节点管理：节点管理按照事项清单中不同事项情形来区分不同节点，并针对事项

的各个节点进行管控。

进度跟踪：需支持在系统中可查看办件、事件、主协办任务的处理情况，查看总体办事过程阶段流程并显示其当前所处阶段。

联办沟通：需支持通过进度条查看涉及部门和人员的姓名和联系方式，支持发送催办短信及代办功能。

4.1.5、督查督办

作为城市的预警督办平台，面向城市治理过程中涉及的相关责任部门及责任人员。需围绕风险预警、督查督办，以感知数据为支撑，实现对工单、任务单的监测、预警和督办，提升部门工作人员对预警工单优先处置能力，为重点监管、科学施策、高效处置提供支撑。主要功能需包含风险预警、督查督办、模板管理、规则配置。

风险预警：展示不同角色用户查看预警工单或督办的相关统计信息，需支持快捷处理督办及发起督办。

督查督办：需提供查看联办中心发起的督办预警工单的功能，方便部门工作人员对预警的工单进行优先处置，预警的工单数量及完成情况会计入部门工作人员的绩效考核中。

模板管理：需支持对所有预警督办的各类模板的管理，如催办消息、预警消息、督办消息。

规则配置：需实现对预警提醒方式、工单预警和自动督办的规则配置，包括预警提醒管理、预警规则管理和督办规则管理。

4.1.6、市直部门绩效考核

对于中心成员、协办部门（关联业务部门）、基层网格员，都有明确的绩效考核要求，以保证整体效能和塑造良好的对外业务形象。

需建立综合评价系统，通过一整套科学完善的监督评价体系，对联办相关部门及人员的各方面进行考核评价，既能监督城市管理中发生的具体问题，又能监督管理和执法质量。

主要内容需包含指标库管理、量化考核指标及目标、效能考核报表。

指标库管理：需提供对中心部门、职能部门及相关岗位工作人员等相关角色的效能考核指标的预置。

量化考核指标及目标：对区域、部门、网格员的进行绩效考核，考核情况需以饼图、折线图、报表的形式进行直观展示。

效能考核报表：结合考评指标，对各项考评细则在系统中进行固化，需实现对职能部门、相关岗位工作人员的绩效考核，考评结果自动汇总并形成报表。

4.1.7、党建引领

需提供党建引领功能，坚持在党的领导下稳步推进党建引领现代化，将党建引领纳入直通联办机制中，通过最大限度的整合党建资源，实施点对点、面对面的全方位跟踪服务，切实破解党员教育不到位、管理难度大、作风发挥差的难题，实现党建工作和直通联办机制的交融，激活党建活力，畅通群众诉求，密切党群干群关系，提高党建管理服务效率，节约管理成本，形成监管互动、分工协作、动态有序的管理新模式。

主要内容需包含党建活动管理、党建宣传。

党建活动管理：工作人员可以在党建活动管理中对党建活动进行增删查改等操作。

党建宣传：工作人员可以在党建宣传管理中对党建宣传内容进行增删查改操作。

4.1.8、统计报表

需提供统计报表功能，通过对直通联办数据整合治理，融入大数据分析技术，从而根本上解决传统人工分析效能低、任务繁重、精准度不高的问题，实现统计分析集成化、可视化、可追溯、可深化、可配置。主要内容需包含网格员统计报表、市直部门统计报表、领导定位。

网格员统计报表：需支持用户设定查询类型和时间类型以及日期后对网格员办理情况进行动态搜索，需支持报表以 excel 形式导出。

市直部门统计报表：需支持用户设定查询类型和时间类型以及日期后对市直部门工单办理情况进行动态搜索，需支持报表以 excel 形式导出。

领导定位：需支持领导角色查看儋州镇区、部门效能。需支持统计儋州镇区和部门效能情况。

4.2、移动端应用系统

需提供移动端应用系统，基于微信小程序建设直通联办网格员移动端应用功能，支持上架至海政通平台。直通联办应用是网格员日常工作的主要信息化工具，支持网格员的日常办公事宜。网格员可进行自主事件上报、事件核实、定位打卡操作。网格员通过微信小程序接收日常主被动任务，并按照规范和要求完成任务，在线录入执行信息和任务信息。移动端为基层工作规范化、高质量、高效率的执行和完成，提供信息化辅助支撑保障。

4.2.1、网格员端移动应用

需提供网格员端移动应用功能，主要功能需包含消息中心、事件上报、定位打卡、事件核实、事件核查。

消息中心：系统自动向网格员推送待办消息，用于提醒网格员及时关注待办任务、催办任务、临期或已经超期的任务告警消息和系统消息等。

事件上报：根据事件的标准分类进行采集上报，需对不同类型事件的采集录入界面定制化调整。

定位打卡：网格员收到直通联办工单进行现场定位打卡，确认到达事件现场；网格员在日常巡查过程中发现的事件上报时进行事件定位打卡。

事件核实：网格员收到直通联办工单进行现场事件拍照核实，保证上报事件信息的真实性和准确性。

事件核查：网格员对已处理完成的事件进行现场的核查。

4.2.2、领导视窗

需提供领导视窗功能，基于微信小程序平台，支持上架至海政通平台，实现作为领导掌控直通联办全局业务工作入口，通过领导视窗可实现全局业务一屏统览，主要功能需包含领导工单下单、领导批示、消息中心、元件管理。

领导工单下单：需提供领导专属工单登记功能。

领导批示：支持领导对事件工单处理意见进行批示，领导可填写对工单处理意见。

消息中心：需提供日常工作各类待办消息，领导能够第一时间获取工作待办消息。

元件管理：通过元件管理配置系统中的门户。

4.3、可视化大屏展示

需结合大数据技术和可视化技术，对不同角色，不同业务的数据进行多维度统计分析，告别传统的列表式数据进行丰富的图形化数据可视化展示。通过统计分析可实现不同维度的数据分析解决实际问题，及时发现运营中出现的问题。

4.3.1、总屏

需提供总屏模块，通过一屏总览全面、深入的数据分析，总屏将帮助各级领导和用户管理侧直观掌握党建引领直通联办工作重点，及时发现问题和短板，为决策提供数据支撑和辅助。总屏支持按当年、当月和当日三个时间维度对以下方面动态可视化分析。主要内容需包含地图展示、党建引领、直通联办总览、聚焦直通联办、部门效能、事项清单、网格员情况。

4.3.2、党建引领分析

需提供党建引领模块，党组织建设分析以智慧化提升组织力为重点加强基层党的建设；组织引领分析以党建的精细化引领服务基层精细化治理，聚焦党建模式创新助力突破基层治理的困境。

主要内容需包含党建活动分析、党建宣传分析。

4.3.3、直通联办分析

需提供直通联办分析模块，主要内容需包含地图展示、事项清单分析、处办效能、诉求工单分析。

4.3.4、儋州 12345 分析

需支持复用省 12345 热线平台儋州市分屏，完成业务对接和大屏分辨率适配。

4.3.5、指挥调度

需提供指挥调度模块，将调度事件从线索核实、事件受理、指挥调度、分拨协办到结案审核的线上处置流程进行规范化，形成业务流程的闭环管理，实现线上精准决策，线下高效处置的全景式指挥调度模式。主要内容需包含事件地图、事件概览、事件统计栏、事件散点图、事件栏、预警信息、事件筛选。

4.4、接口开发及系统集成

4.4.1、与海政通移动平台对接

本期建设需与海政通移动平台对接融合。

与海政通移动应用平台对接，将直通联办微信小程序端功能上架至海政通移动应用商城，利用海政通基础能力，统一用户（含网格员）入口、认证体系。

4.4.2、与海南12345热线平台对接

本期建设需与海南 12345 热线平台对接融合。

与海南 12345 热线平台对接，基于海南 12345 事项分类、组织架构体系深化出儋州市直通联办 5 级业务体系。

五、信创适配

需提供国产化适配总体架构，包括以下几个方面：基础硬件环境适配、基础软件环境适配、办公套件替换、应用系统适配、客户终端适配。

需提供国产化适配方案，包含服务器适配、国产客户终端适配、网络和通讯安全适配、国密算法适配、应用部署迁移和数据迁移、系统终端适配、国产化适配测试和适配验证。

B包：安全服务

1、项目背景

儋州市“党建引领直通联办”改革是海南贯彻落实基层治理的创新举措。今年5月，儋州开始试行“直通联办”改革，通过建立高效响应运行机制，健全多元参与机制，强化党建引领，层层压实工作责任，推动“直通联办”改革落地落实。以推进“联通联办”改革，着力解决基层治理、营商环境、项目推进等改革发展中的突出问题，以党建引领儋州洋浦一体化；安全性，减少安全隐患，防止恶意侵害的发生。

2、项目需求

序号	服务项目	服务内容	频次
1	移动应用和WEB安全漏洞扫描	对儋州市“党建引领直通联办”平台的移动端和Web端开展安全漏洞扫描，在授权范围内，使用专业检测工具，基于漏洞数据库，通过自动化检测结合人工分析的手段对指定信息系统的安全脆弱性进行快速检测，发现可利用漏洞。提供包括Web应用系统检测和移动应用程序监测以及系统软件检测3种检测类型。	1次
2	渗透测试服务	对儋州市“党建引领直通联办”平台开展渗透测试服务，由精通渗透测试技术的资深安全专家，在授权范围内，参考PTES(渗透测试执行标准)对信息系统进行模拟黑客攻击的商业化测试服务，检验是否存在SQL注入、跨站脚本、跨站伪造请求、认证会话管理、弱口令、信息加密性、文件包含、目录浏览、不安全的跳转、溢出、上传、不安全的数据传输、未授权的访问等脆弱性问题、识别服务目标存在的安全风险。	1次
3	代码审计服务	对儋州市“党建引领直通联办”平台开展代码审计服务，由精通安全漏洞原理、安全测试和软件开发等专业技术能力的资深安全专家，在授权范围内，使用专业自动化工具结合人工代码分析的方式对应用程序代码进行检查，发现安全缺陷，	1次

		并提供相应的补救建议的专业化服务项目。专业代码审计服务在完成代码检查后，对发现的相应问题提供专业技术解析与整改建议，以帮助用户对相关代码问题进行正确的理解和改进。	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	--

3、项目实施工期

工期：自甲方通知进场之日起60天内完成服务工作并交付报告。

地点：用户指定。

C包监理服务：负责儋州市“党建引领直通联办”平台项目监理全过程

工期：自签订合同之日起，至项目完成竣工验收

D包、软件测评

1、项目概况

为加强信息化项目的管理，规范项目验收流程，及时发现建设项目中存在的
质量问题及安全漏洞，提高建设项目质量及信息系统安全保障能力，规范项目验
收流程，从而达到加强信息化项目管理的目的。提高资金投资效益和项目建设质
量，引入第三方测评，对投资信息化项目提供专业的验收测评服务。

针对儋州市“党建引领直通联办”平台项目提供第三方验收评测服务，评估
项目的完成情况，客观公正评测是否满足儋州市“党建引领直通联办”平台项目
项目招标文件、合同文件以及建设方案的要求，验证儋州市“党建引领直通联办”
平台项目中的建设内容是否达到项目的建设目标，形成项目的验收评测报告，作
为该项目验收的依据。

2、测评目标和范围

针对儋州市“党建引领直通联办”平台项目提供第三方验收评测服务，评估
项目的完成情况，客观公正评测是否满足儋州市“党建引领直通联办”平台项目
招标文件、合同文件以及建设方案的要求，验证儋州市“党建引领直通联办”平
台项目中的信息应用系统建设内容是否达到儋州市“党建引领直通联办”平台项
目的建设目标，形成项目的验收评测报告，作为该项目验收的依据。

3、测试基本流程

测试实施工作流程包括测试准备、测试实施和测试报告整理等三个阶段，各
阶段的进度要求。

序号	执行阶段任务	备注
测试准备阶段		
1	委托单位提交测试资料，测 试需求分析调研	委托单位提交相关资料——初步设计、项目合同、 需求规格说明书、用户手册（用户手册、安装手册、 操作手册、维护手册）、初验结果报告、项目变更 文件等文件等文档。
2	制定测试方案	项目负责人了解被测系统详细情况及测试需求，编 制测试方案
3	评审测试方案	定稿后提交委托方进行方案确认

测试实施阶段		
4	测试准备	评测实验室准备性能测试控制端，承建单位配置测试环境，准备测试数据。准备测试数据必须保证系统每个功能下都有相应的数据，以便进行验证。一般来说，系统的数据量越大，进行相关操作时的响应时间就越慢，因此需要准备3-5年数据量进行效率测试，以验证系统未来3-5年的响应情况。
5	测试设计与执行	
5.1	功能性测试	承建单位安排相关开发人员配合测试；评测实验室每天提交测评进度和问题报告，承建单位需及时进行问题确认及分析。
5.2	性能效率测试	
5.3	可靠性测试	
5.4	易用性测试	
5.5	信息安全性测试	
5.6	文档测试	
6	首次测试问题报告与提交	评测实验室经过首轮测试后编写首次测试问题报告，报告内容包括统计信息，以及测试结果评估报告，承建单位确认问题并针对问题进行修改
承建单位对测试中发现的缺陷进行整改		
7	执行回归测试	承建单位安排相关开发人员配合测试
测评报告整理阶段		
8	测试报告编写	分析结果，编制测试报告
9	测评报告定稿与提交	委托单位接收测试报告

4、项目实施工期

(1) 合同签订生效后，按业务单位要求编写方案开始时间计时，30个工作日内提供儋州市“党建引领直通联办”平台项目测试方案；

(2) 测试工作完成并报告确认无误后10个工作日内，提交系统验收测试报告。

E包、网络安全等级保护测评

一、包号名称

网络安全等级保护测评。

二、项目背景

依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于进一步加强信息安全等级保护工作的通知》（琼等保办[2013]2号）和《海南省信息化条例》文件的要求规定和建议，需委托具备资质的等保测评机构，对信息系统进行等级测评，以确保信息系统是否在符合相对应的信息安全等级下运行。招标人将依照采购人的信息系统开展网络安全等级保护测评工作，通过本次招标聘请具备相关资质的单位提供测评及相关支持服务。

三、项目内容

通过委托专业信息安全等级测评服务机构，根据网络安全等级保护2.0标准等相关文件及标准要求，针对正在运行的信息系统实施网络安全等级保护测评，明细如下：

序号	信息系统/服务项目	级别	重要程度
1	儋州市“党建引领直通联办”平台 测评	三级	非常重要
2	网络安全指导 整改、咨询		测评前中后各时间段，按照国家有关规定和标准规范要求，坚持管理和技术并重的原则，向用户进行报告解读，并将技术措施和管理措施有机结合，建立信息系统综合防护体系，提供整改方案，指导用户进行整改，以达到提高信息系统整体安全保护能力。协助客户做好应对等保监管部门的监督检查工作，协助客户做好重点领域网络安全检查的自查和协查工作。
3	测评实施过程 及结果输出		实施过程：根据《GB/T 22239-2019信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》和《GB/T 28448-2019信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》等相关文件及标准要求，从安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全建设管理、

		<p>安全运维管理等十个方面，按照网络安全保护等级的基本要求进行测评。</p> <p>结果输出：《信息系统网络安全等级保护测评报告》及提出具有针对性的整改方案。</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------

四、服务工期

服务工期：合同签订后40天内提交服务成果。

五、服务实施

（一）服务目标

通过网络安全等级保护测评服务，对本单位运行的信息系统开展符合性测评，衡量信息系统的安全保护管理措施和技术防护措施是否符合等级保护基本要求，是否具备了相应的安全保护能力。找出问题，针对性的制定整改措施，推进信息安全防护体系不断完善。

（二）测评依据

项目主要依据但不限于以下相关的法规政策、标准及规范：

- 《中华人民共和国网络安全法》（第十二届全国人大常委会 2016 年 11 月 7 日通过，自 2017 年 6 月 1 日起施行。）
- 《海南省信息化管理条例》（海南省第五届人大常委会 2013 年 9 月 25 日通过，自 2013 年 11 月 1 日起施行。）
- 《计算机信息系统安全保护等级划分准则》（GB 17859-1999）
- 《信息安全技术 网络安全等级保护定级指南》（GB/T 22240-2020）
- 《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）
- 《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》（GB/T 28448-2019）
- 《信息安全技术 网络安全等级保护测评过程指南》（GB/T 28449-2018）
- 《信息技术 安全技术 信息技术安全评估准则》（GB/T 18336.2-2015）
- 《信息安全技术 信息安全风险评估规范》（GB/T 20984-2007）
- 《信息安全技术 信息安全风险评估实施指南》（GB/T 31509-2015）
- 《信息安全技术 信息安全风险管理指南》（GB/Z 24364-2009）
-

（三）实施团队要求

投标人在投标文件中应提供完整的测评实施团队名单及职责分工,所有人员必须属于投标单位在册员工(以社保缴纳证明为认定依据)。实施测评工作的技术人员必须具备中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级测评师证书》。测评实施团队名单中所列人员的社保缴纳证明和《网络安全等级测评师证书》复印件须在投标文件中提供,并加盖公章。

(四) 服务内容

服务期内,投标人须向招标人提供以下服务。

1、等级保护咨询服务

1) 等级保护政策/标准咨询

随着国家信息安全等级保护的推进工作,信息安全等级保护政策、法律法规和标准体系也会相应的发布和更新,投标人应针对本项目设立信息安全等级保护咨询平台,明确较为固定的咨询服务人员,并根据咨询要求提供正式的答复资料和文档。咨询内容包括但不限于信息安全等级保护国内外发展动态、等级保护政策、法律法规和标准体系咨询服务。

2) 信息系统等级变更咨询

在信息系统出现等级变更时,投标人须协助招标人对信息系统进行分析,明确信息系统边界和定级对象,对信息系统的子系统进行划分,确定信息系统以及子系统的安全等级。

3) 等级保护建设整改咨询

按照信息系统安全总体方案要求,投标人须结合信息系统安全建设项目计划,根据信息安全等级保护相关标准和规定,对招标人等级保护建设整改工作提供全面的安全方案的详细设计咨询,结合招标人的实际情况,协助招标人进行分布或分期地落实安全技术与管理措施,并根据预期实现的安全目标,全程提供在建安全设备和系统的测试、验收工作等咨询服务。

4) 信息系统安全检查咨询

在招标人开展信息系统安全检查时,全程提供咨询服务,包括检查范围、检查方法、检查结果分析以及整改措施制定等。

5) 等级保护测评咨询

测评过程中，投标人应协助用户单位参照《网络安全等级保护测评要求》中评估内容和方法，对测评过程中所涉及到的评估项及测评过程中所编制相关表格、填写项提供全程咨询服务，确保测评工作的顺利开展。

2、等级保护测评服务

依据网络安全等级保护2.0标准等相关文件及标准要求，对招标人各信息系统的安全技术体系和安全管理体系等进行合规性检查，出具《网络安全等级保护测评报告》，并提出具有针对性的整改建议。

1) 测评内容

(1) 对本单位已备案信息系统进行摸底、分析和梳理，提出详细的等保测评方案。

(2) 逐一对信息系统进行安全等级保护测评，测评的内容包括但不限于以下内容：

① 安全技术测评：包括安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心五个方面的安全测评；

② 安全管理测评：安全管理机构、安全管理制度、安全管理人员、安全建设管理和安全运维管理五个方面的安全测评。

(3) 完成测评工作后，提出整改建议；最后出具符合公安部门要求的信息系统安全保护等级测评报告，并在后期整改实施过程中提供全程咨询服务。

2) 测评实施

测评项目过程需按照《网络安全等级保护测评过程指南》开展工作，等级测评过程分为四个基本测评活动：测评准备活动、方案编制活动、现场测评活动、分析及报告编制活动。测评双方之间的沟通与洽谈应贯穿整个等级测评过程。

(1) 测评准备活动

测评准备工作包括编制项目启动、信息收集和分析、工具和表单准备。详细要求见下表：

项目内容	工作内容	成果输出
项目启动	1. 组建测评项目组	向用户提交
	2. 编制《项目计划书》	《项目计划书》
	3. 确定招标人应提供的资料	《提供资料清单》
信息收集分析	定级报告及整改方案分析	《系统基本情况分析报告》
	1. 整理调查表单	

	2. 发放调查表单给招标人	
	3. 协助招标人填写调查表	
	4. 收回调查结果	
	5. 分析调查结查	
工具和表单准备	1. 调试测评工具	确定测评工具 (测评工具清单) 《现场测评授权书》 《测评结果记录表》 《文档交接单》
	2. 模拟被测系统搭建测评环境	
	3. 模拟测评	
	4. 准备打印表单	

(2) 方案编制活动

方案编制活动包括测评对象确定、测评指标确定、测试工具接入点确定、测评内容确定、测评指导书开发及测评方案编制等六项主要任务。详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	输出成果
一、测评对象确认	识别被测系统等级 识别被测系统的整体结构 识别被测系统的边界 识别被测系统的网络区域 识别被测系统的重要节点和业务应用 确定测评对象	《测评方案》的测评对象部分
二、测评指标确定	识别被测系统业务信息和系统服务安全保护等级	《测评方案》的测评指标部分
	选择对应等级的ASG三类安全要求作为测评指标 就高原则调整多个定级对象共用的某些物理安全或管理安全测评指标	
三、工具测试点确定	确定工具测试的测评对象 选择测试路径 确定测试工具的接入点	《测评方案》的测试工具接入点部分
四、测试内容确定	识别每个测评对象对象的测评指标 识别每个测评对象对应的每个测试指标的测试方法	《测评方案》的单项测评实施和系统测评实施部分
五、测评指导书开发	从已有的测评指导书中选择与测评对象对应的手册	《测评方案》的测评实施手册部分
	针对没有现成测评指导书的测评对象，开发新的测评指导书	

六、测评方案编制	描述测评项目基本情况和工作依据	向用户提交《测评方案》
	描述被测系统的整体结构、边界和网络区域	
	描述被测系统的重要节点和业务应用	
	描述测评指标	
	描述测评对象	
	描述测评内容和方法	

(3) 现场测评活动

现场测评活动通过与测评委托单位进行沟通和协调，为现场测评的顺利开展打下良好基础，然后依据测评方案实施现场测评工作，将测评方案和测评工具等具体落实到现场测评活动中。现场测评工作应取得分析与报告编制活动所需的、足够的证据和资料。

现场测评活动包括现场测评准备、现场测评和结果记录、结果确认和资料归还三项主要任务。详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	输出
1. 现场测评准备	现场测评授权书签署	会议记录、确认的授权委托书、更新后的测评计划和测评方案
	召开现场测评启动会	
	双方确认测评方案	
	双方确认配合人员、环境等资源	
	确认信息系统已经备份	
	测评方案、结构记录表格等资料更新	
2. 现场测评和结构记录	依据测评指导书实施测评	访谈结果：技术安全和管理安全测评的测评结果记录或录音 文档审查结果：管理安全测评的测评结果记录 配置检查结果：技术安全测评的网络、主机、应用
	记录测评获取的证据、资料等信息	
	汇总测评记录，如果需要，实施补充测评	
3. 结果确认和资料归还	召开现场测评结束会	测评结果记录表格 工具测试结果：技术安全测评的网络、主机、应用测评结果记录，工具测试完成后的电子输出记录，备份的测试结果文件 实地察看结果：技术安全测评的物理安全和管理安全测评结果记录 测评结果确认：现场核查中发现的问题汇总、证据和证据源记录、被测单位的书
	测评委托单位确认测评过程中获取的证据和资料的正确性，并签字认可	
	测评人员归还借阅的各种资料	

	面认可文件
--	-------

(4) 报告分析及编制活动

在现场测评工作结束后，应对现场测评获得的测评结果（或称测评证据）进行汇总分析，形成等级测评结论，并编制测评报告。

测评人员在初步判定单元测评结果后，还需进行整体测评，经过整体测评后，有的单元测评结果可能会有所变化，需进一步修订单元测评结果，而后进行风险分析和评价，形成等级测评结论。分析与报告编制活动包括单项测评结果判定、单元测评结果判定、整体测评、风险分析、等级测评结论形成及测评报告编制六项主要任务。详细要求见下表：

工作内容	工作详细任务	工作依据（模版）
1. 单项测评结果判定	分析测评项所对抗威胁的存在情况	等级测评报告的单项测评结果部分
	分析单个测评项是否有多方面的要求内容，依据“优势证据”法选择优势证据，并将优势证据与预期测评结果相比较	
	综合判定单个测评项的测评结果	
2. 单元测评结果判定	汇总每个测评对象在每个测评单元的单项测评结果	等级测评报告的单项测评结果汇总分析部分
	判定每个测评对象的单元测评结果	
3. 整体测评	分析不符合和部分符合的测评项与其他测评项（包括单元内、层面间、区域间）之间的关联关系及对结果的影响情况	等级测评报告的系统整体测评分析部分
	分析被测系统整体结构的安全性对结果的影响情况	
4. 风险分析	整体测评后的单项测评结果再次汇总	等级测评报告的风险分析部分
	分析部分符合项或不符合项所产生的安全问题被威胁利用的可能性	
	分析威胁利用安全问题后造成的影响程度	
	为被测系统面临的风险进行赋值	
5. 等级测评结论形成	评价风险分析结果	等级测评报告的等级测评结论部分
	统计再次汇总后的单项测评结果为部分符合和不符合项的项数	
6. 测评报告编制	形成等级测评结论	等级测评报告提交用户
	概述测评项目情况	
	描述被测系统情况	

	描述测评范围和方法	
	描述整体测评情况	
	汇总测评结果	
	描述风险情况	
	给出等级测评结论和整改建议	

（五）服务要求

1、等级保护测评服务

按照公安部制订的信息系统安全等级测评报告格式编制等级测评报告，报告中必须明确相应信息系统是否满足等级保护要求。

2、整改方案编制

投标人需根据测评结果，应针对性的提出整改建议方案。整改建议方案应具有可操作性，符合招标人实际情况，且能够切实解决问题。

整改建议方案应明确设计依据、整改内容、整改方案、能够解决的问题、投资概算以及风险评估。

在整改实施过程中，投标人应全力支持，负责技术把关、整改验收以及其他咨询工作。

3、交付成果和报告

中标方需在合同签订后40天内提交服务成果，包括（但不限于以下内容）：

- 《网络安全等级保护测评报告》；
- 《网络安全整改建议方案》；
- 提供测评过程相关文件，包括调研表、技术测评记录、会议纪要等。

4、服务验收标准

服务通过验收须满足以下所有条件：

- 1) 完成信息系统测评，并出具《测评报告》；
- 2) 针对性的制定整改方案，并出具《整改建议方案》；
- 3) 提交调研表、技术测评记录、会议纪要等服务过程材料；
- 4) 符合省级以上公安部门提出的网络安全等级保护测评相关要求。

七、售后服务及其它要求

投标人必须提供详细的技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括（但不限于）：

(1) 如在测评中出现不符合项，中标人需要提供相应的整改建议及相关方案。对于测评中发现的主机和网络设备漏洞，投标方应提供项目验收后一年的跟踪服务，对本次评估范围内的问题提供远程技术咨询，对于漏洞的修补、问题的排除给出建议和指导，自项目验收通过之日起计算。

(2) 提供及时有效的售后服务，中标人在本地有服务机构或承诺如果中标则在海南省设置有不少2名技术人员的售后服务技术支持团队，并承诺提供的售后保障计划应包含7*24小时的技术支持服务，重大活动期间提供现场的技术支持服务，针对突发应急事件提供4小时内到现场处置的服务响应保障，问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。提供承诺函。

F包、商用密码应用安全性评估

1. 项目名称

儋州市“党建引领直通联办”平台。

2. 项目目标

依据《信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》GB/T 39786-2021，对儋州市政务服务中心的儋州市“党建引领直通联办”平台开展密评工作，通过密评工作深入查找密码应用的薄弱环节和安全隐患，分析面临的风险，为提升信息系统安全水平奠定基础，推动国产密码应用工作的进一步落实，保障和促进信息化安全体系建设健康发展。同时，也指导项目建设单位信息安全保障体系建设，增强密码安全管理意识，促进安全管理水平的提高。

3. 项目需求

3.1 需求内容

(1) 密码应用方案评估：针对儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用方案的完整性、准确性、可行性等方面进行分析并出具《密码应用方案安全性评估报告》。

(2) 密码应用安全性评估：针对儋州市“党建引领直通联办”平台对照评估后的商用密码应用方案，了解网络与信息系统基本情况，准确划定评估范围；确定信息系统评估指标及评估对象，论证编制商用密码应用安全性评估实施方案；然后依据商用密码应用安全性评估实施方案，开展现场评估，做好数据采集和信息汇总，研判商用密码保障系统配置及运行情况；最后根据客观凭据逐项对评估指标进行判定，编制形成《密码应用安全性评估报告》。

3.2 服务清单

序号	评估对象	系统等级
1	儋州市“党建引领直通联办”平台	未定级

3.3 项目成果交付

1. 《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用方案安全性评估报告》；
2. 《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用安全性评估测评方案》；

3. 《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用安全性评估报告》；
4. 《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用安全性评估整改建议》；

4. 项目工期

项目工期：下达测评通知书后60天内交付《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用方案安全性评估报告》和《儋州市“党建引领直通联办”平台密码应用安全性评估报告》，协助儋州市政务服务中心完成密码管理部门备案。