附件1

用户需求

“★”号条款

《用户需求》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

1. **项目服务内容**

* 监理服务

依据招标文件、投标文件、服务协议书，对服务在实施、交付、运行、验收阶段的服务质量进行审查、监督、及时向遴选人及其指定的用户部门反映服务动态和监理工作情况；定期公布服务实施过程中的质量、进度、成本等有关数据指标，就项目中存在或出现的问题向遴选人及其指定的用户部门提出第三方独立、公正、公平的意见建议或解决方案。

监督各方履行职责，协调各方的工作关系，建立畅通的沟通平台和沟通渠道，采取有效措施使项目信息在有关各方之间保持顺畅流通，积极协调项目各方之间的关系，推动相关问题的解决；检查督促承建单位建立、完善安全生产制度，组织工程安全事故的调查与处理，确立财政投资信息化项目安全监督的工作目标。

* 安全测评服务

（1）安全等保测评：

1．协助开展信息系统的定级、备案工作，编写系统定级备案材料，获取广东省公安厅的备案证书；

2．针对针对服务对象开展安全漏洞检测和差距测评，根据测评结果，给出针对性的整改建议；

3.协助我单位的安全整改（提供整改建议的咨询），

4.开展信息系统验收测评工作，出具《网络安全等级测评报告》。

5．针对信息系统负责提交《网络安全等级测评报告》给广东省公安厅，直到拿到报告接收回执。

6．对信息系统负责安全等级保护测评中的专家邀请和专家评审费用支付。

（2）信息安全风险评估

依据有关信息安全技术与管理标准，对信息系统及由其处理、传输和存储的信息的保密性、完整性和可用性等安全属性进行评价。评估资产面临的威胁以及威胁利用脆弱性导致安全事件的可能性，并结合安全事件所涉及的资产价值来判断安全事件一旦发生对组织造成的影响。风险评估贯穿于信息系统生命周期的各阶段中。

（2）代码审计

代码审计是一种以发现程序错误，安全漏洞和违反程序规范为目标的源代码分析。

（3）网络与信息安全应急演练

通过模拟与外界网络设施故障，电力故障，服务器故障，业务系统遭受突发性高并发访问、DDOS攻击及漏洞入侵后被攻击、篡改、研判、报告、处置、恢复等，开展网络与信息安全事件应急演练，从而检验预案、磨合机制。

（4）渗透测试

选择不影响业务系统正常运行的模拟攻击方法，对主机操作系统、数据库系统、应用系统、网络设备进行渗透测试，评估计算机网络系统安全。

（5）基线检查

在业务系统的设备入网，业务上线，日常运维、定期巡检和设备下线整个生命周期的各个环节，检查包括操作系统、网络设备、数据库、中间件在内的所有类型的设备与系统的安全配置是否达到最基本防护能力要求的基线。

（6）移动终端安全测评

通过代码审计、配置验证、人工验证的方式，发现恶意代码威胁（木马）、应用程序中的隐蔽功能威胁、隐蔽通道和安全漏洞/后门威胁、特殊功能和特定服务中的威胁以及针对相关基础设施的威胁和针对数据内容的其他攻击威胁，完成移动终端APP安全检测与评估。

* 验收测评服务

1.依据被测系统需求规格说明书，开展功能测试，验证被测系统的业务逻辑、功能逻辑和功能点是否符合《需求规格说明书》中的要求。从系统的功能性方面验证被测系统满足或者覆盖《需求规格说明书》的程度，系统的功能性测试包括以下3个方面：

1)完备性

即软件产品或系统功能集对指定的任务和用户目标的覆盖程度。

2)正确性

即软件产品或系统提供具有所需精度的正确的结果的程度。

3)适合性

即软件产品或系统功能促使指定的任务和目标实现的程度。

2.依据被测系统需求规格说明书中技术要求，对测试需求中规定的性能、安全性、可靠性、易用性、维护性、可移植性等各项特性进行测试，验证被测系统是否符合《需求规格说明书》中对软件特性的要求。

1)性能效率

从时间特性、资源利用性、容量三个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的性能要求。

2)信息安全性

从保密性、完整性、抗抵赖性、可核查性、真实性五个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的安全性的要求。

3)可靠性

从成熟性、可用性、容错性、易恢复性四个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的可靠性的要求。

4)易用性

从可辨识性、易学性、易操作性、用户差错防御性、用户界面舒适性、易访问性六个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的易用的要求。

5)维护性

从模块化、可重用性、易分析性、易改变性、易测试性五个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的维护性的要求。

6)可移植性

从适应性、易安装性、易替换性三个方面验证被测系统是否满足《需求规格说明书》中规定的可移植性的要求。

1. **服务人员要求**

为使项目按质、按量、按时及有序实施，本项目必须具备完善和稳定的管理组织机构。服务期间服务人员不得随意变更，以保持工作连续性。

1、人员的工作由业务运营主管根据省工业和信息化厅的驻场管理人员要求进行安排和管理，业务运营主管对省工业和信息化厅的驻场管理人员负责，同时省工业和信息化厅的驻场管理人员可以安排和监督人员的工作，如有必要省工业和信息化厅的驻场管理人员有权提出调整人员的职责分工。省工业和信息化厅的驻场管理人员对人员的表现不满意有权要求服务商更换。

2、本项目派驻的人员必须接受省工业和信息化厅的驻场管理人员的管理，必须遵守省工业和信息化厅相关规章制度及保密的规定，并要求签订保密协议。对于人员违反省直单位相关规章制度或保密规定的情况，省工业和信息化厅驻场管理人员可以按照制度或协议进行相应处罚。

1. **文档管理要求**

中标人应在项目完成时，将本项目所有成果文件汇集成册交付给采购人，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，中标人按国家、省以及采购人档案管理要求，向采购人提供装订成册的纸质文档至少 1套。

1. **验收标准要求**

中标人应根据整体工作计划要求，包含但不限于以下要求：

（1）每月提供驻场信息化服务月报1份(共12份)；

（2）全年提供服务总结报告1份；

（3）提供业主方满意度调查表1份。

（4）每个系统提供安全测评报告1份。

（5）每个系统提供验收测试报告1份。

1. **服务响应要求**

5\*8小时内，实时响应省直单位有关用户权限操作、流程或者应用操作的请求，并做好操作的业务验证工作。

1. **资产权属**

投标人为实施项目提供的所有资料及工作成果归采购人所有。

1. **保密要求**

中标人应同意：

1.严禁处理国家秘密信息；未经采购人事前书面批准，不论服务期间或以后，中标人及其工作人员不得以任何方式泄漏采购人的保密信息。

2.不私自复制、下载、拷贝、携带和留存保密信息。

3.一旦服务工作终止，中标人及其工作人员将退还保存的属于采购人的所有保密信息及资料，如方案、制度、报告、合同等。

保密期限：从获知采购人保密信息时起，至保密信息已由采购人通过合法途径让普通公众知悉时止。

中标人违反本保密协议约定，要承担违约责任，采购人有权通过任何合理方式追究乙方的责任并终止服务合同。

1. **项目服务地点**

广东省工业和信息化厅

1. **项目服务期限及其它约定**

（1）服务周期为12个月，即自签订合同之日起一年。

（2）合同款需在合同签订及各项目建设资金到位后十个工作日内，才开始按合同约定进度予以支付。

（3）在合同期内，实际工作开展过程中，如服务人员未能按质按量完成工作任务，采购人可要求更换人员，中标人需在5个工作日内完成人员的更换，并保证工作衔接不受影响。