

A 包需求书

一、项目名称

海南省市场监督管理局信息系统运维项目 A 包、B 包

二、项目背景

海南省市场监督管理局商事制度改革综合管理平台（以下综合管理平台）是海南省市场监督管理局依据近年来国家商事改革有关制度进行建设。通过改革公司注册资本及其他登记事项，进一步放宽对企业准入的管制，降低准入门槛，优化营商环境，促进企业加快发展；商事登记改革不仅仅是强化了市场准入的“宽进”，更重要的是要求构建更加严格的监管体系，推进信用监管。综合管理平台 2015 年 9 月可行性研究报告通过批复、2016 年 4 月完工，2016 年 12 月通过验收，通过综合管理平台整体提升海南省工商行政管理信息化服务水平，实现“一体化智慧工商”，为业务的发展和 innovation 提供重要支撑，实现与国家工商总局、其他政府机构的市场监管和服务协同部署。

综合管理平台作为商事制度改革的主要信息化支撑系统，核心功能实现了内资企业、外资企业、个体工商户、农民专业合作社、农资市场等全类型市场主体全准入业务的办理、审批类市场准入登记基础工作，达到了“业务一体综合化、使用智能便捷化”的功能目标，同时汇集各类市场主体基础信息，为企业法人基础信息资源库和企业信用信息公示系统提供必要的数据库支持。通过综合业务系统建设整体上提高政府服务和信息化水平，提升海南市监内部办公效能，同时为信息公示、法人库建设等做好基础数据支撑工作。

为了切实保障海南省市场监督管理局商事制度改革综合管理平台的安全、稳定、可靠、有效的运行，满足海南省市场监督管理局商事制度改革综合管理平台的维护服务水平，降低管理成本，并及时响应各模块的合理开发变更需求，特向社会选择具备较好专业技术水平和丰富运维经验的专业服务企业海南省市场监督管理局商事制度改革综合管理平台实施维护工作。

三、项目概述

本次运维服务项目服务范围为海南省市场监督管理局商事制度改革综合管

理平台，主要包含门户类应用、业务处理类应用、数据类应用和维护类应用 4 类应用系统。

门户类应用包含个人工作台、公众服务网站和企业服务网站等应用，实现了通过门户集成各类业务应用，融为一体化，每个用户可在各自的工作台中配置自己喜好的桌面，集成个人关注的信息资源，实现信息的预警和推送机制，并可以通过个人工作台访问个人职责范围内的所有应用。

业务处理类应用包含行政许可业务系统、综合监管业务系统、综合执法业务系统、一窗通登记业务系统、一照一码业务系统、行政监查业务系统、信息协同共享系统、公众服务系统、网登系统和小微企业监管系统。

- **行政许可业务系统：**包含名称登记管理、企业登记管理、个体工商户登记管理等功能；
- **综合监管业务系统：**包含企业监管、个体工商户监管、市场监管、合同监管、工商所综合管理、日常检查、企业信用分类监管等功能；
- **综合执法业务系统：**包括案源（线索）管理、行政执法办案管理、法规管理；
- **一窗通登记业务系统：**包括电子营业执照查询验证、名称管理、市场主体准入与退出等功能；
- **一照一码业务系统：**包括新旧编码处理、各类文书修改、采集内容的改造、核准与赋码、执照打印、登记数据推送、各类查询改造、材料归档等功能；
- **行政监查业务系统：**包括廉政风险提示、廉政风险提示配置、效能监察、执法监察、现场督查、复核程序、回访检查、行政监控参数配置等功能；
- **信息协同共享系统：**包括数据交换原则、数据交换标准、与税务部门交换等功能；
- **公众服务系统：**包含企业信用公示信息查询、举报投诉、信息纠错、企业服务网站等功能；
- **网登系统：**包含内网应用接口功能；
- **小微企业监管系统：**包含前台功能服务、后台管理服务、小微企业数据

汇总等功能；

数据类应用包含报表管理系统、数据质量管理系统和数据共享及利用管理系统。

- **报表管理系统**：包含数据抽取、预生成报表、表样模板制定、填报规则定义、手工填报、报表数据手工调制、报表审核、报表汇总、报表查询、报表数据导出功能；
- **数据质量管理系统**：包括数据质量检查、数据维护管理、数据补录管理等功能；
- **数据共享及利用管理系统**：包含注册登记、市场监管、行政执法三大块的数据分析；

维护类应用包含运行维护管理、数据接口管理和综合维护管理三大系统。

- **运行维护管理**：包含问题登记、问题跟踪、问题查询、问题报告单管理、问题导出、知识库等功能；
- **数据接口管理**：包括与总局名称库对接、与总局企业抽查系统对接、与总局异地案件交换系统对接功能；
- **综合维护管理**：包括组织架构管理、用户及权限管理、基础数据维护管理等功能；

四、项目内容

序号	采购内容	单位	数量	运维范围	服务期	服务地点
1	海南省市场监管局商事制度改革综合管理平台运维服务	项	1	海南省市场监管局综合业务系统	1年	省市监局办公室

五、运维服务目标

本次软件运维服务的目标是在运维期限内保障运维范围内应用系统的正常使用和高效稳定运行。

六、运维服务要求

（一）运维人员要求

派驻运维服务人员 2 人在指定地点驻场服务。运维人员应具有稳定工作的素养，人员一经确定，不得随意调换。

（二）运维时间要求

提供每周 7*5 小时的现场服务，7*24 的电话和邮件支持服务，接受规定时间内的维护服务要求和技术支持响应。

（三）运维报告要求

根据运维要求，按期出具运维服务报告，运维服务报告对相关运维系统进行描述，并能够运维服务情况提出系统优化建议。

（四）运维应急响应措施

运维公司须在了解业务现状和系统运行现状的基础上针对各类突发事件制定应急预案。

七、运维服务内容

运维服务是指软件系统运行中的修改、完善、升级、优化、部署、监控等服务。根据信息化建设和应用的实际情况，软件运维服务主要分为运维开发服务、软件运维服务、数据运维服务、系统环境运维服务等四个方面，每个部分的需求如下：

（一）运维开发服务

对系统所有应用软件提供维护性开发服务。针对系统提供改进、完善等适应性需求的开发、测试工作，提供程序缺陷修复的开发、测试工作。

（二）软件运维服务

对系统所有所有应用软件提供软件运行维护服务。维护内容包括：运维单受理、处理及反馈，软件版本的现场测试及升级，应用软件的重新部署，应用系统数据处理，突发事件响应及处理、应用软件维护、重要时间点的保障支持以及各类外部数据交互程序维护。具体维护内容如下：

（1）运维单处理

- ✓ 运维单的受理、处理；
- ✓ 操作类问题的咨询解答；
- ✓ 文书及证照模板的调整；
- ✓ 报表数据问题分析及处理；

- ✓ 报表逻辑问题分析及处理；
- ✓ 对处理完成的问题进行电话回访及确认；
- ✓ 用户所提功能改进或新增功能的沟通；

(2) 软件版本升级

- ✓ 测试环境的部署、维护及新版本功能测试验证；
- ✓ 正式环境的版本升级，包括常规版本升级及相应开发需求的版本升级；
- ✓ 结合版本升级内容进行新增功能相关演示，并提交演示资料；
- ✓ 版本升级后软件运行状况的跟踪；
- ✓ 提交升级报告；

(3) 软件的部署

指因硬件设备故障、部署方案调整等各种原因引起的应用软件的重新部署。

- ✓ 硬件资源的需求方案、协助申请；
- ✓ 操作系统版本验证；
- ✓ 数据库、中间件等应用平台环境资源申请及验证、参数调整；
- ✓ 应用软件部署；
- ✓ 系统调试及测试；

(4) 数据查询、统计与同步

✓ 根据要求出具各类数据查询统计结果，包括给各级登记机关、各级领导、各政府部门提供各类数据；

- ✓ 各系统之间的手工数据导入导出；
- ✓ 数据质量检查相关的查询、统计等工作；
- ✓ 各系统之间通过 CDC 进行数据同步的维护；

(5) 突发事件响应及处理

- ✓ 协助系统维护人员分析、处理系统突发事件，使系统在最短时间内恢复

正常；

✓ 在突发事件处理完毕后，根据突发事件的产生原因，完成处理分析报告，在报告中包含突发事件描述、起因、产生原因、解决办法、责任人以及后续的改进措施；

（6）软件配置维护

✓ 在年度交接之际及特殊时间对系统相关配置进行调整；
对系统正常运行所需的定时任务进行设置和管理；

（三）数据运维服务

数据维护的服务内容主要是指：由于系统优化、数据质量检查、数据标准变更等原因引起的批量数据处理或数据交接程序的维护。包括数据质量检查程序及总局数据接口对接程序的调整和维护、地市返还程序及五证合一数据交换系统的修改调整和维护。

具体包括（但不限于）：

✓ 数据质量检查相关的查询、统计、批量修改数据，因总局数据质量检查规则的变化而带来的检查程序的修改和调整工作。包括：定期对系统数据进行合法性检查、各种专项数据检查、形成数据质量分析报告、根据检查结果进行问题数据处理、对总局下发的检查结果进行分析并根据分析结果整改等；
总局数据接口对接程序的维护，包括黑名单、一人有限公司、司法协助、总局名称库对接、全国市场主体查询接口等的日常监控、维护、修改、优化和完善。以及由于数据标准变化、业务规则变化带来的程序的调整；

（四）系统环境运维服务

对应用系统所依赖的系统环境提供应用所需环境的优化建议，依据系统环境提供商提供的监控报告提出系统环境及硬件环境的升级建议，对应用系统进行监控、优化、调整、升级等维护。包括操作系统、数据库、中间件、备份、同步等。

（一）系统监控

定期对所维护的应用及系统进行监控，监控内容主要包括：CPU 使用情况、内存使用情况、应用服务情况、数据库表空间使用情况等。并出具监控报告。系统出现故障时及时搜集、提取系统各类日志，以便对问题进行分析。

（二）数据库监控

定期对数据库运行指标进行监控。监控内容主要包括：数据库使用 CPU、内存的情况、表空间使用情况监控、ASM 磁盘监控、数据库 sql 运行情况等。数据库出现故障时及时搜集提取数据库各类日志，以便对问题进行分析，发现数据库运行 BUG 后及时报用户，由用户督促数据库提供商进行升级打补丁。

（三）系统维护、故障分析及调优

（1）操作系统技术支持

✧ 对操作系统的内存、CPU、磁盘空间进行监控，根据监控情况对系统性能进行实时跟踪、分析并提出优化建议；

✧ 对在监控中发现的系统瓶颈及错误及时提供给软件提供商进行分析处理

（2）数据同步工具 IBM CDC 技术支持

✧ 处理 IBM CDC 同步过程中出现的问题，如需厂商提供服务，由用户协调厂商提供技术支持；

（3）中间件技术支持

✧ 监控中间件 JVM、WebContainer、JDBC 等指标的使用情况；

✧ 依据监控情况对中间件进行调优，在处理中间件性能问题过程中，如需要中间件软件厂商提供支持，需要软件提供商协调中间件厂商提供服务；

✧ 分析中间件运行日志，发现中间件 BUG 后及时报用户，由用户督促中间件提供商进行升级打补丁。

（4）数据库技术支持

◇ 监控数据库性能，处理数据库性能问题时如需要数据库厂商提供支持，需要数据库提供商协调数据库厂商提供服务；

◇ 对影响数据库性能的 SQL 提供优化建议；

◇ 依据应用系统需求提供数据库参数优化建议；

发现数据库 BUG 后及时报用户，由用户督促数据库提供商进行升级打补丁；