附件1

福建省市场监督管理局信信息系统

运维等服务项目服务项目需求

**一、货物服务一览表**

**单位：元/人民币**

| **合同** **包** | **序号** | **品目名称** | **数量** | **最高限价(元)** | **技术要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1-1 | 信息系统运维服务 | 1项 | 260000.00 | 详见招标参数要求 |
| 1-2 | 等保测评服务 | 1项 | 170000.00 |
| 1-3 | 内容监测服务 | 1项 | 100000.00 |
| 合 计 | 530000.00 |

**二、招标参数要求**

**（一）品目号1-1 信息系统运维服务**

## 1、项目背景

为适应新时期市场监管业务改革需要，根据“数字福建”顶层设计和国家金质工程标准体系，从统一规划、统一应用、统一服务、统一数据和集中部署要求出发，依托省电子政务网络体系和云平台，建设了原福建省质量技术监督局综合业务管理信息系统，包括行政许可审批监管系统、网上办事平台（外网申报平台）、集成式“双随机”抽查平台、科技项目管理系统、产品质量智慧抽查管理系统以及原福建省质量技术监督局行政服务中心智能办公系统等，实现办公智能管理、业务协同互通、数据开放共享、公众服务便捷高效。

## 2、维护目标

为保障综合业务管理信息系统正常运行，要对应用系统软件进行维护，并协调相关厂商提供技术支持服务工作。保障各系统运行的总体平稳、安全、可靠。本项目中所有项目技术资料（包含但不限于技术文档、源代码、数据等），均由投标人负责与原系统承建单位协调、对接及获取。

## 3、服务范围

维护服务具体范围主要包括以下六个系统：

1.行政许可审批监管系统：主要包含工业产品许可证业务、计量业务、检验检测资质认定业务的行政审批业务办理以及相关的证书管理、数据统计功能等。

2.网上办事平台（外网申报平台）：提供企业进行相关行政许可业务（工业产品许可证业务、计量业务、检验检测资质认定业务）的事项申报。

3.集成式“双随机”抽查平台：双随机抽查、双名录库的维护及抽查结果管理等。

4.科技项目管理系统：科技项目的申报、审核、审批的全流程管理。

5.质量智慧抽查管理系统：监督抽查任务、数据上报、企业库管理以及相对应的统计报表分析等。

6.原福建省质量技术监督局行政服务中心智能办公系统：中心协同办公系统，主要包含发文管理、收文管理、请假管理、图书管理、物品管理等。

## 4、服务内容

对服务范围内的应用软件进行日常应用维护、应用功能调整、应用性能优化、数据维护等维护服务工作。具体要求如下：

### 4.1日常应用维护

通过技术服务电话、工作交流群等渠道，解决用户在使用服务范围内应用软件时遇到的问题，包括解答用户对应用软件功能的疑问、处理并回复用户对应用软件提出的问题等；并定期对日常问题进行分类汇总、分析。

完成甲方交办的软件功能故障诊断、控件安装及操作指导等任务，根据工作要求，完成省局各处室的上门服务工作。

完成甲方交办的服务范围内各系统关于福建省电子政务绩效考核的技术保障任务。

根据各级机关正式文件上报的数据后台修改需求，进行数据处理与回复。

配合甲方根据发现的应用系统安全漏洞进行整改和复测等工作。

配合有关业务处室，提供定期的或临时的、随机性和灵活度较大的查询统计数据清单。

完成甲方交办的关于服务范围内各系统的其他工作任务。

### 4.2应用使用过程支持

在应用使用过程中，通过电话、邮件等方式，对内部外部人员所碰到的系统使用问题进行解答反馈。配备专人答复用户使用过程中的各类技术问题。

### 4.3特别事件、关键时间节点响应维护及其他维护工作

配合甲方进行各类业务探讨、会议交流等的技术保障，对安全通报等特别事件、重要时间节点等提供技术保障及维护。

## 5、人员要求

1.维护服务时间：至省局智慧应用一体化平台上线之日止，最长不超过15个月。运维服务商遵守甲方的管理制度要求，提供现场运维服务。

2.一线为现场运维服务团队，作为运维服务的统一入口，在法定工作日及甲方要求的其他时间开展现场驻场服务，统一接受用户的服务请求，第一时间进行问题响应。

3.运维服务商应为本项目成立二线运维支持团队，负责应用优化调整、系统软件安装配置等具体工作的执行并协助一线人员，为本项目提供高层次技术支持和重大事项处理服务。在需要应用软件功能调整的情况下，运维服务商应保证人员投入充足，使得运维调整进度符合采购人要求。

4.维护期内原则上不允许更换项目技术人员。维护期间确需人员变动，须配备同资质人员，并提前报请采购人认可。

## 6、维护服务技术要求

### 6.1电话支持服务

运维服务商应设立7\*24小时(根据服务级别)的热线响应电话，并安排有经验的工程师接受申报。当出现故障时，采购人通过运维服务商指定的热线响应电话进行故障报修或技术咨询。运维服务商应保证服务时间内，95%以上的呼叫接通时间小于30秒；当运维服务商需要查阅相关资料再对采购人的问题进行回复时，应确保在30分钟内回复。

### 6.2现场支持服务

运维服务商提供现场支持服务时，应安排具有与故障相关的专业技术能力的工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

运维服务商的技术人员在处理故障时不能影响到其他设备的正常运行；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经采购人相关负责人批准后方可实施。

运维服务商服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并需得到用户签字确认及存档后方可离开，《故障处理报告》同时存入运维服务商的用户故障处理数据库（知识库）。

### 6.3故障响应速度、故障恢复时间要求

法定工作日发生问题时，运维服务商的驻场技术人员应立即响应处理。其他时间发生问题时，运维服务商应在30分钟内响应，2小时内到场，1个工作日内提供故障解决方案并解决故障（突发应急事件除外）。

要求故障处理结束后2个工作日内，提交《故障报告》。

## 7、技术文档及资料要求

对平台所有应用系统、应用服务器、数据库服务器每日开展巡检，并填写巡检记录表。

## 8、质量保证要求

运维服务商需遵守采购人质量评价的相关规定。项目结束时，采购人组织对本项目按照本需求约定的内容和采购人的评价体系进行考核，如果发现由于运维服务商提供的产品或服务缺陷导致的问题，运维服务商应按本需求的要求限时整改。

## 9、运维服务管理要求

### 9.1运维服务商职责

在本项目中，运维服务商作为整体运维服务的提供方，承担运维服务的技术管理、实施和协调工作。包括 ：

1.制定切实可行的维保计划，提供本需求书所要求的相关服务；

2.提供符合本需求要求的技术人员，通过运维服务商的管理机制体系，来保证项目的顺利实施；

3.提供完整的技术文档资料、完整的测试、调优、维护服务与建议；

4.在服务期内持续进行系统的优化和符合本需求要求的技术支持；

5.在维保服务期内，若系统发生突发事件，及时恢复系统运行。

### 9.2运维服务体系

运维服务商提交正式的文件，以说明其具备专业的支持服务管理机构，管理流程和服务保障体系。运维服务商配备专业的服务响应中心，能够以电话、微信、现场支持等方式每周7天、每天24小时（以下简称“7\*24小时”）响应采购人的服务请求，并具有流程化的管理处理能力。

### 9.3安全服务管理

运维服务商必须服从采购人对安全管理规定和要求，配合落实安全管理的各项工作，提供技术保障服务。

### 9.4知识管理

运维服务商提供必要的知识管理，相关知识管理内容包括且不限于各类手册、巡检记录、Case处理记录、故障处理记录等。

### 9.5风险评估与建议

运维服务商根据资源开销、性能下降等现象，对运行环境进行必要的风险评估，向采购人发起设备更新替代相关建议。

### 9.6网络信息安全与保密

运维服务商应加强信息安全管理，建立和落实信息安全责任制，对采购人的保密信息严格保密。采购人的保密信息包括：本项目维护服务内容及因本项目而接触到的采购人的各类技术类信息、管理类信息、知识产权类信息及其他不宜外泄的信息等。

**（二）品目号1-2 等保测评服务**

1、对省市场监管局网站进行3级等保安全测评，对综合业务系统进行2级等保安全测评。

2、对测评结果出具正式的报告。

3、指导系统建设单位对测评中发现的安全问题进行整改，并在整改结束后进行复测。

4、测评单位具备承当信息系统安全等级保护测评的能力。

**（三）品目号1-3 内容监测服务**

服务内容：为2021年省市场监管局网站内容监测服务。服务期：合同签订之日起1年。

**1、网站常态化检测服务要求**

1）网站首页栏目更新状况检测服务

每2周一次对网站首页进行更新量检测，如发现首页信息更新总量未达到国务院办公厅检查标准的（监测2周，首页栏目无信息更新的），则出具网站栏目更新检测报告，协助网站管理人员整改。

2）基本栏目信息更新状况检测服务

对网站的各栏目进行更新量检测，如发现某一栏目未达到国务院办公厅检查标准的（监测时间点前2周内的动态、要闻类栏目，监测时间点前6个月内的通知公告、政策文件类栏目，监测时间点前1年内的人事、规划计划类栏目，累计超过5个未更新；网站中应更新但长期未更新的栏目数超过10个；空白栏目数量超过5个），则出具网站栏目更新检测报告，协助网站管理人员进行整改。

3）网站互动回应情况检测服务

政务咨询类栏目，主要检测渠道建设情况、栏目使用情况，如发现未达到国务院办公厅检查标准的（监测时间点前1年内，对网民留言应及时答复处理存在超过3个月未回应有效留言的现象），则出具网站栏目更新检测报告，协助网站管理人员进行整改。

调查征集类栏目，开设了栏目，但栏目不可用或监测时间点前1年内未开展调查征集活动；开设了栏目且监测时间点前1年内开展了调查征集活动，但开展次数较少的（少于3次），出具网站栏目更新检测报告，协助网站管理人员进行整改。

互动访谈类栏目，开设了栏目，但栏目不可用或监测时间点前1年内未开展互动访谈活动的；开设了栏目且监测时间点前1年内开展了互动访谈活动，但开展次数较少的（少于3次），出具网站栏目更新检测报告，协助网站管理人员进行整改。

4）网站服务实用情况检测服务

办事指南：办事指南要素类别是否缺失（要素类别包括事项名 称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程等）；办事指南要素内容是否准确。

附件下载：办事指南中提及的表格和附件是否提供下载；办事表格、文件附件等是否无法下载。

在线系统：在线申报或查询系统是否能访问。

如发现未达到国务院办公厅检查标准的，则出具网站服务实用情况检测报告，协助网站管理人员进行整改。

5）网站严重错误检测服务

检测内容包括：党和国家领导人姓名写错、虚假或伪造内容、不规范用词、使用法律法规中明令禁止的词语，以及反动、暴力、色情等内容，形成严重错误检测报告，协助网站管理人员进行错误定位和修改。

6）网站无效附件下载检测服务

对网站首页、各级栏目、文章页面中的附件文件（包括不仅限于pdf、doc、xls、txt、jpg等）进行检测，如发现网站页面中存在无法下载的附件，则形成检测报告，并协助网站管理人员进行定位和修改。

7）网站在线系统可用性检测服务

对网站全年全天7\*24小时不休的对网站各类在线系统进行监测，一旦发现某一在线系统不可访问、系统故障，则立即通过电话、短信、邮件向网站管理人员告警，第一时间处置问题，降低负面影响。

8）政府网站检查指标评分服务

对网站检查指标结果进行评分，评分标准参 考政府网站检查指标。

**2、网站涉密涉敏信息检测服务要求**

对网站进行内控信息的扫描，例如军队番号、带密级文件和信息、个人隐私、敏感的统计数据等，一旦发现某篇文章中存在泄露机密及落马人员的敏感词汇，人工确认后，则立即通过电话、短信、邮件向网站管理人员告警，第一时间处置问题，降低负面影响。按照实际需求安排专项扫描检测，形成相关报告，并以电子邮件方式报送。

**3、网站7\*24小时值班告警监测服务要求**

1）软件诊断检测服务

实时监测内容包含并不仅限于以下方面：网站首页及各级栏目无法访问、字节突变、显示异常、断链，所有文章中有出现敏感信息、重大错误、附件链接失效的，网站被存在暗链、伪链、篡改等，当诊断监测软件发现以上问题时立即进行故障确认，通过电话、邮箱、手机短信等方式推送告警信息通知相关负责人员，协助网站管理人员进行定位及整改到位。

2）网站被篡改监测第一时间告警

网站被篡改监测服务应采用两级频率扫描。高频扫描负责扫描网站重点栏目重点页面，拟定扫描频率为3分钟扫描一次。低频扫描负责扫描网站全部页面，拟定扫描频率为10分钟扫描一次。

3）断网告警人工审核服务

7\*24 小时值班，值班人员负责接收由来自诊断监测系统发来的告警信息，并登录到网站上进行核实，如果情况属实则立即通知相关负责人员。告警方式主要有电话、短信、邮件等方式。

4）人工巡检监测服务：

除了诊断监测软件对网站进行7\*24 小时实时监测外，还对网站进行定期人工巡检。至少每两个小时巡检一次。

5）值班读网告警方式

网站被篡改页面变形与异常断链等重大问题，电话、短信、邮件、微信第一时间告警。

6）出具检测报告服务

每月提供一次全站全面检测，出具书面网站全站检测报告，并且协助网站管理人员进行定位整改。检测报告至少包含网站有关政府网站检查内容、网站重大错误及错别字检测报告、网站无效链接、暗链伪链检测报告、检查评分等内容。

**4、其他服务要求**

1）在服务期间中标人须根据采购人的实际工作需要，安排专项扫描检测，形成正式报告（需盖章），并以电子邮件方式报送给采购人。

2）网站内容监测服务应严格按照国务院办公厅检查标准，全面、及时、有效。在服务期间中标人如因服务失误导致网站被相关部门通报存在问题的，每次扣减本品目金额的10%款项。超过3次及以上采购人有权单方面终止本品目的服务。