电子营业执照系统2023年运维服务

（单一来源）需求

1. **项目背景**

本项目为电子营业执照系统2023年运维项目。原国家工商行政管理总局信息化领导小组办公室于2014年2月9日下发《关于同意开展电子营业执照系统建设试点工作的函》，提出“统一开发，统筹实施”的建设要求，开展全国电子营业执照系统的研发和实施。为确保福建省电子营业执照系统平稳运行，需开展电子营业执照系统的更新升级、系统故障排除和关键系统备份等运维工作。

**二、服务内容和要求**

**（一）电子营业执照系统运维**

**1、系统驻场运维服务**

提供驻场人员1名（须为成交人正式员工），负责福建省市场监管局电子营业执照系统的日常系统软件、硬件和数据的维护，提供包括但不仅限于日常巡检、故障排除、数据统计、数据库检查、数据交换与备份等现场技术支持和咨询服务。

**2、系统软件升级**

配合采购人配置和优化硬件系统，迅速、及时提供包括缺陷修正、补丁、微码升级和更新等软件支持。

提供包括缺陷修正、补丁、微码升级和更新等软件升级支持。

**3、系统运行维护**

（1）根据业务需求，进行电子营业执照签发管理系统的更新升级工作。

（2）电子营业执照签发工作的技术支持。

（3）根据机房要求，协助完成系统的服务启停工作。

（4）每月一次专业的定期巡检工作，检测各系统的运行状况；并预处理存在的潜在问题。

（5）系统的备份工作，定期做好系统的备份工作；

（6）设备正常运行的应急维护保障工作；

（7）完成采购人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。

**4、服务器密码机运维服务**

6台服务器密码机的软件升级更新、故障诊断、设备维修、技术咨询、定期巡检、硬件更换、应急处理等运维服务，

**5、客户端日常技术支持**

（1）提供1个电话号码，为电子营业执照客户端用户的使用提供技术支持服务工作；每天最多支持70个电话支持请求

（2）对已签发电子营业执照客户端用户的使用支持工作，包括日常故障处理、使用指等维护工作；

（3）客户端控件对新操作系统的更新支持；

（4）远程指导进行电子营业执照网上应用工作。

**（二）基础软件运维（提供系统相关基础软件的原厂运维和技术支持服务）**

**1、中标操作系统**

含1套中标麒麟高级服务器操作系统软件V6.0 1年维保服务

**2、金蝶中间件**

含3套金蝶Apusic中间件V9.01年维保服务

**3、浪潮数据库**

含2套浪潮Up Right数据库管理系统V6.2 1年维保服务

**（三）服务要求**

1、本项目服务期为自合同签订之日起1年。

2、成交人在服务期内为采购人提供全年7×24小时服务。电话响应时间为20分钟。对系统发生故障的维修、技术支援的相应时间不超过4小时；需提供现场服务的，不超过24小时。对于一般故障(业务系统运行缓慢)，应在到达现场后4小时内解决。对于重大故障(业务系统停止运行)，成交供应商应在到达现场后2小时内解决。

3、成交人在服务期内须无条件配合采购人根据网络安全主管部门通报、等级保护测评以及日常安全巡检等发现的安全漏洞对系统进行整改（包括但不仅限于应用、源代码、主机等各方面）。

4、成交人在提供服务过程中若出现需要系统承建单位配合开展的事务，由成交人负责与系统承建单位协调，且产生的费用全部由成交人承担。

5、 成交人在服务期内每个月需根据采购人制定的运维服务考核表（百分制）接受运维情况考核。若有出现月考核分数低于80分或严重网络数据安全和保密事故的，每出现一次，采购人有权不予支付当月的金额（合同总金额/12\*（100-当月考核分数）%），并视情况要求成交人支付同等金额的违约金及追究相应的法律责任。

6、成交人须在合同签订后10日内向采购人书面提交实施计划和运维方案，计划和方案应与系统日常维护需求紧密贴合，至少包括运维项目内容、详细指标、实施周期、服务团队人员、与系统承建单位协调情况等内容，否则视为无法履行本次合同，采购人有权单方面解除合同并要求成交人支付违约金及追究相应的法律责任。