**企业档案电子化综合管理系统**

**运维服务**需求

**一、 项目背景**

福建省市场监督管理局（原省工商局）于2008年完成了工商企业档案影像管理系统（以下简称档案管理系统）的建设，其业务功能覆盖了全省市场主体注 册登记档案的信息化建设及资源共享利用所需的各项信息支撑服务。2017年，福建省市场监督管理局（原省工商局）完成工商企业档案影像管理系统升级改造，全新设计开发了“企业档案电子化综合管理系统”，构建包括档案数字化加工、归档存储、查询服务、数据维护等档案工作全过程综合安全防护体系，并提供基于“一照一码”的档案数字化加工、档案综合查询服务、综合统计、系统维护管理等业务功能，提供数据完整的一体化企业档案查询服务。

通过对全省企业档案电子化综合管理系统升级改造完成了全省企业档案影像数据的集中建库，增强信息能量，资源能量，实现资源共享，依托福建省市场监管智慧应用一体化平台和企业影像档案管理系统，实现信息资源一张网。

**二、服务内容和要求**

**（一）维护目标**

保证福建全省企业档案电子化综合管理系统正常、稳定运行，在系统出现故障后，成交人在接到客户故障反馈后及时进行响应，在24个小时内排除故障或提供解决方案。

**（二）服务范围**

在服务期限内，对福建省市场监督管理局企业档案电子化综合管理系统进行维护工作，维护范围包括福建省市场监督管理局及10个地市局（福州市、厦门市、漳州市、泉州市、三明市、莆田市、南平市、龙岩市、宁德市、平潭综合实验区）的企业档案电子化综合管理系统进行维护工作。

**（三）服务内容**

运维服务内容包括：驻场技术支持、软件日常维护、数据维护服务、安装调试、定期巡检、技术培训服务、应急维护服务、软件接口维护服务、电子政务绩效考核任务保障及省局企业登记档案扫描工作等方面。

1、驻场技术支持服务

成交人提供2名技术人员常驻福建省市场监督管理局现场，对福建省市场监督管理局及10个地市局企业电子档案系统进行技术维护服务工作。

2、软件日常维护服务

成交人对省局及10个地市局企业电子档案系统提供纠正性软件维护与预防性软件维护服务，具体工作内容是提供技术问题咨询解答，问题诊断与故障判断，纠正系统运行过程中发现的问题和潜在故障进行软件修改。

3、系统数据维护服务

成交人提供系统数据维护服务，具体包括企业电子档案数据迁入、迁出维护，数据同步维护，数据检错维护，数据改错维护，数据库维护。

（1）企业电子档案数据迁入、迁出维护：提供省局及10个地市局企业电子档案迁入、迁出维护。及时解决迁入迁出数据问题，避免出现重复数据，避免迁入企业的纸质档案被重复数字化处理。

（2）数据同步维护：企业电子档案数据同步维护，保障省局及10个地市局日常新增的档案数据定期同步到省局进行集中存储和管理，包括数据库索引记录和档案图像数据。

（3）数据检错维护：对省局及10个地市局每月进行一次例行数据检错，并针对各类检错结果进行具体问题分析和妥善处理。检错的类别包括分局已删的企业、无开业卷的企业，多卷开业的企业，多卷注销的企业，图像丢失的档案卷，图像冗余的档案卷，图像错误的档案卷，档案索引错误的档案卷，档案编号重复的档案卷，页级别错误的档案卷，档案页数不一致的档案卷，重复的企业、等待合并处理的企业、冗余数据检测等。

（4）数据改错维护：对于档案数据出现的一些异常错误，如多表关联数据前后不一致，某个字段值出现过长数据或特殊字符等异常情况导致无法正常提供查询利用等情况，需要维护人员及时发现并立即在后台进行纠正以保障系统稳定运行。

（5）数据库维护：对省局及10个地市局每月进行一次例行数据库维护。维护内容包括对系统数据库的主要数据项进行检查和性能调优；对系统数据库的日志文件及垃圾数据进行安全清理，减少由于系统数据库的大小对查询速度造成的影响；对数据库完整性进行检查；对数据库的备份进行检查等。

4、系统安装调试服务

对于系统由于服务器、计算机、扫描仪等设备更换、软件维护等原因而进行的应用软件系统安装与调试服务。无法远程解决的或用户提出现场服务需求的需提供现场安装调试服务。

5、系统定期巡检服务

每地市局每季度巡检一次，为提前发现系统及设备故障隐患，对系统故障进行预防，通过对福建全系统定期巡检，及时发现并解决存在的软件及数据问题。对于应用软件系统和数据库存在的问题及隐患及时报告客户联系相关单位解决，预防并消除隐患。

6、技术培训服务

在服务期限内，对用户进行现场培训，培训内容包括软件产品的安装、使用和日常维护。重点培训用户的系统管理人员，让他们掌握日常操作和系统安装、调试、维护等操作，能够熟练操作并开展系统维护工作。

7、系统应急服务

提供完善的应急预案，对突发意外事件，如病毒发作造成的系统软件瘫痪、硬件原因造成的系统突发故障等，提供系统日常应急维护及节假日应急服务。

8、软件接口维护服务

对档案管理系统现有软件接口功能提供纠正性软件维护与预防性软件维护服务，包括与企业登记业务系统的电子文件归档接口、嵌入式图文一体化档案查询接口，涉及到系统原开发厂商所产生的一切费用由成交供应商负责承担。

9、电子政务绩效考核任务保障服务

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。

10、企业登记档案加工

每月完成省局企业登记档案扫描加工工作具体包括：企业登记、档案扫描、著录标引、图文校核、二维码粘贴等工作。

**（四） 服务要求**

1、本项目服务期为自合同签订之日起1年。

2、成交人提供的维护人员须为成交人正式员工，且熟悉企业档案影像管理系统，具备相应的技术能力，有三年以上档案管理系统维护工作经验。

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。