市域指挥中心12345平台软件系统

驻场运维服务采购公告

一、项目基本情况

项目名称：市域指挥中心12345平台软件系统驻场运维服务采购项目

预算金额：400000元

采购需求：详见附件，请仔细研究

合同履行期限：详见附件，请仔细研究

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单。

三、获取采购文件

时间：2024年11月20日至2024年11月22日。

地点：南通12345在线平台（http://12345.nantong.cn/）

方式：自行下载

四、响应文件提交

截止时间：2024年11月22日17时30分（北京时间）

地点：南通市崇川路58号产研院9号楼4F会议室，逾期送达或者未送达指定地点的报名文件，采购人不予受理。

五、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

六、其他补充事宜

供应商必须详细报出采购清单中各个子项的名称、规格、数量、单价，且各分项报价合计应当与投标报价总表报价合计相等。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

采购人信息

名 称： 南通市市域社会治理现代化指挥中心

联系人：刘先生

联系方式：0513-85218081

附件：

市域指挥中心12345平台软件系统

驻场运维服务项目需求

一、采购标的需实现的功能或者目标, 以及为落实政府采购政策需满足的要求

南通12345平台软件系统运维工作主要是对平台的各类软件系统进行操作管理和维护，包括监控各类系统的运行状态、处理系统故障和异常、优化系统性能等工作，确保平台各类软件系统的正常运行，保障用户能够顺利访问和使用平台的各项功能，服务期限为一年。

二、采购执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

采购方式：询价采购

三、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

（一）服务方式

提供2位驻场工程师（软件运维1人、数据分析1人），主要工作职责为系统日常巡检、排查解决故障、数据分析支撑等，并根据中心实际需求开展系统功能优化升级工作。

（二）服务内容

**1.数据库相关运维**

（1）数据库巡检

定期提供预防性巡检，检查数据库服务器内存及磁盘使用情况，发现异常及时处置，并完成系统参数配置调优、补丁分发安装等服务。

（2）数据库性能优化

数据库核心参数调优、语句调优，性能评估方案的提供。

（3）数据库备份与恢复

本地、异地、同步、实时的分级备份与恢复方案及实施。

（4）数据迁移

不同版本、不同厂商、不同结构数据库间的数据迁移。

（5）故障排除

通过远程、上门等方式按服务级别实施故障排除。

（6）系统安全防范

做好病毒防范，发现病毒及时处置；管理服务器账号密码，防范系统数据库相关保密内容外泄。

**2.政情民意分析系统相关运维**

（1）政情民意展示界面维护

根据平台运行实际情况提出的大屏展示版块调整、内容更新、页面增删等各类优化需求，及时将后台分析系统和前台大屏展示内容优化升级到位，保证政情民意分析系统正常运行。

（2）政情民意后台分析系统

构建数据模型进行详细分析，重点分析突发事件及热点事件情况并提供相关事件报告；保障系统稳定运行，完成功能需求实现和BUG优化，保证两周一次的例行缓存清理工作。

**3.门户网站相关运维**

（1）日常维护服务

①巡检网站所在服务器空间、环境配置和网络状态，确保网站全天不间断运行，保障网站打开速度。

②及时备份网站数据库数据和网站源码数据，以防止数据丢失，对网站发布的新闻内容等进行数据备份。

③协助平台工作人员进行网站内容更新、调整等。

④定期检查网站安全设置，检查网站各个功能。提供WEB安全防护，7\*24小时实时防护，有效阻断SQL注入、跨站脚本、web shell、应用层CC等攻击。

（2）技术咨询服务

提供网站模板开发、各产品的操作使用、网站（群）实施、维护及操作系统、数据库方面的技术咨询。

（3）应急响应服务

提供节假日应急响应服务，在此期间安排负责人及技术人员进行7×24小时值班，确保网站的正常运行。

**4.一体化系统对接运维**

（1）微信公众号、南通百通、110等互联网渠道来源与一体化对接保障。

（2）一体化系统接口保障：待办工单接口、签收接口、延时申请接口、延时审核结果接口、工单退回接口、办理结果回传接口、附件上传接口、工单详情接口、工单过程接口、回访结果接口等，包含后续的一体化接口调整对应的本地接口同步改造。

（3）与协同办公系统对接接口保障：对接协同办公系统，涉及待办工单接口、签收接口、延时申请接口、延时审核结果接口、工单退回申请接口、工单退回审核结果接口、工单退回接口、办结接口、附件上传接口、工单详情接口、工单过程接口、回访结果接口等。

（4）第三方系统对接：江苏政务服务“好差评”系统对接保障；12350系统对接保障；热线整合热线归并系统对接或数据对接；数据加密定时推送共享平台前置库保障等。

**5.数据报表运维服务**

（1）省市县数据汇聚服务，汇聚数据库巡检，保障数据的实时性、完整性。

（2）报表优化升级，确保报表模块数据的准确性，并根据实际情况调整优化报表，并根据实际需求开发相关统计报表。

（3）报告数据支撑，包含日报、周报、月报、季报、年报以及其他临时性报告的数据支撑工作。

**6.云桌面软件模版维护服务**

巡查桌面云各个组件运行情况，包括FusionSphere、FusionCompute、FusionAccess、AD域等，提供7x24小时的远程技术支撑；遇突发状况远程支持无法解决问题时，需紧急响应上门实地解决；根据平台运行要求，不定期进行模板升级及瘦客户端系统发布等。

四、采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

1.人员：提供2位驻场工程师（软件运维1人、数据分析1人），解决系统日常使用问题以及数据分析支撑工作，除每日正常巡检以外，非工作日要求接到故障报修后需立即响应并到达现场并提供服务；

2.服务时间：2024年12月至2025年11月（具体以合同签订日期为准）；

3.服务地点：市域指挥中心12345平台。

五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

1、运维服务原则

数据完善与应用需求拓展类的应经审核同意后按照南通市域指挥中心运维管理相关制度与流程开展。

2、运维服务范围

本项目要求对12345平台业务系统本地运维职责内容进行服务，包含：业务报表模块、一体化系统对接、政情民意分析模块、网站相关运维、数据库相关运维、云桌面软件模版维护等，并提供2名驻场工程师服务。

3、需求范围

运维服务需求包括经办服务技术问题的分析定位、参数配置、算法配置、数据统计分析、数据问题处理、本地定点机构接口改造支持服务。

六、采购标的验收标准

采购单位按合同约定积极配合供应商履约，保障好市指挥中心12345平台日常运行。

七、付款条件

签订合同一周内支付合同价的50%，维保期满6个月后支付合同金额30%，余款20%在合同期满经甲方考核合格后付清。