

汕尾市市场监督管理局汕尾市 12345 平台与 全国 12315 平台对接集成系统运维项目 采购需求书

一、项目概述

1.1 项目名称

汕尾市市场监督管理局汕尾市 12345 平台与全国 12315 平台对接集成系统运维项目。

1.2 项目背景

国家市场监督管理总局印发《关于在政务服务便民热线优化工作中依法做好市场监管投诉举报处理工作的意见》要求，协调各地 12345 热线平台与市场监管相关业务规范相衔接，建立全面、高效、统一的市场监管行政执法体系。为此，结合汕尾市的本地业务情况，按照总局关于 12345 热线平台与全国 12315 平台对接集成数据规范、工作部署和有关考核要求，汕尾市市场监督管理局完成了 12345 平台与全国 12315 平台对接集成系统的建设。

为了保障平台数据交互的正常运行，确保汕尾市的市监业务正常流转办理，提高系统的稳定性和业务办理的效率，同时使系统安全和数据安全不受到影响，开展了汕尾市市场监督管理局汕尾市 12345 平台与全国 12315 平台对接集成系统运维项目。

1.3 项目目标

通过本项目的实施，构建“运维对象明确、服务标准统一、服务资源得到整合利用、服务组织高效、服务制度规范执行有力、应用系统服务职能高效、服务交付保质保量”的运维服务保障体系，确保形成“稳定性高、自适应性广、延展性好、性能优良、安全可靠”的应用系统，保障汕尾市市场监督管理局汕尾市12345平台与全国12315平台对接集成系统安全、高效、持续、稳定的运行，并对投诉举报业务开展形成稳定、高效、优质和安全的支撑。

1.4 服务期限

自合同签订日期起至12月31日止，完成2026年度系统远程运行维护服务。

1.5 服务地点

汕尾市辖区内采购人指定地点。

二、服务内容及要求

供应商须为采购人提供一年的汕尾市12345平台与全国12315平台对接集成系统远程运维服务，具体服务内容及要求如下：

2.1 软件系统运行维护服务

软件系统运行维护服务主要开展系统软件功能和性能维护。其中包括：改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；适应性维护，即当软件外部环境或数据环境发生变化，修改软件以适应变化；部分完善性维护，在软件

功能点的范围内，完成使用过程中提出的新的功能与性能要求；以及本系统软件应用过程中的技术支持和数据维护。

除以上内容外，还包括由于使用人员操作错误而引起的软件不能正常运行的维护；由于非人为因素造成的软件不能正常运行的维护；由于软件本身错误而引起的软件不能正常运行的维护。

具体内容如下：

（1）负责使用应用系统过程中遇到的问题，进行记录，指导解决问题，并分析问题原因，发布问题解决方案，对问题解决方案纳入运维知识库。

（2）负责数据质量分析，程序 bug 定位、分析，根据要求完成信息系统数据的查询、统计、整理、分析工作；通过数据质量分析和总结问题处理经验，寻找规律，完成程序 bug 定位、分析工作，根据分析结果给出对程序的修改意见。

（3）负责性能问题定位、分析，对应用系统出现的性能问题进行跟踪处理，分析应用服务器和数据库服务器状态，定位性能下降的原因；对定位出的原因进行分析，提出改进意见。

（4）纠正在开发阶段产生而在测试和验收过程没有发现的错误，如涉及错误、程序错误、数据错误、文档错误等。

（5）数据维护知识的归集、整理，编写问题处理参考文档。在工作过程中，及时、有效、规范地总结在应用系统维护过程中积累的经验，做好维护知识的归集、整理工作，形成完善的文档

系统；编写问题处理参考文档，提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

2.2 系统运行环境维护

系统运行环境包括前台应用以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境调优、数据同步维护、加强网络安全等。

具体内容如下：

(1) 环境部署及优化：根据应用系统运行情况，以及随着数据量的不断增加，对现有系统运行环境判断是否需要优化。

(2) 数据同步维护：根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责省局与总局相关业务之间的数据一致性。

(3) 系统软件日常运维及调优：负责 Oracle 数据库、tomcat 中间件、ardt 上传下发等系统软件的日常运维系统调优。

(4) 加强网络安全：运维人员在系统运维过程中，有安全保密义务、安全运维能力、安全工作规范，并根据网络安全需求及时受理、处理局方提出的基线加固、补丁升级、漏洞修复等网络安全工作，及时向局方报告网络安全事件。

2.3 系统突发故障应急服务

系统突发故障应急服务负责协助构建并执行系统故障应急响应体系，确保在发生故障时能够按标准流程快速、有效地协调处理，并做好问题记录与上报工作。

具体内容如下：

(1) 协助用户制定系统突发故障应急处置程序、定义故障分级标准、应急成员和职责。

(2) 根据用户制定的突发故障分级标准，按照应急操作流程进行处理，并向用户提供关键处理人员、负责人员名单和联系方式。

(3) 对于自己无法处理的紧急问题需要记录下问题的现象，包括问题截图、服务器异常日志等资料，以备查找故障原因。并立即通知相关人员，紧急协调资源进行处理。

2.4 系统巡检服务

进行巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。对系统运行状况进行监控、检查。

2.5 基础支撑服务

包括负责业务的具体工作人员遇到的系统操作问题及相对应操作权限的分配和修改。

三、服务团队要求

3.1 供应商须组建专业的系统运维服务团队，团队成员应具备软件系统运维、数据库管理、中间件调优、网络安全防护、数据质量分析、故障排查与性能定位等专业能力和经验。

3.2 供应商须安排项目负责人与采购人进行日常对接，对采购人提出的系统问题和需求及时响应，并负责统筹协调各类运维事务。

3.3 运维服务期间,供应商须安排足够的运维技术人员提供远程运维服务,保障系统持续稳定运行。

3.4 供应商应具备信息系统运维等相关资质,并具备运维知识库建设、问题处理文档编写及规范化应急流程执行能力。

四、服务标准与质量要求

4.1 系统运行维护须确保软件功能与性能稳定,满足采购人业务需求,无因维护不当导致的业务中断、严重卡顿或数据延迟。

4.2 运维操作须真实、可追溯,所有系统变更、数据维护、故障处理及配置调整等操作均应有完整日志记录和操作记录。

4.3 在运维服务周期内,供应商须按采购人要求的时间定期提供运维报告材料,重大故障处理后须及时提交详细的问题分析及解决报告。

4.4 供应商在运维服务期间需按照运维服务计划,按期或按需执行相应的运维服务。

五、商务要求

5.1 供应商资格要求

5.1.1 具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人,投标时提交有效的营业执照(或事业法人登记证或身份证等相关证明)副本复印件。

5.1.2 供应商参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录。重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款

等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要听证会的金额标准来认定）（须提供书面声明）。

5.1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（须提供书面声明）。

5.1.4 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（须提供书面声明）。

5.1.5 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（提供网页截图）。

5.1.6 本项目不接受联合体报价。

5.2 报价要求

5.2.1 本项目预算控制价为含税人民币 30000 元（大写：叁万元整）。

5.2.2 供应商报价须包含完成本项目全部服务内容所需的一切费用，包括但不限于人工费、设备租赁费、材料费、交通费、税费等。

5.2.3 报价须按照采购人要求的格式进行明细报价。

5.3 付款方式

按照合同签订的总金额、具体付款方式以合同约定为准。

5.4 合同签订

成交供应商须在收到成交通知书之日起三十日内与采购人签订合同。

六、其他要求

6.1 供应商在服务过程中应严格遵守采购人的各项工作纪律和保密要求。

6.2 供应商不得将本项目服务内容转包或分包给第三方。

6.3 采购人有权对供应商的服务质量进行监督和考核，对不符合要求的服务内容有权要求供应商整改或重新提供服务。

6.4 本需求书未尽事宜，由采购人与成交供应商在合同中另行约定。

采购人：汕尾市市场监督管理局

日期：2026 年 8 月

