

**汕尾市市场监督管理局企业档案电子化
综合管理系统运维 2026 年项目
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企业档案电子化综合管理系统运维 2026 年项目。

1.2.项目背景

为落实《中华人民共和国市场主体登记管理条例》、《中华人民共和国市场主体登记管理条例实施细则》、《经营主体登记档案管理办法》相关要求，推进经营主体登记档案信息化与数字化管理，汕尾市市场监督管理局企业档案电子化综合管理系统承担全市市场主体电子档案采集、存储、查询、迁移等业务，为确保系统持续运行，亟需开展本项目运维工作，保障系统安全稳定高效运转，支撑市场主体登记档案业务正常办理，提升政务服务效能。

1.3.项目目标

（1）保障系统稳定运行

确保企业档案电子化综合管理系统的相关功能稳定运行，对在使用系统过程中出现的问题及时进行处理，为市局的用户提供系统问题处理、系统技术支持及系统业务咨询等服务，保障企业档案电子化综合管理系统安全、稳定、高效运行，支撑我市政务服务“零中断”、企业办事“零障碍”。

(2) 完善运维服务管理

持续优化企业档案电子化综合管理系统，保障企业档案电子化综合管理系统能够快速响应并落实国家市场监督管理总局、广东省市场监督管理局以及汕尾市市场监督管理局颁布的各项改革措施；集中解决市场主体登记数据生产、归集、应用中存在的主要问题，完善数据质量管理体系，为改革提供坚实数据基础和支撑服务，进一步提升市场主体登记注册数据质量，提升政务服务水平和质量。

1.4.服务期限

自合同签订日期起至 12 月 31 日止，完成 2026 年度项目服务需求。

1.5.服务对象

汕尾市市场监督管理局企业档案电子化综合管理系统。

二、服务内容及要求

2.1.软件系统运行维护服务

1. 面向系统平台开展的安装调试、性能维护、故障排查、巡检、监控等相关服务。

2. 应用系统平台开展的安装调试、性能维护、故障排查、巡检、监控等相关服务。

3. 系统安全防护服务，包括应用系统安全漏洞的整改、系统基线整改、攻防演练期间的应用系统防守服务。

4. 基于政务信息系统开展的如业务分析、数据处理等服务，包括日常档案加工采集异常业务和数据分析处理、省内电子档案迁移过程中查询和数据跨区县地市迁移服务等。

2.2. 系统软件功能清单

表 2.1 企业档案电子化综合管理系统软件功能清单

序号	系统名称	子系统	功能
1.	企业档案电子化综合管理系统	电子文件归档管理子系统	在线接收管理
2.			归档管理
3.			电子文件数字签名验证
4.			在线归档接口
5.		内部查询子系统	档案信息检索
6.			电子文件浏览引擎
7.			图文一体化在线浏览
8.			电子档案访问控制
9.			出证打印管理
10.		数据同步子系统	在线同步
11.			离线同步
12.			数据自动压缩与校验
13.			数据同步日志管理
14.		迁入迁出子系统	在线迁移
15.			离线迁移
16.			数据自动压缩与校验
17.			迁移备份管理
18.			迁移日志管理
19.		纸质档案管理子	入库管理

20.		系统	状态查询
21.			下架管理
22.			借阅管理
23.			迁移管理
24.		统计报表子系统	库存电子档案数量统计
25.			查询利用情况统计
26.			迁入迁出情况统计
27.		配置管理子系统	系统配置管理
28.			备份恢复管理
29.			用户管理

2.3.企业档案电子化综合管理系统运维服务内容

1. 面向系统平台开展的安装调试、性能维护、故障排查、巡检、监控等相关服务。

（1）系统平台性能维护，根据实际使用情况和用户反馈，持续优化系统平台性能，提高服务质量和用户体验。

（2）系统平台故障排查，日常系统故障检测及排查，包括但不限于软件程序错误等问题，确保系统能够在最短时间内恢复正常运行状态。运维团队需建立故障排查流程，对系统进行实时监控和快速响应，确保任何故障都能得到及时有效的处理。同时，针对已排除的故障，运维团队还需进行详细记录和总结，分析故障原因，提出改进措施，以避免类似故障再次发生。

（3）定期对系统平台进行巡检，预防可能出现的技术问题。

(4) 运维团队需实时监控系统平台的运行状态，包括但不限于服务器负载、数据库性能等关键指标。通过设立阈值预警机制，一旦系统某项指标接近或超过预设阈值，立即触发预警，通知运维团队及时介入处理。此外，运维团队还需定期对监控数据进行分析，识别潜在的系统瓶颈和风险点，提前制定应对策略，确保系统的稳定运行。

2. 应用系统平台开展的安装调试、性能维护、故障排查、巡检、监控等相关服务。

(1) 应用系统平台安装调试，完成应用系统平台的安装配置、数据导入以及功能、性能、安全的测试。

(2) 应用系统平台性能维护，运维团队需定期分析系统日志文件，识别性能瓶颈，采取相应的优化措施，如调整数据库索引、优化 SQL 查询语句等。同时，针对系统在高并发访问下的表现，运维团队还需进行压力测试，确保系统能够在极端情况下保持稳定运行。此外，运维团队还需关注新技术的发展动态，适时引入新技术对系统进行升级改造，以持续提升系统性能。

(3) 应用系统平台故障排查，包括但不限于软件程序错误等问题，确保系统能够在最短时间内恢复正常运行状态。运维团队需建立故障排查流程，对系统进行实时监控和快速响应，确保任何故障都能得到及时有效的处理。同时，针对已排除的故障，运维团队还需进行详细记录和总结，分析故障原因，提出改进措施，以避免类似故障再次发生。

(4) 应用系统平台巡检服务，保障系统数据库及应用系统正常、稳定运行。

(5)应用系统平台监控服务,运维团队需实时监控系统平台的运行状态,包括但不限于服务器负载、数据库性能等关键指标。通过设立阈值预警机制,一旦系统某项指标接近或超过预设阈值,立即触发预警,通知运维团队及时介入处理。此外,运维团队还需定期对监控数据进行分析,识别潜在的系统瓶颈和风险点,提前制定应对策略,确保系统的稳定运行。

3. 系统安全防护服务

(1)应用系统安全漏洞的整改服务

(2)系统基线整改服务

(3)攻防演练期间的应用系统防守服务。

4. 基于政务信息系统开展的如业务分析、数据处理等服务。

(1)日常档案加工采集异常业务和数据分析处理服务

(2)省内电子档案迁移过程中查询和数据跨区县地市迁移服务。

2.4.系统运维服务故障响应时间

承建方在运维服务期内,提供5×8小时免费电话专线服务,提供在重大节假日或重要活动到来之前,对平台系统安全进行巡检,并提供客户认可的安全巡检报告,对发现问题及时进行处置,

确保安全可靠。重大节假日及重大活动主要指春节、国庆节厂家,国家“两会”、地方各级“两会”以及其他重要活动(如重大国际会议、大型体育赛事等)。

同时派2名及工程师提供远程维护服务。

承建方须承诺在运维过程中，对平台系统进行开发升级的成果版权属于建设单位。

在维护期内，若系统出现故障，运维服务团队需按照服务响应要求表在规定时间内做出明确响应和安排，并安排专业工程师在规定时间内解决问题；对于在短时间内不能解决的问题，运维服务团队需要立即提供应急措施和应急方案。

表 2.2 服务响应要求表

事件等级	事件定义	恢复时间	解决时间
1 级事件	发生安全事故或系统数据泄露，造成严重影响	不超过 12 小时恢复系统正常	48 小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
2 级事件	信息系统崩溃，系统所有业务无法进行，造成较大影响	不超过 8 小时恢复系统正常	24 小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
3 级事件	发生故障，部分业务无法开展，影响对外业务开展	不超过 4 小时恢复系统正常或给出应急处理办法	12 小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案
4 级事件	性能下降或故障影响本局业务开展	30 分钟内恢复系统正常或给出应急处理办法	6 小时内分析故障原因，提出问题分析报告和整改方案

三、服务团队要求

需要提供运维工程师不少于 2 人，具有 2 年以上的项目运维经验，并有较资深的项目管理经验，至少一个同类项目运行维护及项目管理经

验,工作责任心强,熟悉 Windows、Linux、麒麟等常用操作系统和 Tomcat、东方通等中间件操作,熟练掌握数据库基本知识,男女不限。

指定一名熟悉市场主体登记业务档案管理系统和运维经验的项目经理作为本项目的服务运维总负责人,根据系统运维服务需要进行远程支持和不定期的现场支持,确保整个系统高效、安全、稳定的运行,同时负责协调与用户单位的商务、技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜。

对于运维人员,如果其工作能力和工作方法、工作态度等方面不能满足提出的服务要求,服务方应在 1 周内进行更换,安排其他符合项目单位要求的服务人员进行服务。

未经项目单位同意,服务方不得擅自进行更换运维人员。运维人员需严格遵守建设单位的各项规章制度和工作规范。

运维人员应具有良好的职业道德和工作责任心,能熟练掌握市场主体登记业务档案管理系统的日常服务等工作技能。

四、服务标准与质量要求

通过日常维护、系统优化手段,确保汕尾市市场监督管理局企业档案电子化综合管理系统的正常运转,保证业务连续性,提高我局信息化运维和管理水平,保障我局市场主体注册登记、市场主体对公众查询利用等工作正常开展。

4.1.产出指标

系统维护数量计划完成率：100%

系统故障修复平均响应时间：（15 分钟内）

系统故障平均处理时间：（60 分钟内）

故障处理完成率：100%

合同支付及时率：100%

4.2.效益指标

系统正常运行率：100%

服务响应率：100%

系统服务覆盖范围：汕尾市市场监督管理局

服务对象满意度指标：≥ 95%

五、商务要求

5.1. 报价资格要求

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。

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）。

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）。

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、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）。

6、本项目不接受联合体报价。

5.2. 报价要求

本项目预算控制价为含税人民币 40000 元（大写：肆万元整）。

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。

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

按照合同签订总金额分期支付，具体付款方式以合同约定为准。

5.4. 合同签订

自合同签订日期起至 12 月 31 日止，完成 2026 年度项目服务需求。

六、其他要求

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。
2. 供应商不得将本项目服务内容转包或分包给第三方。
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。
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 9 月

