岳阳市市场监督管理局智慧监管综合指挥平台项目运维需求

本项目主要为岳阳市市场监督管理局智慧监管综合指挥平台运维服务、安全加固服务、应急保障值守服务以及与运维相关的辅助和培训服务，具体包括：

一、服务范围

（一）基础设施运维

1.硬件监控：实时监测CPU、内存、磁盘、网络带宽使用率，设置阈值告警（如CPU>90%自动通知）。

2.操作系统与中间件：定期更新操作系统补丁（每月1次安全更新），升级、优化中间件（Nginx/Tomcat/Redis）及数据库版本，优化数据库查询、索引和配置。

3.日志分析：有效审查系统日志、开展故障排查与诊断，识别攻击行为（如异常登录、SQL注入攻击）、性能瓶颈定位（慢查询日志）等，并生成月度安全事件报告及优化建议。

（二）安全防护

1.网络安全防护：协助采购方按照网络安全主管部门、市大数据中心等政务云管理部门的要求开展网络安全防护工作，包括但不限于处置网络安全通告、通知，协助开展网络安全应急演练，处理网络安全应急事件，协助开展网络安全等保测评，并在运维服务范围内做好或协助做好差距整改。

2.漏洞管理：定期开展Web应用漏洞（OWASP Top 10）扫描，每季度开展渗透测试（覆盖API、内网系统），及时修复各类漏洞。

3.访问控制：实施最小权限原则，特权账号通过堡垒机管理，每季度复核用户权限（如删除离职账号、禁用使用异常账号）。

（三）数据与备份管理

1.数据安全：对个人手机号码、身份证等敏感数据加密传输（HTTPS/TLS）及存储，测试环境中的数据应当脱敏（掩码、假名化），监控异常数据查询、导出行为。

2.备份与灾备：3份副本（本地2份+异地1份）、1种介质（磁盘）、1份离线存储。

3.每季度恢复演练（验证数据库/配置文件可恢复性）。

（四）系统优化与功能维护

1.性能调优：数据库表结构优化、慢查询索引调整（每月1次），中间件参数优化（Tomcat线程池、Redis内存分配）。

2.前端与接口：界面展示（根据采购方的要求对）和数据查询优化（响应速度<2秒），接口兼容性测试（系统升级后验证表单提交、数据对接）。

（五）应急保障及辅助服务

1.现场应急保障服务：全市范围内有较大影响的突发性事件、市级以上领导干部现场调研、市级以上重大市场监管行动、经采购方要求并提前沟通的其他应急保障服务（≤4次）。

2.其他应急保障服务：通过远程操作、技术支持等形式完成现场应急保障以外的突发事件处置。

3.辅助服务：基于运维经验提供信息化建设咨询与规划服务，开展人员培训、编写运维手册和故障处理指南。

二、运维指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 要求 | 说明 |
| 1 | 系统可用性和稳定性 | ≥99.9%（年宕机≤8.76h） | 每低0.1%扣款1%，节假日每低1%扣款1% |
| 2 | 故障响应时间 | ≤15分钟（7×24小时） | 3次响应超过要求时间的，再超时按次扣款 |
| 3 | 故障解决时间 | 平均≤2小时 |  |
| 4 | 漏洞修复时效 | 高危漏洞≤48小时 | 延期每日扣款2% |
| 5 | 漏洞修复率 | ≥90% |  |
| 6 | 系统、数据恢复时效 | ≤4小时 | 超时承担相应业务损失 |
| 7 | 系统、数据备份与恢复 | 数据备份成功率≥99.9%，恢复成功率100% | 因未恢复或超时恢复，承担相应损失 |
| 8 | 问题复发率 | 已解决故障在半年内连续发生≤3次 | 优化根本原因分析流程 |

注：以上指标应在月度运维执行报告中体现。

三、人员资质

本项目是新建信息系统项目运维，需要中标方具有地级市以上政府部门软件开发类信息化项目运维能力和项目运维经验，并能够根据采购方要求或项目运维需求具备或者派驻以下专业技术人员：

1.投标方应具有系统集成维保服务企业能力等级甲级资质证书、网络安全系统保障企业能力等级甲级资质证书，服务商应具有稳定的运维专业服务团队。

2.项目工程师2人，具备网络/安全等认证（如CCNP/CISSP）或者能具备相关工作经验2年以上，负责日常监控、故障处理、巡检等工作，或采购方交办的工作。

3.安全专家1人，具有CISP/CISA等证书或者能具备相关工作经验2年以上，负责渗透测试、应急响应等工作，或采购方交办的工作。

4.数据库管理员1人，具备Oracle/MySQL等主流数据库认证或者能具备相关工作经验2年以上，负责备份验证、性能调优，或采购方交办的工作。

5.以上人员均应为投标方的在职工作人员，需与采购方签订网络安全、数据安全和个人信息保护等保密协议，禁止私自导出业务数据。

四、履约管理

1. 服务流程：投标方应根据ITSS标准流程（事件管理→问题管理→变更管理）开展服务并及时反馈，工单系统跟踪（故障解决率≥95%）

2.文档交付：季度运维报告 + 年度总结（含漏洞修复率、备份成功率）

3.验收标准：中期验收，即服务6个月后，运维指标达标及人员考核均应合格，否则采购方有权延付预定款项。

4.投标方基于本项目运维服务采购需求形成的工作内容或成果应当体现于报告、优化建议等交付成果中，并应于每月5日（逢节假日顺延至节假日后工作日）前经运维人员签字、公司盖章交付。

5.基于本项目运维服务形成的工作内容或成果的知识产权归采购方所有。

五、采购条款

1.合同周期：1年（同等条件下可续签）。

2.采购预算：48000元。

3.付款方式：签订合同后支付成交总价款的30% ，满足中期验标准的付65% ，运维期满6个月后付余款。

4.投标方在投标文件中应当全部响应上述采购需求，包括但不限于针对性制定运维服务计划、提供与智慧监管平台类似运维案例、提供相关证件证明等。

5.本项目运维服务采购需求文本是正式运维合同文本的组成部分，正式合同未包含的运维服务事项，以本需求文本为准。