

# 临汾市场监督管理局

## 智慧监管平台运营及网络运维

### 项目需求书

2024年11月30日编定

(仅供本项目询价使用)

# 目 录

第一章	项目概述	3
第二章	采购需求	4-23

## 第一章 项目概述

临汾市市场监督管理局智慧监管平台运营及网络运维项目由智慧监管平台系统运维、机关网络安全运维、新媒体运维三部分组成。

### 1. 智慧监管平台系统运维

主要是为临汾市市场监督管理局智慧监管平台的应用软件、基础软件、数据库软件、服务器提供统一运维服务，保障平台系统的安全、稳定、可靠和高效运行。

### 2. 机关网络安全运维

主要是为临汾市市场监督管理局机关网络、网络设备、办公设备、音视频系统提供技术支持服务和安全保障，提升整体网络防护水平，确保机关各项工作安全运行。

### 3. 新媒体运维

主要是为临汾市市场监督管理局政务网站、微信公众号、人民号等新媒体提供内容策划、运营维护、舆情监测等运维管理服务，确保政务新媒体及时更新、规范运行，充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势，提升政府机关公信力和权威性。

## 第二章 采购需求

### 一、临汾市市场监督管理局智慧监管平台系统运维

#### 1. 项目需求

序号	项目	主要内容
1	基础维护	大屏数据监测，平台软件的巡检、网络优化、预防性维护、故障纠正、系统升级
2	数据库维护	平台总数据备份、数据巡检、灾后恢复
3	电梯一张图	对全市所有电梯主体数据进行维护、数据库备份、数据服务器定期巡查
4	药品一张图	对全市所有药店主体数据进行维护、数据库备份、数据服务器定期巡查
5	食品一张图	对全市所有餐饮行业主体、机关单位食堂数据进行维护、数据库备份、数据服务器定期巡查
6	从业人员培训	每月定期对电梯、药品、食品相关从业人员开展线上或线下培训，工作群答疑
7	监管人员培训	每月对全市重点行业监管人员开展线上或线下培训，工作群答疑

#### 2. 项目服务时间和地点

服务时间：签订合同后一年。

实施地点：临汾市市场监督管理局指定地点

### 3. 项目参数和运维要求

响应中标方在运维服务期间必须严格按照以下运维参数、运维要求、其它要求的说明提供服务，完成项目运维工作。

#### 3.1 运维参数

##### 3.1.1 智慧监管平台信息系统运行基础维护

###### (1) 系统使用支持服务

处理用户在使用系统过程中遇到各种问题，提供 5\*8 小时的支持服务，通过多种渠道进行支持，包括微信、QQ、邮件、电话等，对问题进行解答、跟踪和反馈。

###### (2) 故障诊断和处理

对用户反馈发现的故障或错误进行及时诊断、分析并进行处置和测试，确保系统满足业务正常开展需求，保障系统的正常运行。

###### (3) 系统巡检、处置及报告

每月对系统运行情况进行巡检，包括对服务器、操作系统、中间件、数据库运行情况、应用程序运行情况进行巡检，处置巡检过程中发现的问题，并提供巡检报告。

###### (4) 应急事件处置服务

对出现的紧急事件，技术人员 30 分钟内响应，1 小时内到达现场，一般系统故障在 4 小时内排除。

#### （5）系统培训服务

根据业务需要，每月定期对监管执法工作人员和电梯、药品、食品相关从业人员就系统的使用和维护进行线上或线下专题培训。

### 3.1.2 智慧监管平台信息系统应用支持服务

#### （1）数据维护和管理

对归档数据、报表数据的定时任务和执行情况进行检查和验证，保障数据的准确有效。

#### （2）数据接口运维

定期检查各类接口执行情况，保障接口传输的稳定性、可靠性。

#### （3）数据查询和统计

处理后台数据查询和统计需求，按需提供查询报告和统计报表。

#### （4）系统对接支持

配合进行省市场监管局大数据汇聚、市级大数据汇集工作，满足数据共享要求；配合系统后续其他的接口对接开发、测试等工作。

(5) 软件性能优化服务。

对应用软件、中间件、数据库软件、操作系统进行优化调整，保障业务的高效运行。

### 3.1.3 智慧监管平台信息系统运行监控

对本软件系统的服务器、中间件、数据库进行 365 天\*24 小时监控服务，提供流量监控，运行状况监控、安全监控。技术人员实时响应服务，对出现监控告警及时进行处置并进行验证。

### 3.1.4 智慧监管平台信息系统数据库运维

#### (1) 数据库运维

落实系统备份策略，维护备份机制，检查备份数据，保障数据可靠性。

#### (2) 数据恢复

针对严重问题进行数据库的部分甚至是全库恢复。

#### (3) 应急演练

定期进行应急恢复演练，确保数据可控。

### 3.1.5 智慧监管平台信息系统安全运维

#### (1) 系统应用软件的安全运维。

对应用软件提供安全保障服务，定期升级安全补丁，检查系统运行情况。

(2) 基础软件环境安全运维。

提供操作系统、数据库和中间件安全补丁管理、升级更新、安全加固等。

(3) 配合测评厂商进行等保测评。

对等保测评的安全问题进行安全整改，并配合进行复测。

### 3.1.6 特殊时期保障工作

在重要时期和用户特殊要求期间，安排技术人员 7\*24 小时值守服务，对系统运行情况进行监控，对网络策略调整申请和验证，对日志进行分析和检查，对安全事件进行追踪等。

## 3.2 运维要求

(1) 近 5 年（2019 年 11 月 1 日至响应文件递交截止之日，以合同签订时间为准）至少独立完成 1 项平台运营及网络运维服务项目或与本项目类似的项目。

(2) 本项目要求响应人具有软件独立开发和运维能力，以及安装调试、部署测试、设备监控、服务器迁移、技术培训等实力。

(3) 响应人应提供不少于 5 人的项目实施小组人员名单，包括项目负责人 1 名（具备工信部认证的项目管理师证书和项目管理专业人员资格认证证书）、项目技术负责人 1 名（具备工信部认证的信息系统运维管理工程师资质）、专业技术



工作人员 3 名（具备计算机应用能力考核合格证书及以上资质）。

（4）为保证运维服务工作的质量和水平，要做到服务的标准化、可管理、可监督。

（5）提供 5\*8 热线支持服务、7\*24 在线支持服务，建立工作群，随时解答问题。

（6）重大故障 1 小时内维修人员到现场处理。

（7）制定相应的应急预案，保证系统的正常运行。

### 3.3 其它要求

#### 3.3.1 保密要求

响应中标方须与询价方签署保密协议，保密协议中应包含且不局限下述内容：不透露询价方及询价方系统中的数据信息；不透露询价方系统的配置、设置及其他与系统有关的信息。

#### 3.3.2 项目文档要求

（1）响应人应负责编写本项目系统运维有关的系统升级、迁移、备份方案。

（2）响应人提供的书面技术资料应包括项目运维所涉及到的全套文件。

### 3.3.3 项目验收要求

参照项目参数和运维要求，完成项目运维工作并提供要求的验收文档，由临汾市市场监督管理局组织验收小组进行项目验收。

## 二、临汾市市场监督管理局机关网络安全运维

### 1. 项目需求

序号	项目	主要内容
1	机关信息化安全维护	机关所有电脑及电子化设备的日常维护和安全保障
2	机关网络安全培训	全局工作人员网络安全意识和网络安全专业技能培训
3	监控系统维护	机关 25 路监控系统的日常维护
4	数字会议系统运维	机关视频会议保障及维护
5	大屏幕拼接系统运维	机关 4 套大屏幕拼接显示系统的运维和故障修复
6	网络通信运维	省、市、县、所四级市场监管业务数据通讯路由器设备的维护和故障修复、日常巡查，机关局域网、互联网、政务内网路由器设备的维护和故障修复、日常巡查
7	综合布线	机关局域网、互联网、政务内网的线路新增和变更

## 2. 项目服务时间和地点

服务时间：签订合同后一年。

实施地点：临汾市市场监督管理局指定地点

## 3. 项目参数和运维要求

响应中标方在运维服务期间必须严格按照以下运维参数、运维要求、其它要求的说明提供服务，完成项目运维工作。

### 3.1 运维参数

#### 3.1.1 机关信息化安全维护

(1) 对各业务科室反馈和巡检过程中发现办公电脑、打印机、复印机、扫描仪等办公电子设备故障进行诊断分析并处置，保证正常运行。

(2) 对因操作人员操作失误造成的数据丢失、计算机病毒、黑客攻击、及其他无法预知的自然灾害等造成办公电子设备无法正常运行，提供维护服务和修复服务。

(3) 确保各业务科室应用软件安装、配置、升级维护等工作。

### 3.1.2 机关网络安全培训

(1) 每年对机关工作人员开展 1 次线下网络安全集中培训。

(2) 每年进行 1 次网络安全应急演练，包括筹备、执行、报告等。

### 3.1.3 监控系统维护

(1) 机关大楼内 25 路视频监控设备含前端摄像头、交换机、线缆及监控机房内所有后端设备的日常管理，确保安防监控功能稳定进行。

(2) 每周定期巡检维修，减少设备故障的发生，发现潜在故障需及时予以排除。

(3) 每月至少向采购人管理人员汇报一次系统运行情况，对采购人提出的各项意见认真总结，有问题解决问题，持续改进服务质量。

### 3.1.4 数字会议系统运维

### (1) 设备日常巡检

每月对数字会议系统进行预防性检测和诊断，重点对容易老化的接头、网线等易造成信号丢失的配件进行检查，一旦发现老化现象及时更换；每月检测传输线路质量和相关服务器，按规定及时处理故障隐患；每月对设备的通风、散热、净尘、供电等情况进行检查；每月分析设备的运行情况，根据工作需要提交运行状态及维保记录。

### (2) 软件维护与更新

每季度对数字会议系统设备软件版本进行管理，根据系统状态及工作需求，提供多媒体会议终端、全数字会议控制主机、控制终端等相关软件的维护与更新。

### (3) 会议保障服务

根据工作需要，提供会议调试、过程跟踪等相关会议系统保障服务工作，保障视频会议全流程稳定。

## 3.1.5 大屏幕拼接显示系统运维

### (1) 机关 10 楼会议室大屏幕拼接显示系统运维保障

包括但不限于日常维护、参数配置、显示设置、系统升级、运行日志整理等运维保障。

(2) 机关 9 楼视频会议室大屏幕拼接显示系统运维保障

包括但不限于日常维护、参数配置、显示设置、系统升级、运行日志整理等。

(3) 机关 1 楼大厅大屏幕拼接显示系统运维保障

包括但不限于日常维护、参数配置、显示设置、系统升级、运行日志整理等。

(4) 机关 1 楼智慧监管平台大屏幕拼接显示系统运维保障

包括但不限于日常维护、参数配置、显示设置、系统升级、运行日志整理等。

### 3.1.6 网络通信运维

(1) 省、市、县、所四级市场监管业务数据通讯路由器设备的维护和故障修复、日常巡查。

(2) 机关局域网通讯路由器设备的维护和故障修复、日常巡查。

(3) 互联网通讯路由器设备的维护和故障修复、日常巡查。

(4) 政务内网通讯路由器设备的维护和故障修复、日常巡查。

### 3.1.7 综合布线

(1) 机关局域网内新增端口的线路铺设、安装调试。

(2) 互联网新增端口的线路铺设、安装调试。

(3) 政务内网新增端口的线路铺设、安装调试。

## 3.2 运维要求

(1) 近5年(2019年11月1日至响应文件递交截止之日,以合同签订时间为准)至少独立完成1项网络安全运维服务项目或与本项目类似的项目。

(2) 本项目要求响应人具有计算机硬件安装调试、部署测试、设备监控、虚拟化、设备迁移、售后服务、技术培训等实力。

(3) 响应人应提供不少于5人的项目实施小组人员名单,包括项目负责人1名(具备工信部认证的项目管理师证书和项目管理专业人员资格认证证书)、项目技术负责人1名(具备

工信部认证的信息系统运维管理工程师资质)、专业技术工作人员 3 名(具备计算机应用能力考核合格证书及以上资质)。

(4) 为保证运维服务工作的质量和水平,要做到服务的标准化、可管理、可监督。

(5) 提供 5\*8 热线支持服务、7\*24 在线支持服务。

(6) 重大故障 4 小时内维修人员到现场处理。

(7) 制定相应的应急预案,保证项目安全稳定运行。

### 3.3 其它要求

#### 3.3.1 保密要求

响应中标方须与询价方签署保密协议,保密协议中应包含且不局限下述内容:不透露询价方及询价方办公环境内的电子设备配置信息;不透露询价方办公环境内涉密配置、监控设置及其他涉及业务工作的全部信息。

#### 3.3.2 项目文档要求

(1) 响应人应负责编写本项目运行实施方案。



(2) 响应人提供的书面技术资料应包括项目运维所涉及到的全套文件。

### 3.3.3 项目验收要求

参照项目参数和运维要求，完成项目运维工作并提供要求的验收文档，由临汾市市场监督管理局组织验收小组进行项目验收。

## 三、临汾市市场监督管理局新媒体系统运维

### 1. 项目需求

序号	项目名称	项目内容
1	新媒体运维	政务网站、微信公众号、人民号等新媒体的内容策划、运营维护、舆情监测等运维管理服务
2	宣传保障	机关会议和重要活动现场拍照及摄像，照片后期处理，宣传资源整合等

## 2. 项目服务时间和地点

服务时间：签订合同后一年。

实施地点：临汾市市场监督管理局指定地点

## 3. 项目参数和运维要求

响应中标方在运维服务期间必须严格按照以下运维参数、运维要求、其它要求的说明提供服务，完成项目运维工作。

### 3.1 运维参数

#### 3.1.1 政务网站运维

- (1) 网站日常更新维护，确保访问流畅。
- (2) 网站突发故障排除和修复，确保网站正常运行。
- (3) 网站数据内容巡检，确保显示无误。
- (4) 网站数据库备份、灾后恢复，确保数据可控。
- (5) 通过智能校对监测系统，对网站发布内容进行监测。
- (6) 编撰网站工作年度报表。

### 3.1.2 微信公众号运维

#### (1) 公众号的内容运营

包括但不限于编辑排版和内容发布。根据收到的素材，在要求的时限内高质量编辑，在原始素材的基础上，进行文稿的整合、加工、充实、润色，确保最终呈现的页面风格得当、内容可读性强，无错别字，通过审核后及时发布。

#### (2) 公众号的安全管理、后台维护

包括但不限于日常巡查、安全维护、后台私信和留言回复、刊发后的内容纠错修改等。

#### (3) 公众号访问体验优化

图文、海报、H5、长图等形式的设计制作，创新提升内容质量，优化用户体验。

#### (4) 公众号专题内容制作

结合全年工作重点和时间节点，进行专题栏目策划、视觉设计。

#### (5) 公众号数据维护

配合完成定期和临时性数据统计、分析工作。

#### (6) 公众号推送保障

要求每周推送 5 次，每次不少于 3 条；全年推送文章不低于 300 期，总条数不低于 1000 条。

### 3.1.3 人民号运维

#### (1) 人民号的内容运营

包括但不限于编辑排版和内容发布。根据收到的素材，在要求的时限内高质量编辑，在原始素材的基础上，进行文稿的整合、加工、充实、润色，确保最终呈现的页面风格得当、内容可读性强，无错别字，通过审核后及时发布。

#### (2) 人民号的安全管理、后台维护

包括但不限于日常巡查、安全维护、刊发后的内容纠错修改等。

#### (3) 人民号数据维护

配合完成定期和临时性数据统计、分析工作。

#### (4) 人民号访问体验优化

图文、海报、H5、长图等形式的设计制作，创新提升内容质量，优化用户体验。

### (5) 人民号专题内容制作

结合全年工作主题和时间节点，进行专题栏目策划、视觉设计。

### (6) 人民号推送保障

要求每周推送 2 次，每次不少于 1 条；全年推送文章不低于 100 期，总条数不低于 500 条。

#### 3.1.3 拍照摄像服务

负责重要会议和重要活动现场拍照及摄像，并对照片进行后期处理。

#### 3.1.4 其它保障服务

(1) 对市政府电子政务中心布置的任务进行对接，按时按需完成。

(2) 对市委、市政府交办的网络舆情配合处理。

(3) 对业务科室重要文件的图解进行设计制作或修改。

(4) 对业务科室重要工作汇报 PPT 进行设计制作或修改。

### 3.2 运维要求

(1) 近 5 年(2019 年 11 月 1 日至响应文件递交截止之日，以合同签订时间为准)至少独立完成 1 项新媒体运维服务项目或与本项目类似的项目。

(2) 本项目要求响应人应具备结合市场监管特点打造内容的能力, 并拥有工作经验丰富的采编、稿件校对、美术设计、照片优化、组织对接工作人员组成的专门团队。

(3) 响应人应提供不少于 5 人的项目实施小组人员名单, 包括项目负责人 1 名 (具备工信部认证的项目管理师证书和项目管理专业人员资格认证证书)、项目技术负责人 1 名 (具备工信部认证的信息系统运维管理工程师资质)、专业技术工作人员 3 名 (具备计算机应用能力考核合格证书及以上资质)。

(4) 为保证运维服务工作的质量和水平, 要做到服务的标准化、可管理、可监督。

(5) 提供 7 × 24 小时响应工作机制。

(6) 整改指令应于当日整改完毕, 遇特殊情况不得晚于第二天上午 10: 00。

(7) 重大错误需立即整改, 并第一时间反馈。

### **3.3 其它要求**

#### **3.3.1 保密要求**

响应中标方须与询价方签署保密协议，保密协议中应包含且不局限下述内容：不透露询价方及询价方新媒体管理数据信息；不透露询价方新媒体账号及其他敏感信息。

### 3.3.2 项目文档要求

(1) 响应人应负责编写本项目运行实施方案。

(2) 响应人提供的书面技术资料应包括项目运维所涉及到的全套文件。

### 3.3.3 项目验收要求

参照项目参数和运维要求，完成项目运维工作并提供要求的验收文档，由临汾市市场监督管理局组织验收小组进行项目验收。