**招标项目要求**

**关键需求指标：**

**运维服务要求：**

* **服务目标：**此次服务项目是为国家税务总局深圳市税务局提供7天×24小时工作日内的运维服务
* **服务类别：**运维相关技术支持服务。
* **服务内容：**

（一）项目名称：网络发票系统纳税人端技术运维

（二）项目概述及主要数据

该项目采购2名运维人员驻场参与网络发票系统纳税人端的运维工作，运行维护服务期限为驻场人员到位之日起6个月。

运维主要工作内容包括系统中间件的升级、日常运行维护、技术支持、后台监控分析、向底账数据推送监控等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。

（1）系统安装、升级服务：包括系统的安装、系统升级、系统调测、系统优化等工作；维护期间，中标商产品如有版本升级，应免费提供升级产品并到深圳税务现场完成升级实施。；

（2）系统相关硬件设备管理：主要为对应系统服务器、外置存储等设置的日常管理；

（3）系统检查、监控服务。乙方应承担合同范围内应用系统检测、故障恢复、系统故障原因分析、甲方要求的针对系统相关情况的统计、分析工作；并对应用系统提供\_月度\_的定期检查服务，提出系统优化、升级等建议，并建立巡检手册。

（4）系统故障处理服务：负责诊断、解决应用软件系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。乙方必须给予服务团队支援，接到用户请求后，1小时内给出实质性响应，需要另行派人进行现场维护的，2小时内到达现场，并提供7\*24的电话技术支持。

（5）系统备份服务：根据目前已有的备份体系和本系统的特点，制定系统备份方案，定期对系统进行全面和部分的数据备份，并确保备份数据的完整性和一致性。如遇到重大事故能第一时间对系统进行恢复。

（6）系统技术支持服务：负责解答用户应用软件系统使用中的常见问题。针对甲方提出的技术问题，负责进行解答并提供相关的技术方案。协助甲方完成核心技术转移工作，培养熟悉本项目核心技术的工程师。

（7）培训服务：提供高水平的培训。应主动针对应用系统管理部门管理人员变动以及新到人员实施培训，培训应包括系统管理、系统使用、常见故障处理等内容。针对技术运维人员提供后台管理、数据库备份与恢复、代码编程、代码剖析、技术转移等培训。

（8）系统新增需求开发、系统优化服务：应用软件系统运行一段时间后，乙方应与用户共同讨论其新需求，提出适应新需求的解决方案及升级建议，增强应用软件系统的性能，优化系统执行效率，并进行文档维护、用户再培训。当与其他系统接口有变化时，乙方应及时调整优化系统接口，适应其他系统接口要求。除涉及系统重构、基础架构变更等重大需求的系统新增（变更）需求外，所有系统新增（变更）需求开发均包含在本采购项目范围中，不另签订合同及支付费用。所有开发工作必须依据甲方要求提供相关文档和代码。

（9）文档服务：系统升级或发生程序修改后，乙方应及时更新相关手册或文档，并交由甲方系统管理部门审核。系统检查、故障及问题处理后乙方应出具相关记录。乙方根据《国家税务总局深圳市税务局外包公司管理办法》提供其他甲方要求的相关报告。

（10）对于不能明确是否是由软件系统引起的故障，中标商应尽力配合其它设备和系统供应商进行检查，并能在上述响应时间内到达现场协助排除故障。

* **服务质量和标准：**本项目需要乙方按照合同规定的时间、范围、内容，对系统提供相应的运维服务，保障系统正常运行。维护服务期间，需要对生产环境进行维护时，必须严格遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。
* **服务资质要求：**原则上乙方需具备原厂认可的资质，并提供原厂的技术支持服务；如乙方不具有该资质，则由乙方采购原厂的技术服务或货物（根据各个系统的具体要求），费用由乙方负责。运维工程师，也应该具备相应的系统原厂认可资质。
* **适用法规政策目录：**本项目适用中国华人民共和国相关法律法规。