**招标项目要求**

**关键需求指标：**

1、基于总局金税工程运维服务管理平台的服务优化，包括数据服务、变更服务、系统检查、流程优化。远程技术服务，数据维护，数据备份恢复，补丁升级发布等，提供交付物《故障解决方案》、《故障处理报告》。

2、基于总局金税工程运维服务管理平台的自定义开发服务，包括电子税务局监控，微信提醒服务，大屏展示，业务视图，流程改造等。

3、基于我局运维管理平台的服务内容主要包括：

* 7\*24小时技术支持、咨询服务及远程支持服务。
* 现场故障处理服务，包括30分钟内响应，2小时内到场，7小时内解决问题。
* 现场安装、调试系统及不定期的维护服务。
* 文档更新服务。
* 特殊节假日原厂技术人员支持服务。
* 一年四次主动系统巡检服务。
* 软件升级和更新服务。
* 系统搬迁支持服务。
* 监测层面二次开发服务。

4、基于总局金税工程运维服务管理平台,按照总局对核心征管等统推软件的基础设施、应用系统和业务运行情况的监控标准和模式，将电子税务局等系统的运行情况进行监控，协助建立并不断完善运行监控制度，通过自动化、可视化的管理监控技术手段，实现应用系统运行问题的及时发现、准确定位和协助解决，提升管理效率。

5、基于总局金税工程运维服务管理平台和我局运维管理平台的IT基础设施监控：

* 明确各监控对象包括服务器、数据库、中间件的监控指标、阈值、监控频率等内容，设计建立符合税务系统的监控KPI体系，保障业务系统正常运行。
* 服务器监控指标：用户CPU（Unix/Linux）利用率、物理内存利用率、虚拟内存利用率、网络连通性等。
* 数据库监控指标：表空间占用率、数据库存活、数据库连接数、ASM空间使用情况、数据库长事物、活动会话数占连接的百分比、SGA大小、PGA大小等。
* 中间件监控指标：堆内存空闲百分比、队列长度、独占线程数、连接池状态、当前等待连接的总数、泄露连接数、JMS Server状态、端口存活、暂挂消息数等。

6、基于总局金税工程运维服务管理平台和我局运维管理平台的监控结果展示及与服务管理系统的对接。按不同时间段、应用系统，以表格、图形等方式集中统一展现业务系统监控数据。同时与运维平台的服务管理系统进行对接，实现将告警事件生成工单到服务管理系统进行事件的处理，开发大屏展示功能和运维流程改造。

7、我局运维管理平台与总局运维服务管理平台的对接。考虑与国家税务总局综合监控系统的对接，监控结果数据能够上报总局，提供市局与总局运维平台数据通讯的维护服务，确保接口连通性以及数据口径的一致性，最终在总局的运维平台中进行展示。

8、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供系统检查运维技术服务。负责对运维平台各系统运行状况进行检查，包括运维门户、综合监控、服务管理、资产管理、配置管理等系统，保证系统正常运行，确保系统的可用性，在出现故障时及时响应并处理，同时提交故障受理报告和汇总情况。

9、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供故障诊断与修复运维技术服务。（1）对用户提报的系统运行故障及时进行分析、处理。（2）故障解决后24小时内，向用户单位提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况，同时负责针对引发故障的原因，给出日常运维建议或维护方案，避免同类故障再次发生。

10、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供问题协同解决运维技术服务。由于系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。

11、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供紧急问题处理运维技术服务。因系统异常造成业务中断，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：（1）沟通确认，对于紧急问题，需要运维工程师在30分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节；（2）恢复系统，通过沟通确认后的紧急问题，远程排查原因的问题，给予远程技术支持；（3）查找问题原因，运维工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患；（4）出具方案，根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决；（5）问题跟踪，问题解决后，对系统运行情况进行跟踪；

12、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供补丁发布运维技术服务。补丁发布工作是指工程师根据总局的补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、测试、下发和后续的支持、汇总工作。主要工作内容如下：（1）补丁验证，工程师需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点主要关注补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核通过后，对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。（2）补丁升级实施，工程师在补丁验证通过后，在市局内网发布系统升级通知，按照总局补丁升级文件要求完成升级工作。

13、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供变更服务运维技术服务。用户发生系统变动时，按照用户业务要求提供系统变更的服务：包括系统参数、性能优化服务，具体内容如下：（1）每半年对综合监控系统进行一次优化部署或阀值调优，业务系统范围为核心征管系统。（2）每季度对服务管理系统服务目录进行一次优化。

14、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供数据维护运维技术服务。由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的，数据维护不得违反总局数据维护标准规范要求。主要工作内容为：（1）沟通确认，对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节；（2）分析数据，通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；（3）出具方案，在尊重事实的情况下，对用户提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案；（4）方案审核，在方案制作完成后，首先要对方案进行审核；（5）方案测试，在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；（6）方案实施，测试通过后再在用户的生产环境进行维护；（7）填写运维处理单，方案实施并确认生产环境实施无问题后，按市局规范填写运维处理单。

15、基于总局金税工程运维服务管理平台通过远程登录的方式提供数据备份和恢复运维技术服务。为确保系统安全，需要备份系统的数据和应用。工程师制定完善的数据备份方案，检验备份的有效性。主要工作如下：（1）制定数据备份方案及评审，工程师根据系统的实际情况编写数据库备份方案，并每周对系统进行数据库全备份。（2）数据备份方案测试，定期在测试环境对备份方案进行测试，对测试过程中暴露的方案缺陷进行修正；（3）数据备份方案实施，测试通过后在生产环境进行实施备份，并检验备份的有效性。

★16、国家税务总局统推的金税工程运维服务管理平台是由北京市太极华青信息系统有限公司开发并提供维保服务，为确保此维保项目的顺利进行，投标方需提供北京市太极华青信息系统有限公司出具的维保服务承诺函。