一、项目概况

（一）预算金额: 389,000.00元，最高投标限价: 389,000.00元

（二）项目概况:

深圳市市场监督管理局不断探索药品科学监管模式，推进“四位一体两结合”的科学监管体系，以信息化技术为支撑手段和突破口，整合现有行政和信息资源，创新行政权力运行方式。在经过广泛调研论证，总结行业内外信息化建设经验教训的基础上，确定了建设“一个中心、三大平台、三项服务”（“133工程”）的工作思路。一个中心就是数据中心，三大平台是指软件基础架构平台、综合业务应用平台和信息门户服务平台，三项服务是指面向政府服务、面向行业服务和面向公众服务。通过建设“133工程”，建成了一个完整的、标准的、有层次的、一体化的应用系统。为市场监管局药、械、保、化的监管及对监管相对人的服务工作提供了良好的信息化支持。

目前，深圳市市场监督管理局133工程所建的应用系统是基于J2EE架构实现B/S模式的应用，数据库采用ORACLE。所有的数据统一集中存储，市局各处室、各分局、事业单位及监管相对人都通过网络共同使用。自2014年系统上线终验后，系统运行稳定，各子系统应用均能正常使用。

系统的稳定运行，离不开专业机构和人员的日常管理与维护。比如，监管业务职能及其人员的调整、政府监管服务模式的不断优化，业务系统都需要及时的进行调整与修改，才能适应新的工作要求。另外：现有系统中可能还存在缺陷、不完善的地方，需要修改和完善；外部系统接口标准规范升级，需适应性的调整；系统运行过程中，也可能出现的其它异常情况，需及时应对处理。为了使综合业务应用系统能够持续且更好的为深圳市食品药品监督管理工作提供信息化保障，必须要有专业的机构配置专业的人员对系统进行日常的管理与维护。

二、项目技术要求

一、服务目标

本项目是一个运维服务项目，目标如下：

1. 完成8个业务子系统的日常维护；
2. 完成业务数据的管理和维护工作；
3. 查看深圳市药品检验所药品检验系统、公共服务综合信息平台的接口日志，定期排查异常；
4. 提供技术咨询服务。

二、服务内容

（一）服务需求

1. 业务系统维护需求

目前，主要有以下8个子系统，需要日常的维护。

1. 基础数据系统

基础数据库主要是围绕所有相对人、产品和人员进行基础数据的采集和管理，主要包括：相对人基础数据库、产品基础数据和人员基础数据库。监管相对人基础数据系统主要对深圳市辖区内的所有药品、医疗器械、保健品、化妆品相关的生产、批发、经营、零售、使用等企业的基础信息进行采集、管理和维护，该系统是原深圳市药品监督管理局针对监管相对人基础信息的主要来源。

1. 行政许可业务系统

本系统是对所有行政许可及服务事项的网上申请、网上受理、网上办理等全流程电子化处理，并与其他相关业务系统紧密联系，实现数据的共享。主要包括：网上注册、网上申报、网上查询、网上受理、业务审批、流程管理、待办事宜、综合查询、报表统计、实时监控、预警提示、自助打印等模块。

1. 日常监督检查业务系统

日常监督检查业务系统是对日常监督检查工作全流程的信息化和自动化管理。根据检查的方式系统将日常监管分为：企业自查，常规检查（除专项外的现场检查），专项监管。常规则检查指按设定的检查周期到企业进行日常检测。企业自查是按监管部门要求企业自己递交检查信息。包括制定检查计划或专项工作计划管理、检查数据管理、企业自查信息维护、整改跟进管理、行政检查人员管理和抽检管理等。

1. 公众服务门户平台

公众服务门户平台，一方面利用社交网络迅速传播信息，与公众进行开放、及时的信息交流，从而引领网络舆论权威，并对公众信息做出及时反馈，改进政府工作；另一方面更好地整合各政府部门的网上业务和各公共事业的便民服务，为公众提供的一个无缝的在线服务与事务处理的平台。

1. 药品行业从业人员管理子系统

该系统实现药师人员信息管理、药师从业履历查询、药师信用评级、药师在岗情况监督和投诉建议、综合查询统计等。具体功能有：人员基础信息管理、履历查询、频繁换岗预警、在岗情况监督等。

1. 信用分类监管子系统

本系统建成的主要功能包括：综合查询、企业信用变更管理、信息评价周期设置、信用等级标准管理、风险因素管理。其中企业信用信息变更的数据主要来源于日常监管和执法系统。

1. 数据挖掘分析服务子系统

该系统提供的主要功能有：基础数据统计分析、行政执法统计分析、投诉举报统计分析、日常监管统计分析、行政审批统计分析。包含多维查询条件组合分析、结果导出等功能。

1. IT业务子系统

该系统主要是通在线填单的方式，为系统使用者提供账号及权限申请、故障流程处理、其它问题处理等服务。账号及权限申请的业务类型包括：开通账户、关闭账户、增加权限、收回权限、变更权限。所包含环节有填写申请表、部门审核、信息中心审核、技术支持处理，填表人办结。其它问题处理的业务类型包括：数据维护、数据导入、数据导出、其它问题。所包含环节有填写申请表，部门审核，信息中心审核，技术支持处理，填表人办结。

1. 数据维护需求

数据维护工作主要包括：

（1）根据组织机构、业务调整的需要，完成相关业务数据的调整。

（2）接口数据的上报下发、查询、导入导出处理。

（3）协助深圳市市场监督管理局监管人员对程序错误或操作失误引起的问题数据进行修正。

（4）定期进行数据质量检查，至少每月进行一次数据质量检查。

（5）协助深圳市市场监督管理局数据管理部门定期对系统产生的业务数据进行备份。

3. 外部接口服务需求

主要有以下两个外部接口需要定期查看接口日志，排查异常。

（1）与深圳市药品检验所药品检验系统的数据接口。

（2）与深圳市公共服务综合信息平台的数据接口。

4. 技术咨询服务需求

（1）深圳市市场监督管理局提出的不定期、不定向的系统维护服务，如临时组织的会议、巡查、电话咨询等，中标供应商必须及时响应、支持。

（2）深圳市市场监督管理局为监管相对人提供的系统技术咨询服务电话，中标供应商在工作时间必须及时接听、解答。

（二）技术服务需求

项目技术服务需满足以下几点要求：

（1）为了更好的适应业务环境的变化，要求以面向服务的体系架构为基础对系统进行改造，向外部提供服务接口，保证良好的扩展性。

（2）数据库不能做大的结构性修改，不能影响现有业务应用系统的正常运行；

（3）本项目要充分利用工作流的灵活性来模仿完成实际业务流程中所必需的系统功能。对于需要在流程上改造的业务系统，要求采用原深圳市药品监督管理局现有的工作流平台。

（4）应用设计必须考虑到易于操作、易于使用、界面友好等问题，并尽可能延续目前应用系统的操作习惯。

（5）必须采用通用开发工具，不得使用任何封闭的专用开发工具，避免由此引起的系统不兼容等问题。

（6）外部接口采用XML技术统一数据交换格式，使用XML Schema进行数据标准规范的定义和描述。采用SOAP协议进行信息包的封装和数据路由。通用的数据应用支撑平台必须考虑对Web服务的支持。

（7）保障应用系统安全，定期对相关软件（包括第三方产品）进行升级，及时处理发现的各种安全漏洞。

（8）相关服务的标准必须符合国家有关服务质量标准。软件开发必须符合国家及行业有关的技术标准及规范。二次开发和维护过程的所有源代码知识产权均归建设单位所有和使用（不包括中标单位自主产品和第三方产品）。

（9）维护操作必须符合建设单位相关安全规定，相关维护计划与方案需提交建设单位审核备案，并承诺不使用具有安全漏洞或可能对建设单位信息系统安全运行产生影响的软件或者工具。

三、人员配置、考核及其它要求

项目组成员不能少于三人。具体要求如下：

（1）投标人组建项目工作组的技术人员不少于三人，其中二人（系统维护人员和数据勘误人员）必须进驻甲方指定地点，具体工作由甲方负责安排。

（2）驻场人员详细要求：系统开发人员一名，有四年以上工作经验，并且有两年以上政府部门信息系统开发经验，负责开发和修改现有系统功能和不超过一周工作量的功能修改；系统维护人员一名，有两年以上政府部门信息系统维护经验，熟悉现有系统各项功能和数据结构，负责系统的日常维护工作。（3）上岗前培训考核：基本技术考核通过后，在上岗前实际跟班培训一周，通过业务考核后正式上岗。

（4）驻场人员日常考核：考勤、工作内容、工作态度、计划总结（周报、季报、年报），具体视实际情况细化和调整，配套考核制度和考核材料作为验收材料。

（5）对供应商的考核：供应商需自备驻场人员办公需要的设备(电脑、存储)及软件，采购方提供办公场地及网络接入，派遣、调换派驻的工作人员须得到甲方同意；服务期间如出现人员空缺，在3个工作日内对岗位空缺的人员进行补齐，在供应商补齐同等条件人员后以3倍缺岗天数弥补甲方。如超过一周所需工作人员未到位，甲方可有权终止合同。

（6）其它要求一：如甲方认为供应商提供的服务与需求偏离较大，且经我局多次警告而无明显改进时，甲方有权终止合同并追究其违约责任。

三、项目商务要求

一、项目服务期限：

服务期限自合同签订之日起一年。

本项目服务期限满后，采购单位可根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第五十九条之规定，报主管部门审批后确定合同期限是否延长，但最长不超过3年，第一年为本次招标的中标服务期限，合同一年一签。

二、付款方式：按合同规定执行；

三、验收要求：按合同规定执行；

四、培训要求：

中标供应商需满足本节要求的培训服务：

（1）中标供应商应提供高水平的培训，所有培训教员必须用中文授课。

（2）中标供应商必须为所有被培训的人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。所有的资料必须是中文书写。

（3）培训对象包括维护人员和操作人员两种。

（4） 培训费用计入投标总价。

五、售后服务要求：

（一）维护范围

如深圳市市场监督管理局提出修改软件，对于因原软件影响系统正常运行而提出的，中标方应予免费修改；对于其他的修改，由双方协商解决；协商未果的，按权威软件评估机构认定所提出的软件修改确属合同范围内的，中标方应予免费修改。

（二）维护报告

中标供应商必须每季度末按时向采购单位提交系统维护报告，保证工作的规范有序。

（三）故障响应

（1）提供7×24小时的故障服务受理；

（2）对重大故障提供7×24小时的现场支援，一般故障提供5×8小时的现场支援。

（3）故障服务的现场响应时间小于30分钟，即30分钟内有能够处理故障的技术人员到达现场。

（4）当出现功能调整较大，甲方认为需要系统开发人员时，系统开发人员必须48小时内到现场支援，直到问题解决。