**招标项目要求**

**关键需求指标：**

通过驻地运维及远程运维的方式对运维平台提供运维技术服务。

1、系统检查

负责对出口退税审核系统和网上申报系统运行状况进行检查，包括门户、综合监控、申报审核、权限管理、应用服务器、数据库服务器等系统，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。

2、故障诊断与修复

（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。

3、问题协同解决

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。

4、紧急问题处理

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，排查原因的问题，给予技术支持；

（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；

5、补丁发布

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，在省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。

6、变更服务

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（如需要）：

（1）每半年对出口退税审核系统和网上申报系统进行一次优化部署或阀值调优。

（2）每季度对出口退税审核系统和网上申报系统应用服务器目录进行一次优化。

7、数据维护

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提供维护脚本给局方；

（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，按省局规范填写运维处理单。

8、数据备份和恢复

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。

9、交付物

《故障解决方案》、《故障处理报告》