# 第二部分　技术部分

## 第六章　项目采购需求

### 第一节 项目概述

**一、服务清单**

| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 预算金额 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 政务办公系统（深圳海关）智慧纪检应用支持服务项目 | 项 | 1 | 人民币贰拾玖万元整（¥290,000.00） |

#### 二、项目简介 政务办公系统（深圳海关）智慧纪检应用从信访举报、执纪问责、监督预警、群众监督、信息公开以及办公自动化等方面，为纪检工作提供具体抓手，在精准锁定线索、发现问题、研判风险等方面发挥了重要作用，取得了较好的成绩，推动深圳海关纪检工作高质量发展，为深圳海关建设“现代化强关”和“清廉海关”提供坚强保障。 为保证该系统的正常稳定运行，保障系统对于相关系统数据传输需求的技术维护工作及时完成，拟采购由第三方专业软件维护公司提供的技术团队驻场服务，负责数据传输中间件的开发、日常巡检、故障处理、维护配置、联调测试、系统管理等相关工作。

#### 第二节 商务需求

#### 一、服务期：自合同签订起一年。

#### 二、项目实施地点：深圳海关指定地点。

#### 三、服务方式：本地化驻场服务。

#### 四、服务质量要求：实现合同及招标文件规定的各项要求，并达到验收合格标准。

**五、风险管理措施**

如因国家相关政策发生变化，应以最新的国家相关政策为准并进行执行，如因国家相关政策发生变化而导致本次项目的合同无法继续执行，采购人不承担任何责任，投标人自行承担由此带来的任何风险及后果。

### 第三节 技术需求

**一、支持服务需求**

本项目中的支持服务是指在系统建成后对系统正常运行和售后服务提供技术支撑的人员和技术规范的总称。

项目要求为政务办公系统（深圳海关）智慧纪检应用项目提供7\*24小时不间断的客户现场服务，软件系统遇到任何故障，在收到采购人和项目用户单位的请求后十分钟内做出响应，4小时内完成故障处理。

**二、日常巡检服务需求**

定期检测应用软件和接口，发现故障，排除隐患，提出改进意见。系统所有硬件设备的日常巡检，发现故障，配合排除故障。不断完善重要监测点的实时监控机制。高度重视巡检过程中发现的异常情况，查找原因，排除故障隐患。

**三、故障处理服务需求**

提供7×24的故障处理服务，以书面函件形式通知采购方24小时投诉电话号码、邮箱地址等信息。故障原则上由现场维护人员进行处理，对于影响重大的故障，为提高故障处理速度可以由资深工程师远程处理。根据采购方对于一般故障、严重故障和重大故障的处理流程和要求进行故障处理，一般故障在10分钟内解决；严重故障和重大故障应在30分钟内解决，故障持续时间超过60分钟，安排高级工程师到现场处理。

**四、可用性支持服务需求**

根据采购方的安排，协助采购方管理人员进行设备巡检，协助采购方对原厂家的设备更换方案进行审核。对需要更换、调整的硬件设备对系统可能产生的影响进行充分的预计，并根据具体情况提出建议方案供采购方参考。在设备更换过程中，密切配合采购方管理人员进行应用系统的启停或冗余切换，在更换完硬件后，协助采购方进行恢复性测试。

**五、性能优化服务需求**

对平台支持服务中出现的性能下降、故障频繁等异常现象高度敏感，积极主动进行原因分析，向采购方提出合理解决方案建议，并配合进行实施。协助采购方对基础环境进行网络、主机、存储、数据库优化工作，负责定期进行平台软件优化工作，包括工作内容包括：对平台的运行情况进行监控，对平台的性能进行分析，指出可能引起性能问题的应用软件及其原因；结合业务发展情况，分析业务变化对应用功能的影响，向采购方提出合理的优化建议；根据长期维护经验，指出应用功能可以改善、提高性能的地方，向采购方提出合理的优化建议。

**六、维护考核需求**

按照采购方相关技术业务规范、业务需求、相关指标要求，向采购方提出系统建设、维护、产品等的设计方案和建议。建立应用开发功能安全检查的制度，定期对应用开发功能及监控软件进行定期的检查和分析，并向采购方提交检查报告，保证系统安全正常的运行，并提出应用开发功能运行优化建议。针对应用开发功能相关的各种系统补丁升级信息，提前通知采购方并且对升级的可行性和必要性进行论证，保证系统安全可靠的运行。

在维护过程中，因供应商原因造成应用开发功能异常或出现重大故障，给业务发展带来的负面影响，供应商接受采购方按合同和相关管理规定进行的管理、考核、惩罚。在系统出现故障后，全力以赴，加派技术骨干以配合采购方完成故障处理工作，保证故障处理的准确性和及时性；杜绝因误操作引发的故障；负责完成编制故障分析和处理报告。**七、项目服务具体内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作名称 | 具体工作内容 | 所需人力  （单位：月） |
|  | 政务办公系统（深圳海关）智慧纪检应用维护 | 做好该系统及相关功能的日常巡检工作，及时处理运行过程中的各类异常，保障系统的稳定运行。 | 2 |
|  | 根据要求，做好系统应用的更新部署、配置、调试工作，及时处理部署、调试过程中出现的各类问题，为各系统数据接入本平台的其他系统提供技术支持。 | 1 |
|  | 及时配合处理客户端使用时出现的各类问题，保障用户的正常操作使用。 | 1 |
|  | 按照要求开展相关业务技术数据统计、查询工作，配合完成上级部门系统应用绩效的数据查询统计工作。 | 0.5 |
|  | 根据业务需求，及时针对用户端进行调整、优化各类操作上及功能上的变更和维护工作。 | 0.5 |
|  | 按要求做好系统安全防护工作，根据安全防护需求对系统进行安全加固，消除安全隐患，为系统安全稳定提供技术保障工作。 | 1 |
|  | 根据业务需求，针对维护数据传输接口，做好相应的联调测试，及时处理联调过程出现的各类问题。 | 1 |
|  | 根据业务需求，配合做好客户端的维护配置、系统管理等工作。 | 0.5 |
|  | 日常巡检：每月完成不少于2次以上巡检工作，检查系统与Gbase平台相关数据抽取作业运行状态，及时排查处理巡检异常，保障服务可用性和连续性 | 1 |
|  | 季度分析：每季度进行对日常工作做一次深度分析，实现以下方面的工作改善：针对经常出现的故障进行分析汇总，查找问题根本原因并从技术和管理上分析改善建议；针对日常工作中大量重复的劳动，通过引入外部工具或脚本优化现有工作流程；根据监控数据，分析服务器数据量及服务器负载趋势，制定必要、可行的系统优化建议 | 1 |
|  | 日常工作：账户授权相关处理，协助用户单位排查数据抽取及查询异常等问题，相关数据抽取、同步作业及调度的调试、新增、修改和禁用等；配合完成群集节点服务器硬件故障维护。 | 2 |
| 1. 12 | 文档维护：服务器、数据库、抽取作业调度等相关配置清单维护及导出；操作手册、故障处理等技术方案编写和更新；其他重大专项工作实施方案、实施报告编写等。 | 0.5 |
| 总计 | | | 12 |

**八、技术人员要求**

1.需求人数: 1人

2.服务方式：以驻场服务方式提供技术服务，工作地点为深圳海关指定地点（深圳地区）。

3.驻场人员团队技能要求:

① 精通主流的Spring cloud、Spring Boot、MyBatis、VUE等相关框架，熟悉应用程序部署，具有独立处理相关技术问题的能力。熟练掌握idea、git、maven等常用开发工具的使用。

②精通Java开发语言，且团队成员至少有一人精通.Net开发语言。

③熟悉Linux操作系统的各类管理操作，能熟练在Linux服务器搭建测试及生产环境，部署Java相关应用及常用服务，快速查询日志、定位故障，并能进行简单的shell脚本编写。

④熟悉并熟练使用常用结构化数据库，熟悉GaussDB、Kingbase、GBASE等国产化数据库；熟悉MongoDB、Redis、Kafka、IBMMQ等数据存储和消息队列技术。

⑤掌握反向代理、负载均衡等相关技术，如nginx。

⑥掌握WEB开发相关技能，如JQuery，JavaScript，HTML5，CSS3等。

⑦具有良好的面向对象编程经验，深入理解OOP、AOP思想，具有较强的算法分析能力。

⑧ 熟悉面向对象分析设计，并熟练掌握Rose、Visio、PowerDesigner等UML建模工具。

⑨ 有良好、规范的编程习惯和文档编写习惯。

⑩ 拥有三年以上开发经验，有大型项目开发经验。