## 1项目概述

西安市不动产登记信息平台自上线以来，得到相关上级部门领导的关注指导与大力支持。目前已经建设了包括不动产登记信息系统、不动产登记档案管理系统、不动产登记信息协同共享系统、不动产登记信息分析系统、不动产登记信息共享服务系统、不动产登记统一接入系统、社会化信息查询服务系统、不动产抵押进银行系统、微信、支付宝结算子系统、不动产短信管理平台、不动产业务效能统计共享系统、不动产征信管理子系统、不动产电子证照应用子系统，满足了群众日常办理需求，但随着不动产登记业务覆盖范围的不断扩大，业务融合不断深化，对系统的稳定运行要求日益提高，同时，日常还有大量需要通过技术干预解决的问题，应用维护工作量非常巨大，系统一旦出现故障，将影响到西安市不动产登记的各项业务工作。为保证系统持续安全、稳定运行，需采购专业化、规范化的第三方技术支持服务，实现对系统运行的实时监测、功能修复和运行维护。

## 2运维目标

通过采购科学、标准、专业、安全的第三方技术支持服务，实现系统运维的规范化、制度化、流程化管理，不断优化运行环境和系统性能，解决各种运行故障和业务需求，保障系统安全、稳定、高效运行，提高办公效率和质量，提升决策能力和应急能力。

## 3运维范围

运维范围如下所示：

1、不动产登记信息系统；

2、不动产登记档案管理系统；

3、不动产登记信息协同共享系统；

4、不动产登记信息分析系统；

5、不动产登记信息共享服务系统；

6、不动产登记统一接入系统；

7、社会化信息查询服务系统。

8、不动产抵押进银行系统。

9、微信、支付宝结算子系统。

10、不动产短信管理平台。

11、不动产业务效能统计共享系统。

12、不动产征信管理子系统。

13、不动产电子证照应用子系统。

## 4运维要求

### 4.1运维技术要求

运维人员要熟悉ORACLE、.NET、ARCGIS等技术，熟悉Windows、Linux等常用操作系统、网络知识及信息支撑体系等知识。

### 4.2响应时间要求

中标人需提供7x24小时全时响应服务。对于不能立即解决的问题，应在2小时内向问题提出人反馈处理结果；对于重大紧急事件，应在1小时内及时上报维护负责人，并负责实时跟踪处理过程，及时反馈处理结果。

### 4.3运维方式要求

（1）现场常驻

运维工程师常驻采购人指定办公场所，按照运维范围和内容规定开展日常办公运维、技术咨询与支持、第三方服务配合等方面服务，及时解决系统日常运行过程中出现的各种问题，确保系统正常运行。

（2）电话、邮件、QQ、微信

设定专用服务热线、电子邮件、QQ维护群、微信维护群等多种运维渠道，运维工程师受理问题后，分析问题情况，迅速制定解决方案，采用电话、电子邮件、QQ或微信对用户进行指导和反馈。

（3）远程维护

运维工程师根据用户需求，通过远程登录方式确定用户问题，提供解决问题的办法。

### 4.4运维队伍要求

投标人在中标后需提供至少4名运维人员5×8小时（工作日）驻场服务。运维人员负责人要具有丰富的运维管理经验，全面负责项目的管理，带领并指导驻场运维工程师开展用户服务工作，确保运维工作能够满足用户的实际需要。

### 4.5预防措施要求

定期对被维护的系统及相关环境进行预防性检查，防患于未然。对可能的突发故障事先制定应急预案，确保在出现紧急情况时，将业务系统的中断减至最低，确保业务系统服务的连续性。

### 4.6平台培训要求

根据用户要求进行系统使用培训，制作系统操作手册和培训教材，并根据业务系统升级改造情况及时修订。

## 5运维内容

### 5.1日常巡检服务

定期对应用系统进行所依赖的基础软件、以及各个业务系统进行检查，并分析存在的异常问题。对系统访问异常情况应及时协助排查。

### 5.2业务办理问题处理

处理在日常业务办理过程中，办件人员的转件错误、意见填写错误、数据填写错误等问题。

### 5.3业务办理咨询

提供不动产登记信息平台运行期间的日常使用指导，主要包括解答系统操作人员在使用不动产登记系统平台过程中遇到的各种问题，指导系统操作人员使用不动产登记系统平台各项功能及不动产登记流程等。

### 5.4系统BUG处理

对系统运行过程中出现的bug问题，按要求及时进行修复和解决。

### 5.5服务升级测试

按照一月更新一次的频率，提交更新申请，进行内容更新测试。

对于紧急的BUG和需求，提交紧急更新申请，进行内容更新测试并记录备案。

### 5.6上报数据处理

完成未上报成功的登簿业务数据、登簿日志数据的上报以及上报系统日常监控。

### 5.7平台系统优化

在正常条件下，进行系统性能优化升级，系统异常问题解决等工作，对现有系统代码版本进行更新维护，保证系统更加平稳高效的运行。

### 5.8应用系统迁移

提供由于服务器更换、机房调整、网络接入等原因引起的应用系统或数据库重新部署安装服务，并进行数据恢复和备份。

### 5.9平台接口维护

完成与住建系统接口的日常维护工作，主要包括处理日常工作中，数据无法正常推送问题，以及数据挂接等问题。

完成与共享单位接口的日常维护工作，包含优化接口查询速度、保障接口稳定运行等。

完成与自助查询机接口的日常维护工作，包含优化接口查询速度、查询数据的推送等。