

一 项目概况

1.1 项目名称

陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台维保项目

1.2 项目金额

208.88 万元

1.3 运维目标

为确保智慧云中心（智慧市监）平台信息化系统稳定运行，全面支撑市场监管各项政务工作高效、连续开展，结合智慧云中心市监全貌、主体服务、许可备案、综合监管、远程监控、投诉举报、稽查办案、质量服务、风险防控、数据资产十大板块及智慧市监 APP、PC、小程序等多端应用运维需求，从系统稳定运行、数据安全保障、运维服务效能、业务支撑能力四大维度，制定可量化、可考核的信息化运维目标及成效指标。

1.4 运维范围及周期

1.4.1 运维范围

全面覆盖市监全貌、主体服务、许可备案、综合监管、远程监控、投诉举报、稽查办案、质量服务、风险防控、数据资产十大业务模块，同时涵盖智慧市监统一认证平台、APP、PC 端、小程序端的全终端应用功能日常维护及统一身份认证维护，并同步开展上述全模块、全终端软件系统的优化调整、更新迭代，以及全链路业务数据的准确性、一致性保障相关运维工作。

2026 年陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）维保服务主要包括：

1. 日常运行监控服务
2. 常态化定期巡检服务
3. 故障诊断与处置服务
4. 软件版本升级与补丁更新服务
5. 性能优化服务

6. 安全运维服务
7. 日常技术咨询与支撑服务
8. 全流程数据处理服务
9. 培训服务
10. 系统优化开发

根据招标文件要求,与软件开发商签订的合同所涵盖的内容,均在软件维保服务范围内,包含应用软件运行中的修改、完善、升级、优化、部署、监控等。

本项目运维服务内容包含采购方安排的各项运行维护相关工作,包括但不限于以下方面:

1) 应用运行环境运维

本项目运行环境包括生产环境、预生产环境(培训环境),以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境的日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等。

2) 应用软件运维

本项目应用软件运维工作包括对应用软件需求变更管理、应用问题管理、数据运维管理和应用软件版本管理。

3) 服务方式

在服务期内,运维单位提供日常故障处理服务,对用户所提出的系统业务应用软件等故障处理要求,在1小时内做出安排并将其反馈给用户,遇到重大技术问题,在30分钟内响应,并在24小时内采取相应措施以确保系统可正常操作。无法在24小时内解决的,提供解决时间表。

在服务期间,运维单位按时提交工作月报;服务工作结束后,须提交总结报告,由使用单位进行评估验收。

4)服务质量、标准

一般事件的技术支持指客户通过运维平台、电话等方式提交的数据中心及有关的业务和技术的问题的处理；

对于一般事件的技术支持，严格按照运维平台的处理流程和填写规范，正确、真实填写事件原因、处理方法，并及时推送运维单；每一笔运维事件处理时间不超过 30 分钟，如遇特殊原因及时与事件提交人电话沟通。对一般事件定期做好收集分类，形成问题集和知识库。

重大事件的处理以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进。对于用户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。

1.4.2 运维周期

2026 年度

二 软件运维内容及要求

2.1 日常运维服务

2.1.1 运维服务要求

服务对象：陕西省市场监督管理局

服务周期：2026 年度

服务内容：主要包括软件运行实时监控、全流程数据处理、常态化定期巡检、各类故障快速处置、数据备份协助实施，以及日常技术咨询与支撑等相关工作，全面保障软件系统稳定、高效运行。

数据更新要求：实时更新、定时更新。

2.1.2 运维服务内容

为确保业务规范有效落地实施，运维服务需涵盖业务规范修订等相关服务内容。

2.1.2.1 日常运行监控服务

1. 对支撑软件、应用软件、接口服务进行 7×24 小时运行状态监控；

2. 监控服务可用性、CPU / 内存 / 磁盘资源、连接数、响应时间、报错信息；
3. 及时发现异常、告警、卡顿、服务中断等隐患并预警。

2.1.2.2 常态化定期巡检服务

常态化定期巡检服务覆盖智慧云中心（智慧市监）数据库、中间件、业务应用、安全体系等全范围，包含系统性能监测、配置核查、日志分析、备份有效性验证、隐患排查等内容；按固定周期执行巡检工作，输出标准化巡检报告，为系统运维优化提供依据。

2.1.2.3 故障诊断与处置服务

提供故障全流程处理服务，严格执行故障受理、登记、分级、响应、排查、处理、验证、闭环管理；支撑数据库、中间件、安全软件、系统报错等故障处理，以及页面访问、功能异常、接口失败、数据错误、业务中断等问题修复，保障系统稳定运行。

2.1.2.4 软件版本升级与补丁更新服务

提供操作系统、数据库、中间件、安全软件的补丁更新与漏洞修复服务；完成应用系统小版本升级、BUG 修复、功能优化及兼容性更新；严格执行升级前方案制定、数据备份与测试验证，以及升级后验证、回滚保障工作，保障系统稳定运行。

2.1.2.5 性能优化服务

提供数据库、中间件及应用系统性能优化服务，实现接口调优、索引优化、慢查询治理、连接池与缓存优化、应用性能提升，并完成高峰期容量评估、瓶颈定位与优化改进。

2.1.2.6 安全运维服务

1. 权限与访问管控：建立账号全生命周期管理机制，严格执行最小权限分配原则，定期开展账号权限审计与清理，确保权限配置合规、访问行为可控；

2. 安全防护与加固：定期开展系统漏洞扫描、弱口令检测及恶意代码监测，针对安全风险实施全量安全加固，防范网络攻击、恶意入侵等安全威胁；

3. 日志与安全监控：全面采集并审计系统操作日志，实现操作行为全流程留痕；建立

异常行为监测机制，规范安全事件处置流程，保障系统与数据安全；

4. 合规落地：严格落实网络安全、数据安全、密码应用等国家及行业相关合规要求，确保运维服务全流程符合合规标准。

2.1.2.7 日常技术咨询与支撑服务

服务提供方须精通智慧云中心（智慧市监）全模块业务、功能、技术架构与运行机制。提供业务答疑、操作指导、流程咨询服务；支撑系统部署、联调测试、环境配置及问题定位；输出运维报告、优化建议、风险提示与解决方案。

2.1.2.8 全流程数据处理服务

提供市场监督管理智慧云中心指定业务相关的数据服务，包括数据采集接入、数据 ETL、数据融合治理、数据服务过程中运行状况、可能存在的问题，提供改进建议促进数据质量提升，保障本项目平台及其上的数据和应用稳定运行，高效可用。

2.1.2.9 培训服务

服务提供方需提供智慧云中心（智慧市监）演示、讲解培训服务及配套培训计划，培训地点由采购方确认，采用线下与线上远程相结合的形式开展。采购方负责场地组织等会务保障，场地及相关会务费用由采购方自行承担。

培训目标分为两类：一是面向业务管理员、软件实施维护人员等系统操作员，使其熟练掌握系统业务管理与操作功能；二是面向系统管理员、数据库管理员等系统管理员，使其可独立完成系统使用与维护，掌握系统运行状态并自主排查常见故障。

培训采取书面讲解与实际操作相结合的方式，驻场技术支持人员依据培训教材，讲解系统组成、工作原理与核心功能；理论讲解结束后，指导培训人员开展实际操作演练，确保培训效果达成。

2.2 系统优化改善

2.2.1 智慧云中心

2.2.1.1 产品质量安全

1. 生产许可管理：实现生产许可证书全维度统计，包含总量、有效、注销、撤销等数据，支持地市分布、年度趋势、产品类别等多维度可视化分析，支撑监管研判。

2. 质量抽查管理：统计抽查批次、合格率、覆盖率等核心指标，支持地市分布、八大类产品合格率分析及不合格产品追踪管理。

3. 企业主体管理：归集企业底数、工业产品企业库、质量管理人员等数据，统计各地市企业分布情况，支撑区域化数据监管。

4. 监督检查管理：覆盖监督检查全流程，统计专项计划、检查、整改、复查、立案等数据，支持地市维度分析与量化考核。

5. 追溯平台监测：统计追溯企业、未追溯企业、追溯码等核心数据，监测追溯平台运行状态，支撑追溯工作常态化管理。

6. 备案信息管理：集中展示电动自行车备案信息，支持信息检索与核查，满足备案规范化管理需求

2.2.1.2 数据资产

1. 核心指标展示：支持展示资源总数及上月环比、总调用次数及上月环比、调用成功率、调用失败次数等核心数据指标。

2. 多维度数据分析：支持按各系统维度统计调用次数，并展示调用次数占比分布情况。

3. 数据推送明细展示：展示数据推送相关明细信息，包含推送时间、任务名称、调度类型、运行状态等内容

2.2.2 智慧市监

2.2.2.1 陕西省行政执法和执法监督一体化平台对接

严格遵循强约束建设标准，实现司法厅陕西省行政执法和执法监督一体化平台和陕西智

慧市监双向单点登录功能，统一跨平台访问渠道。支持用户登录任意一方系统后，即可免登录访问另一方系统，实现跨平台无缝切换访问，保障登录流程便捷、安全、统一。

2.2.2.2 “智慧地市”功能模块

(1) 西安市一体化平台对接：完成与西安市一体化平台统一身份认证系统的对接实施，实现系统单点登录功能，用户可跨平台无缝访问，统一身份认证标准与权限管理体系；

(2) 扩展对接能力：预留标准化、规范化的系统对接接口及扩展架构，满足后续根据业务需求逐步接入其余 11 个地市一体化平台的建设要求。

2.2.2.3 小程序端应用

1. 账号安全管理功能

(1) 支持标准登录验证机制，包含账号密码登录、短信验证码登录方式，验证流程符合账号安全规范，具备登录异常提醒功能；

(2) 支持多账号快速切换，用户可保存 3 个及以上已登录账号，实现一键切换不同账号权限，切换过程中数据不丢失、会话安全隔离；

(3) 具备安全退出功能，点击退出后立即清除本地会话缓存，终止账号有效登录状态，防止未授权访问；

(4) 支持定期密码更新机制，用户可自主设置密码更新周期，系统到期提醒用户修改密码，修改需遵循密码复杂度规则（长度、字符组合等）。

2. 界面管理功能

(1) 支持频道模块视图展示，可按业务场景展示预设频道模块，模块布局、展示顺序与移动端保持一致，支持模块折叠/展开操作；

(2) 提供应用自定义功能，用户可根据使用习惯自定义频道模块展示内容，支持新增/删除频道模块、调整模块显示优先级；

(3) 配置应用快捷区，支持用户自定义快捷区功能入口，包含高频业务操作、常用数据

模块等，快捷区配置与移动端同步生效。

3. 信息管理功能

具备联系人检索功能，支持按姓名、部门、联系方式等多维度检索联系人，检索结果实时展示；支持联系人详情查看，可查看联系人基础信息，详情页面与移动端展示格式、内容完全一致。

4. 业务协同功能

实现跨系统待办任务实时查看，同步展示移动端待办任务列表；支持待办任务一键跳转处理，点击任务可直接跳转至对应业务处理界面，完成任务办理、审批、反馈等全流程操作，跳转无数据延迟、功能断点。

任务处理结果实时同步至后台系统，确保小程序端与移动端、后台系统数据一致，处理记录可追溯、可查询。

5. 数据展示功能

(1) 实现智慧云中心数据移动端可视化能力在小程序端全覆盖，包含数据图表(折线图、柱状图、饼图等)、数据指标卡片、数据趋势分析等展示形式；

(2) 数据实时更新，小程序端展示的智慧云中心数据与移动端、后台系统数据同步，延迟不超过 5 分钟，支持数据筛选、刷新、分享等操作；

(3) 适配小程序终端屏幕尺寸，数据可视化界面自适应布局，保证在不同尺寸设备上的展示清晰度与操作便捷性。

6. 数据展示功能

(1) 提供小程序端应用全生命周期管理后台，支持应用版本管理、功能配置、权限分配、用户行为监控等操作。

(2) 版本管理：支持小程序端应用版本迭代、发布、回滚操作，版本更新记录可追溯，更新提醒功能与移动端同步。

(3) 权限管理：可按角色、部门配置小程序端应用访问权限、功能操作权限，权限配置与移动端后台管理体系一致。

(4) 运维监控：支持小程序端用户登录日志、操作日志、异常行为监控，数据统计与移动端后台统计指标一致，保障应用稳定运行。

2.3 数据处理服务

2.3.1 数据处理内容

包含全部从数据共享交换平台、数据中台以及其他业务系统接收到的数据。

2.3.1.1 主题库分析思路

宏观分析全省市场监管全业务，微观分析辖区信息，贯穿业务全流程，覆盖省局、地市局。具体包括执法稽查、登记注册、信用监管、价格监督检查和反不正当竞争、网络交易监管、广告监督管理、质量发展、产品质量安全监管、食品安全监管、特种设备安全监管、计量、标准管理、标准创新、认证监督、认可与检测检验、知识产权、药品监管等内容。进行综合分析梳理，形成主题库。

2.3.1.2 专题库分析思路

从营商环境、四个安全、风险管控等不同维度进行业务分析，围绕市场监管领域重要职责，从营商环境（准入环境、竞争环境、消费环境）、四个安全（食品安全、药品安全、特种设备安全、工业品和消费品安全）和风险管控（综合风险、舆情热点）三个方向、9个专题，进行横向跨部门的信息和数据的分析，形成专题库。

2.3.2 指标维护内容

系统需具备数据质量核查能力，可调用内置核验规则或自定义核验规则，对完成清洗处理的数据进行定时质量检测；系统自动整合生成数据质量检查结果提示信息，支持通过提示信息关联查看明细数据，并完成信息发布与可视化展示；以核查结果为核心依据，指导数据清洗规则优化工作，实现数据质量的持续提升。

三 实施要求

3.1 日常运维服务人员组成及职责

服务提供方应根据本项目运维需求，配置业务能力达标、技术水平合格的专职运维人员与质量管理人员；建立覆盖项目全周期的管理制度，对项目进度、服务质量、技术文档编制等工作进行全流程管控，保障项目合规、高效实施。为保障运维项目进度与质量，应组建专业运维团队，团队人员配置如下：

1. 项目经理：1名
2. 驻场技术支持人员：1名
3. 驻场需求分析人员：1名

组织	人员组成	职责分工
项目经理	由具备丰富项目经验，熟悉客户日常业务、掌握相关软件技术的人员担任	<ol style="list-style-type: none">1. 负责根据项目要求组建项目团队；2. 制定科学有效的项目计划并根据项目实际情况动态调整；3. 领导项目团队按计划开展运维工作，确保项目进度满足约定要求；4. 全面管控项目质量，保障交付成果符合客户标准；5. 统筹协调项目实施过程中的内外部沟通对接，保障项目顺利推进；6. 定期向项目领导小组汇报项目进展、运行情况，开展风险预测与评估，确保项目实施效果；7. 全程参与项目各阶段工作，对项目整体实施负责。
需求分析小组	由熟悉客户日常业务的项目工程师、专家组成	<ol style="list-style-type: none">1. 驻场对接需求方，收集、梳理、分析运维期间业务需求；2. 对接技术团队推进需求落地，跟踪实施进度、反馈实施

		效果，协助完善技术文档，保障需求与运维工作精准衔接。
技术支持小组	由专职运维人员组成	驻场提供现场技术支持，负责系统日常运维、故障排查与处置、数据保障；配合完成系统调试、版本更新及技术文档整理，响应现场运维需求，保障系统稳定运行。

3.2 安全管理要求

3.2.1 商用密码应用安全性要求

服务提供方需提供详细且符合国家商用密码规范的解决方案，并全程配合采购方开展商用密码测评相关工作。

3.2.2 等保测评要求

服务提供方需全程配合采购人完成网络安全等级保护测评相关工作。

3.2.3 运维连续性要求

服务提供方应建立完善的运维知识库与应急预案体系，覆盖基础支撑环境及相关产品运维全流程。若出现服务中断、服务能力不足等突发状况，需严格按照应急预案进行处置，由此产生的全部费用由服务提供方承担，确保陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台连续、稳定、安全运行。保障系统软件7×24小时正常运行，优化运维管理、降低运营成本。依托日常运维数据及记录，形成系统整体规划、建设及扩容升级的专业参考报告，为系统迭代提供数据支撑。

3.3 系统安全要求

陕西省市场监督管理局智慧云中心（智慧市监）平台安全保障体系以数据安全为核心，统筹考虑基础设施、数据支撑中心、应用支撑中心及应用业务的内部与外部安全保障要求；结合云计算与大数据技术的软硬件特征、应用特征与数据特征，构建全面、科学的系统安全方案。

3.4 其他要求

系统稳定性要求：在重要时刻前，对系统进行全面的健康检查，包括硬件、软件、网络等方面的检查，确保系统处于最佳状态。

业务连续性要求：对关键业务应用进行性能优化，确保在业务高峰时段能够顺畅运行。

人员配备与沟通要求：建立有效的沟通机制，确保运维团队与采购方、其他相关部门之间保持紧密的沟通和协作。