

第三章 项目概况及技术服务要求

一、项目单位信息

单位名称 上海市临港新片区大数据中心

单位地址 上海市浦东新区申港大道 200 号

二、项目实施标准

本项目遵循上海市经济信息化委、市财政局关于印发的《上海市市本级信息化项目通用类配置标准》通知，以下简称“通用类配置标准”是指对已有信息化项目进行运行维护的项目，包括：硬件设备维护，即硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等；安全设备维护，即安全设备维护包括日常运行维护、内置软件更新升级等；产品软件维护，即产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等；应用软件维护，即应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等；以及已有信息系统软件、硬件正常使用所需的信息安全、数据安全等。

三、运维服务对象

(一) 【包件 1】政务服务领域数字化系统运维

1. 临港新片区政务大厅系统

大厅系统切实围绕市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，构建“1+6+4”模式，即以综窗收件子系统建设为“1个核心”，包含证照联办综合管理子系统、(浦东)一业一证系统改造、移动端专属管理子系统、RFID材料智能交接子系统、材料智能流转机器人管理子系统和项目审批系统(对接开发)“6大服务”，和统一接口集成子系统、数据分析和可视化子系统、大厅智能视频客流子系统和线下大厅自助终端系统升级优化“4个支撑”，提升临港新片区政务服务大厅智能化服务水平，打造全国一流新型智慧政务服务大厅，为营造临港世界一流营商环境奠定坚实基础。

2. 临港新片区管委会门户网站

官网系统为上海市临港新片区大数据中心对外宣传的门户站点。下设要闻动态、一网通办、政务公开、政民互动、走进临港 5 大主要板块；并同步开设洋山特殊综合保税区、临港新片区国际人才服务港 2 大特色专题。门户网站支持 PC

及移动端用户的浏览。系统后台以图文内容发布为主要功能，采用 B/S 模式（HTTPS）进行远程管理。

3. OA 系统数字化系统

OA 系统为临港新片区管委会提供一个更便捷、有效的行政办公审批管理通道，促进工作质量和工作效率的提高，提升临港新片区管委会在系统内外的核心竞争力。

4. 电子档案管理子系统

档案系统实现档案工作提质增效与创新发展的全面提升档案管理、开发、共享、利用服务能力。包括文书档案以件归档、业务档案（审批类、内部审计类）以卷归档、音像文件归档，打通 OA 与档案系统之间的接口，实现电子文件在线自动归档以及文书类电子档案单套制管理，提高管理水平。满足档案信创应用生态要求、电子文件归档和管理、档案门类扩展、向市档案馆移交增量电子档案。

5. 政务外网邮件系统（以下简称：邮件系统）

邮件系统包含 1000 多个用户，涵盖邮件收发、撤回、通讯录、日程及审计管理等核块；搭配病毒垃圾拦截网关，有效抵御病毒、垃圾邮件及钓鱼攻击。

6. 临港新片区“互联网+监管”系统

“互联网+监管”系统通过对临港新片区现有各监管平台的对接以及对各类重要监管数据的汇聚，提供给临港新片区开展综合监管数据共享和深度挖掘，实现监管信息全程可溯、监管部门协同化办公和智能化决策，为强化事中事后监管提供技术平台支撑，并推进事中事后监管与政务服务深度融合。

7. 临港新片区产教融合管理信息系统

产教融合系统，以企业和高校需求为导向，引导产教融合基地建设，深化推进产教融合建设试点。通过系统实现临港新片区产教融合基地建设、产教融合项目管理、汇总统计等目标。

8. 临港新片区深化“一网通办”应用场景建设项目

遵循“业务整体协同、服务高效创新、数据深度赋能”的基本原则，以提升市民、企业服务体验为目标，围绕线上、线下政务服务智能化建设，以线上“一张网”、线下“一扇门”、进门“一个窗”为主线，推进落实全市“一网通办”任务部署，融合区级特色亮点，深化“一网通办”政务服务体系建设，实现全流程

“极优服务”，推进临港新片区“一网通办”政务服务向个性化、主动化、精准化、智能化发展，切实落实市民、企业、服务人员的便捷高效办好事的实际需求，深化一网通办线下、线上升级和应用支撑建设，持续提升工作人员效率和办事人服务体验，进一步优化营商环境。

9. 临港新片区智慧党建系统（以下简称：智慧党建系统）

临港新片区智慧党建系统的建设目标在于实现党建工作的多方面优化。智慧党建系统可以促进信息共享与流程协同，全面管理和实时解析党建数据，从而达到简化工作程序和降低党务人员工作压力的效果。同时，智慧党建系统可以对基层党支部的党建工作进行考核评估。本系统的建设目标是为了提高党建工作的效率和质量，从而推动党的事业向前发展。此外，“先锋上海临港新片区党建旗舰店”是本次智慧党建系统中的一个组成部分。旗舰店在全市的“智慧党建”一网通办的总体框架下，构建了一个面向新片区党员和群众的数字化党建平台。

10. 临港新片区诉讼服务智慧舱项目（以下简称：诉讼舱系统）

临港新片区法律服务中心的自主诉讼服务站和诉讼服务办公室，位于上海市浦东新区紫杉路 158 弄 4 号楼 3 楼。自助诉讼服务站提供诉讼服务智慧舱、自助查询终端、材料中转柜，并配备诉讼服务功能标识指示，方便人民群众进行诉讼服务；诉讼服务站配备视频会议系统，方便驻点法官与法院进行视频会议交流。

11. 临港新片区“数智机关”建设项目（以下简称：“数智机关”系统）

数字化管理系统，旨在为用户提供高效、精确、简便的资产管理解决方案。其主要特点是全面的资产管理功能，包括资产入库、资产领用、资产回收、资产维修、资产报废、资产对账、资产折旧等模块，覆盖了资产管理的各个方面，帮助用户实现资产数字化管理。

12. 临港新片区一体化应用场景监测与分析系统-政府管理效能监管场景（临港志愿者小程序）（以下简称：志愿者小程序）

临港新片区志愿者信息管理系统是一个结合移动互联网等新一代信息技术，打造的特有的“新时代文明实践+志愿服务”互通互融工作体系，目的是实现志愿服务线上管理与线下活动进行无缝对接，打通志愿服务的“最后一公里”。为志愿者、志愿者管理机构等用户提供了一个安全、快捷、便利、智慧化的新时代文明实践管理工具。系统分为移动端小程序和 pc 端后台管理两大模块。目的是

建立平台和终端贯通机制，打造实时智能的文明供需平台，推动文明实践供给和需求的精准对接。其中小程序主要有四个模块，分别是阵地风采，需求超市，积分兑换，供给超市。

13. 临港新片区招商管理信息系统-项目管理准入模块（以下简称：招商系统）

招商准入模块原属于临港新片区投资促进服务系统（以下简称投促系统）。投促系统除招商准入模块外，其他子系统因业务发展变化已不再使用，并已完成关停下架。本次运维的招商准入模块包含产业准入申请、准入项目形式审查、准入项目各部门会审、项目准入审核、准入项目统计分析、备查资料管理等主要功能模块。

（二）【包件2】经济领域数字化系统运维

1. 一体化信息管理服务平台（特殊监管）

“临港新片区一体化信息管理服务平台（特殊监管）”（以下简称：一体化平台）是新片区监管创新、制度创新、金融创新的重要基础平台。依托一体化平台进行监管创新，打破海关现有金二账册管理模式和常规风险管控体系，构建适应新片区的监管体系。一体化平台赋能政府部门合力构建的集海关、税收、金融、监管、备案、信用、签证、风险防控等于一体的全系统数字化平台。以“协同监管+风险预警+政务服务+专业服务”为核心目标，在洋山特殊综合保税区物理围网的基础上，逐步构建多维度的“电子围网”，实现投资、贸易、服务的自由化和便利化。该平台同时是“数字综保区”的数字化底座和数据支撑。

2. 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统

洋山特殊综合保税区海关监管服务系统（以下简称：海关监服）针对临港新片区洋山特殊综合保税区特殊化监管，通过构建大数据平台，支撑新片区特殊风控系统建设，通过特殊风控系统支撑海关监管创新，实现海关智慧监管和现场作业服务；通过大数据平台支撑，构建评估系统，进行综合评价。海关监管服务系统通过对接一体化平台、海关总署相关系统，以及上海海关物控平台等系统，汇总各方数据，通过建设大数据平台，对新片区海关监管范围的全域数据进行整合，实现监管数据集中管理，形成数据接入、处理、分析、开放、管理。同时在此基础上建设的特殊风控系统，监管作业系统，监测评估系统，在事前，事中，事后三个阶段都能形成有效监管。特殊风控系统通过建立各个维度的防控模型，精准

定位企业整个生产物流环节中可能存在的风险，为海关风控人员及相关工作人员科学决策当好参谋助手。监管作业系统侧重于洋山特殊综合保税区内企业在不设海关账册条件下的事中作业监管。

3. 财政促进经济社会发展管理系统

临港新片区财政促进经济社会发展管理系统（以下简称：财促系统）实现临港新片区各业务处室财政扶持申请统一归口、扶持资金统一管控、扶持资金统一展现和相互监督；实现临港新片区及下辖 11 个镇、1 个特殊综合保税区的税收户管、财政户管统一管理。一是为企业提供一个统一申报入口，通过法人一证通登录，实现“读政策—报资金—查进度”的自助操作模式。二是为政府部门提供一个统一服务窗口，实现一个平台完成政策发布、受理审批，并针对不同业务部门、不同扶持政策需求提供个性化“点菜式”设计。三是审批过程实时查询企业已拨付资金情况，避免企业多头申报、重复申报。设置资金盘，监控批复总量，通过数据统计，实时了解政策落实情况、查看企业税收总额相关统计分析，为领导决策提供参考依据。

4. 临港新片区经济信用平台

临港新片区经济信用平台（以下简称：信用平台）通过动态更新新片区法人主体的公共信用信息，为新片区管委会执行信用综合服务监管提供必要的数据支撑，有助于加快新片区法人主体公共信用信息和市场信用信息资源的整合，提升信用信息使用效率，满足政府用信主要场景，全面推进信用分级分类监管，推动守信激励措施向社会化、市场化方向的拓展，为临港新片区管委会信用工作管理部门和相关用信单位提供公共信用信息服务。

5. 洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统

洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统（以下简称：洋山指挥中心）通过系统直联和定制开发两种方式实现。一是对危库系统、智慧堆场系统，直接专网接入并上墙展示，二是开发了洋山海关三级指挥中心五大应用场景，全视野、全领域、智能卡口专题、查验管控专题、冷链管控专题，基本能满足洋山海关相关工作数字化赋能要求。系统通过大数据赋能海关监管与服务，持续提升海关数据应用能级和辐射领域，应用成效显著：洋山海关三级指挥中心聚焦实货监管，通过整合各类监管平台数据，并通过与临港新片区一体化信息管理服务平台、海关监

管服务等系统的融合对接，形成通关+物流的联动，通过分析企业物流行为模式与申报信息的相关性，为风险防控奠定基础，有效补充海关现有监管能力，实现监控指挥的集成集约、智能智慧，并以洋山特综区内仓储企业为试点，进行无感非干扰式的监管。通过与上海海关联动，形成高效一体的指挥体系，不断提升海关智慧监管能效，支持新片区贸易、运输、投资自由，打造新片区营商环境新高地。

6. 临港新片区财政综合管理系统

临港新片区财政综合管理系统（以下简称：财政系统）围绕预算全生命周期管理、财政业务全过程监管两大建设目标，以规范化业务流程和标准化数据字典为基础，将跨部门、跨层级的海量财政数据集中存储，实现财政数据管理由“分散”向“聚集”转变，促进财政数字化转型。系统已打通项目库、预算编制、政府采购、资金报销、资产管理、会计核算、决算与报告、财政监管等预算管理环节，实现从预算编制到预算执行全流程动态监控。有利于更加全面准确地反映临港新片区预算收支运行情况，挖掘预算管理的潜力，创新完善财政调控，提升政策效能，确保财政资金使用效益。

7. 临港新片区金融风险监测系统

临港新片区金融风险监测系统（以下简称：金融监测系统）包含临港资金地图子系统、资金运用监管子系统及应用支撑建设等；另有配套的配套硬件基础设施和工具软件集成。临港资金地图子系统，以新片区实景地图为宏观视角，可视化展现新片区企业的基本情况、经济贡献、产业结构、经营发展、创新指数、人才成分等经济动态，以及新片区企业与上下游、外省市乃至境外的资金关系以及变化趋势，充分展现临港的经济发展成果，帮助新片区评估分析经济发展情况，以及为招商引资提供辅助研判。资金运用监管子系统，针对特定房地产开发商的资金进行监测，防止因开发商抽逃资金而无法完成楼盘开发，引发购房者集体SF，影响社会良好秩序。此外，该功能还可以应用于财政补贴资金监管、政府引导基金资金监管等场景。金融风险处置子系统，针对辖区内金融机构现场检查、从业人员管理、信访举报投诉等工作流程中存在的信息化程度低、效率低、数据不一致等问题，实现金融风险处置流程的全线上化管理，形成业务管控闭环，助

力临港新片区提高风险处置和管控的数字化水平。未来,可通过流程化工具复用,助力新片区管委会监管“7+4”类金融机构,并进行从业人员管理。

(三) 【包件3】城市运行治理领域数字化系统运维

1. 工程建设领域综合管理系统

根据临港新片区总体规划和打造营商环境高地的目标,紧扣工程建设项目审批制度改革和全面推进集中行使行政事权系统集成改革方案要求,规划建设工程建设领域全生命周期的综合管理系统,实现工程建设领域一个平台管到底,全方位、立体化、跨部门的全过程、全要素管理。系统建有业务综合数据库、工程建设项目综合管理和工程建设项目事中事后监管两个核心应用,支撑包括超危大工程监管(深基坑监管)、大型起重设备监管、工地监督监管、财力项目管理等重点应用模块,涉及了管委会十几个相关部门和相关单位,用户数达到1000人以上。该系统作为临港新片区的工程建设项目统一的数字化平台,对工程建设项目综合业务、审批服务管理、事中事后监管提供技术支撑。

2. 临港新片区排水系统一体化运行监管平台

为贯彻落实加快推进上海市、区排水系统“厂、站、网”一体化运行监管平台及相关监测站点和排水模型建设,通过建设临港新片区排水一体化运行监管平台,提升排水运行管理水平。软件部分主要包括排水系统一体化运行监管平台、智慧污水平台、智慧雨水平台3个子系统,其中排水系统一体化运行监管平台用于综合监管排水系统厂、站、网的实时运行状况、汛情及防汛泵站响应情况等日常业务;智慧污水管理平台用于管理污水设施、养护管网运行、处理报修和抢险工单等日常业务;智慧雨水管理平台用于监管雨水调度、雨水设施、养护管网运行、防汛、防涝等日常业务,硬件部分主要包括污水液位计、污水流量计、雨水液位计、视频监控、调度中心大屏、音视频设备等,通过接入建设的排水监测设备实时数据,汇聚构建了本系统数据基础,赋能业务应用。

3. 临港社区智能安防设施改造集成项目一期

为加强社会公共安全管理,提高城市应急指挥能力,创建公共安全视频联网资源池和智能应用平台。系统包括智能安防社区建设、园区楼宇及社会重点单位视频接入,重点人员管控应用开发等内容。实现了对临港新片区内55个小区、1个事业单位“微卡口”及公共区域的智能视频监控覆盖,包括智能车辆卡口摄像

机 206 台、智能人员卡口摄像机 310 台、小区内部主干道新增高清视频监控摄像机 167 台，改造替换原有无法入网的摄像机 202 台，合计 885 台；将园区楼宇、宾馆、娱乐场所及其他重点社会单位已建成的 219 路监控数据接入到城运中心；开发了重点人员管控应用，针对社区重点关爱人员数据、车辆数据，建立关注人员、车辆数据库，实现区域内的重点人、车管控功能。系统建成以来，有效提升了临港新片区的综合治理能力，针对区域内涉案人员追查、公安部门考核、信访重点人员提示等方面起到了积极的作用，推动了临港社会治安及综合治理体系的立体化、可视化、智能化，为社会的安全稳定提供重要的技术保障。

4. 临港新片区治安监控提升项目

临港新片区治安监控提升项目是增加重点行业、领域的重要部位高清视频监控覆盖面，实现普通监控和智能监控相互补充，相互结合，在治安防控、城市精细化管理、重大活动保障等社会管理活动中发挥应有作用。在新片区范围内建设智能化体系，提升城市运行实战效率的同时，实现新片区各委办对于片区实时运转情况的及时有效把控以及合理的调度片区内资源，提升数据价值。项目建有前端视频采集 856 个，含新建 625 个监控点位，改建原有 231 个模拟监控点位；前端系统配套基础工程及通讯光缆，含新建杆件 355 套，供电链路改造 475 套，通讯光缆 300 余公里等；机房建设及应用系统建设，含新建云存储 12 台，视频压缩 2 台，流媒体转发服务器 2 台，等相关配套设备，图像基础平台 3 套，智能运维系统 1 套，视频综合管理平台 1 套等；浦东分局、市公安局视频图像共享建设等内容。该项目作为临港新片区的社会面监控基础设施，为治安防控、重大活动保障等提供重要支撑。

5. 临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控项目

根据上海市和临港新片区关于“一网统管、联勤联动”相关文件精神，在海岸线布设监控设施，形成海堤沿线监控全覆盖，为保障人民群众的生命财产安全，强化临港新片区社会面治安管控，建设更加安全的社会治安、生活、工作环境提供技术保障。系统建有海堤沿线智能安防、滨果公路沿线智能安防以及通信链路，覆盖了临港海堤沿线自中港水闸至大治河东闸区段 44.2KM、由大治河向南沿滨果公路至东大公路约 3.8KM 区段，共计 140 个点位，各类摄像机 375 路及 IP 广播 124 路。项目建成后，解决了海堤沿线及滨果公路等区域的监控盲区，通过应

用数字化技术手段，辅助对海堤沿线的防台防汛管理、开放式海滩的游客管理、沿线堤顶道路的车辆、人员治安管理等；改善了依靠投入大量人力进行日常巡检的局面，为城市管理数字化转型提供基础设施支撑。

6. 临港新片区综合执法管理系统

根据临港新片区总体规划的目标，紧扣现代城市精细化管理需要，结合临港新片区综合执法大队业务现状，建设了临港新片区综合执法管理系统，实现将管委会拥有相对集中行政处罚权的多个执法领域监管执法问题统一归集、预处理、指挥调度、执行、反馈，通过线上信息化系统进行处理，实现多领域统一执法流程，并用一整套完整的流程及相应文书，将 21 个执法条线及其他领域的案件，在一个系统内统一办理，实现由人力密集型工作转型为人机交互型，由被动处置型转向主动发现型，由事后处置转向事前预警，提高日常执法效能，提升城管精细化管理。系统建有网上执法办案、执法勤务管理两个核心业务流程，以及拥有执法全过程记录管理、指挥调度管理、企业信息档案管理、专题应用场景、可视化大屏等重点支撑应用模块，用户为综合执法大队全部办公人员。该系统作为综合执法大队日常业务有序开展的基础系统，为综合执法大队执法办案、勤务管理、指挥调度提供技术支撑。

7. 临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）

为提升区域能源保障、能效管理、低碳管控，以及能源服务城市数字化治理的效能。构建综合能源数据库、辅助决策算法模型库、精细化管理功能库；大屏端、web 端联动的闭环应用管理体系；全景指挥子系统、碳排管理子系统、能源数据应用子系统三大子系统等。

8. 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）

通过建设“建设者小镇数字化管理与服务系统”、“临港智眼城市高空视频智能管理系统”、“小区非机动车禁入电梯预警管理系统”“数字店招牌监测管理系统”和“滴水湖环湖 IP 公共广播系统”，进一步提升临港城市精细化治理水平，项目建设有效赋能新片区对口相关处室的城市治理工作，为临港提升城市治理水平，提高基层群众满意度提供信息化支撑。同时，通过一网统管平台整合相关职能部门业务系统数据，推进城市运营综合管理相关数据汇聚、共享，建立大数据分析，展示和应用平台，推进跨部门业务协同。

9. 临港新片区城市安全风险综合监测预警平台

为落实国务院安委办关于城市安全风险综合监测预警平台试点建设的要求，进一步提升城市安全风险辨识、防范、化解水平。本项目以增强城市安全韧性为目标，聚焦城市生命线、公共安全、生产安全、自然灾害四大领域，采用物联网、云计算、大数据、人工智能、风险融合分析等手段，建设“感知灵敏、研判可靠、决策精准、处置高效”的城市安全风险综合监测预警平台。通过 IOT 采集覆盖供水、排水、电力、燃气等 7000 余个城市风险点，夯实城市数据底座，实时监测“城市心跳”，实现对城市体征动态体检、早期预警和高效应对。以及时准确地捕捉风险源的灾变信息，缩短处置响应时间，遏制事态蔓延，为突发事件应急决策的全面高效、灵活可行提供支撑。

10. 临港新片区数字信访综合管理平台

根据《关于加强新时代网上信访工作的意见》《上海加强新形势下重大决策社会稳定风险评估实施办法》等文件精神，结合临港新片区信访工作实际，建设数字信访综合管理平台，将信访制度改革、信访基础业务规范化建设等相关要求与数字化转型相结合，助力信访工作标准化、精细化、规范化，提升信访工作科学管理水平。含云接访子系统、信访业务办理子系统、信访业务知识库、信访档案室、决策辅助和风险评估、基础系统管理、第三方平台对接等功能。本项目覆盖了临港新片区信访业务的全流程管理。

（四）【包件 4】智慧交通领域数字化系统运维

1. 临港新片区道路管养系统平台

系统目前已是用户部门日常养护管理的核心工具，年登录超 16.6 万次，日均处理百余条工单。运维服务是保障用户良好体验和业务顺畅的基础，保六大子系统稳定、协同运作，使巡查人员能流畅使用移动端上报、管理人员能高效审核派单、决策者能实时调阅 GIS 地图与视频监控。没有专业运维，高并发访问下的系统卡顿、流程中断将直接打击用户积极性，导致整个数字化管理流程瘫痪，影响道路安全与公共服务质量。

2. 临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）

该项目主要完成了临港新片区中心城区主干道和重点区域的智慧交通类基础设施建设。该项目采集的数据接入上海道路交通管理信息系统和浦东公安道路

智慧交通管理系统并与临港新片区大数据中心实现数据和视频共享。该项目为临港新片区交通智慧化设施和管控水平提供数字化转型技术支撑，既满足上海“智慧公安”发展建设需要，又可以提升临港新片区道路交通管理智慧化、精细化水平。项目建设内容包括交通主体感知设备、信号机联网升级、可计算路网等，以及配套的外场硬件、内场硬件、杆件和基础设施专网等。

3. 临港新片区非现场执法建设项目（一期）

在禁止停车的主、次干道和交管工作重点场所（包括学校、景点、商圈、交通枢纽、物流园区、大型居住区等）周边道路安装了 151 套违停抓拍和 19 个违法变道电警，以及建设了附属的外场设施、标线工程、通信系统、管道工程和中心扩容等。

4. 公安交通一体化项目

公安交通一体化系统接入交通一体化指挥中心赋能城市交通运输管理。系统已建设 200 多项功能并投入试运行，其中共享单车数据融合展示、停车资源分析等 31 项统计分析功能，产生共享单车在线率、停车周转率等 97 项交通融合数据，出行特征分析展示、交通运行状态分析展示等 58 项可视化功能，可为临港动静态交通态势、道路基础设施动静态监测提供支撑；停车资源预警、共享单车区域实时统计等 52 项预警提示功能，在重大活动交通保障和日常活动中，系统每日提示 100 余次停车资源、共享单车淤积空缺等预警信息。

（五）【包件 5】基础能力领域数字化系统运维

1. 临港数字孪生示范区基础平台

通过建设临港新片区数字孪生示范区基础平台，构建数字孪生基础数据，实行数字孪生数据与服务管理，打造城市模型仿真呈现渲染系统，为数字孪生运行服务与综合展示和数字孪生场景应用提供可靠的共性能力。项目建设二维空间数据、三维模型数据和城市专业属性数据与空间数据汇聚融合等，利用数据加工、服务发布和城市底板装配及管理工具，实施三维数据管理、影像和二维数据管理等示范场景。目前，数字孪生平台已成为“市一张图”在临港新片区的区级服务节点。

2. 临港新片区公共数据管理与赋能平台

为落实《上海市人民政府关于印发〈上海市进一步推进新型基础设施建设行动方案（2023-2026年）〉的通知》（沪府[2023]51号）提出的“打造公共数据资源库和授权运营平台，建设城市级公共数据授权运营平台，探索政府监管、企业运营的创新模式，形成一体化城市级安全可信的智能化数据开发与运营平台”。平台围绕公共数据管理与赋能，建设数据治理能力赋能平台，包括：存储计算支撑平台、汇聚能力集群、治理开发集群、监控运维、可视化能力集群、流程引擎平台；数据管理与服务平台，包括：数据汇聚管理平台、数据资源管理平台、数据服务平台、数据授权运营平台、数据安全平台。

3. 临港新片区政务服务应用支撑系统

为支撑临港新片区各部门信息化建设所提出的电子证照、电子印章应用需求，规范临港新片区政务信息化建设，临港新片区管委会经研究讨论后同意大数据中心建设“临港新片区政务服务应用支撑系统”项目，建设内容包括：新片区电子印章系统建设，包括核心签署服务子系统，政务外网门户、电子印章运维管理子系统、政务外网文件管理子系统开发，软件设计、部署实施，配套主机设备购置；电子公文和电子凭证归集及复用系统建设，包括电子公文和电子凭证数据交换平台开发、电子公文和电子凭证运维管理子系统、配套主机设备；统一身份认证系统建设，包括个人多源认证、业务应用模块；地理信息综合服务系统建设，包括数据建设及空间数据库建库、数据发布、云服务体系、专属地图开发接口、时空数据处理入库、云门户子系统、三维视频融合等开发，GIS软件购置；以及OA系统改造，包括与电子证照系统对接、与一体化平台系统对接、与电子印章系统对接。其中，地理信息综合服务系统已通过2025年实施系统整合，不再重复运维。

4. 临港新片区AI+能力公共服务平台

通过建设AI+公共服务平台，用于打造支撑各处室业务精细化、智能化管理的统一底座，为业务部门提供完善的算法和模型库服务，建立健全平台运营体系，实现业务场景实战应用。主要建设内容：应用软件，包括核心平台层、AI算法层、融合管理层、应用接入层（含能力共享、数据可视化）、应用支撑层等；产品软件，包括视频分析算法、非视频分析算法、流程自动化等。

四、 运维期限

2026 年数字化系统运维服务项目：自合同签订后至 2027 年 6 月 30 日。

五、 运维服务需求

(一) 基本要求

1. 稳定性

要求各业务平台、子系统、功能模块，以及硬件设备和软件产品要有极高的稳定性，必须保证系统 7*24 小时不间断运行，业务运行要求软件的连续运行时间需达到 720 小时以上，最大许可中断时间不得超过 8 小时。需要保证整个运维研发团队的核心人员的稳定，完备的研发运维流程机制、技术人员良好的线上意识和能力，在操作、维护上对相关人员的要有较高的专业对口性以及有较高的专业技术性，以确保各业务子系统和数据中台能够持续稳定地运行。

按采购方工作要求，安排专人在指定时间（包括但不限于法定节假日、重点保障时期等）内履行值班值守工作。

2. 及时性

为保障运维及时性，须按照具体需求安排专人驻临港新片区办公中心工作。服务响应技术服务提供 5×8 小时电话支持服务，并提供 5×8 小时现场支持：故障无法通过电话或者远程支持方式处理解决时，安排专人到客户现场紧急处理。（如遇法定节假日，根据相关规定另行安排，另行通知。）

3. 安全性

信息不被未经授权的个人、组织或过程所知晓，信息在传输或存储过程中不被篡改，在对数据操作上需要保证数据安全。在法律法规规定的框架下开展工作，遵守国家机关有关制度和规定，不泄露国家秘密和采购人的相关信息，供应商无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用存放在服务器上的任何资料、软件、数据等资源。

4. 规范性

制定完整的运维工作制度，确保运维工作有序开展，及时组织过程资产，包括但不限于运维周报、月报和专题报告，及时报告项目运维重大或突发事件。充分准备应急预案和应急演练，每个系统每年应执行不少于 2 次应急演练，确保对突发事件的及时处置。不得擅自转让或者分包其应履行的义务。

(二) 运维服务内容

1. 【包件1】政务服务领域数字化系统运维

该项目主要对 13 个数字化应用进行运维服务，涵盖所有的硬件设备维护、产品软件维护和应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应，具体实施内容如下：

(1) 政务服务领域数字化系统

该领域运维系统包括：临港新片区政务大厅系统、临港新片区管委会门户网站、OA 系统数字化系统、电子档案管理子系统、政务外网邮件系统、临港新片区“互联网+监管”系统、临港新片区产教融合管理信息系统、临港新片区深化“一网通办”应用场景、临港新片区智慧党建系统、临港新片区诉讼服务智慧舱、临港新片区“数智机关”、临港新片区一体化应用场景监测与分析系统-政府管理效能监管场景(临港志愿者管理)、临港新片区招商管理信息系统-项目管理准入。

(2) 运维服务要求

① 硬件设备维护

定期检查硬件的系统日志，根据系统错误日志所提供的系统硬件及软件运行情况信息来判断系统硬件及软件的运行情况。查看各硬件设备的指示灯的情况，通过观察指示灯的情况判断硬件是否存在故障，及时调运备件，更换故障部件，同时，每周检查其他的系统参数，及早发现系统潜在的故障。根据用户的需求提供现场服务，包括硬件健康检查支持，系统的故障分析与诊断、产品安装及补丁安装等。

A. 定期检查硬件的系统日志，包括系统硬件错误日志和软件日志。根据系统错误日志所提供的系统硬件及软件运行情况信息来判断系统硬件及软件的运行情况。如果发现有错误信息，则根据相应的错误信息，分析故障点，尽快解决问题。

B. 查看各硬件设备的指示灯的情况，通过观察指示灯的情况，第一时间判断硬件是否存在故障，及时调运备件，更换故障部件，把对应用系统的影响降低到最小。同时，每周检查其他的系统参数，及早发现系统潜在的故障。通过定期的检查和诊断，即时修改系统的相关配置，避免故障发生。

C. 确保硬件原因引起的障，在 1 个工作日内恢复使用。

D. 根据用户的需求提供现场服务，包括硬件健康检查支持，系统的故障分析与诊断、产品安装及补丁安装等。

② 产品软件维护

该内容为保障系统持续稳定、安全高效运行，制定应急响应机制，明确故障等级，以及其他包括日常维护、数据备份与安全防护等相关维护内容。

- A. 保障系统持续稳定、安全高效运行。
- B. 制定应急响应机制，明确故障等级，确保快速恢复。
- C. 其他包括日常维护、数据备份与安全防护等相关维护内容。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

A. 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

B. 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务，响应用户对各子系统提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复，对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务。

C. 各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务，对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复服务，进行应用资源监控，提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

D. 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展，专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体，对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

E. 数据库运维：

a) 对各业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件的产生的业务数据进行日常监测维

护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。

b) 定期监控：安排专人定时检查数据库软件服务，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

c) 备份策略：制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用定时备份的方式，确保数据的及时备份。

d) 配置定时备份任务：配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

e) 备份文件的存储：将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

f) 备份数据验证：每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

g) 运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

F. 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

G. 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

2. 【包件2】经济领域数字化系统运维

该项目主要对7个数字化应用进行运维服务，具体实施内容如下：

(1) 一体化平台

针对一体化平台项目中所有的系统软硬件设备，包含硬件设备运维、软件产品运维、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中A类设备11台，B类设备12台，C类设备19台。

硬件设备的运维服务包括但不限于：硬件状态检查监控、硬件资源监控告警、硬件故障处理、备机更换、4小时内备机到达现场、根据需要调整服务器配置等；根据相关硬件系统的性能监控，系统级日志分析，提出合理调优建议；提供对虚

拟化环境的运维操作，虚机开设回收以及资源分配、服务器配置信息，根据需要调整配置；提供对所有存储设备的分配和维护等管理、设备的微码版本检查。

网络设备全方面的运维服务，包括但不限于硬件状态检查监控、硬件资源监报告警、硬件故障处理、4小时内备机到达现场。提供全方位的网络配置服务，对交换机进行配置，VLAN 隔离；对防火墙进行配置，策略管理；NAT 操作配置管理，NAT 隐射，内外网隐射关系管理维护；防火墙策略，白名单限制，进出口限制；IP 地址分配；网络安全防范维护；域名证书配置等。

全面的运维能力人员保障，5×8 现场驻点服务、出现故障后 2 小时内到达现场，确认故障后 4 小时内故障硬件更换、30 分钟内电话响应、定时全面巡检、系统运行环境检查。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。其中工具软件 5 项，Window 操作系统 1 项。

数据库运维。保证一体化平台所有数据库的正常运转，包括完整的监控、备份、优化和故障诊断各项运维工作。保证此次项目业务数据安全，对业务数据的非法访问进行主动屏蔽除应用服务器可以直连数据库服务器之外，其他的所有数据库运维和数据访问工作都基于受控的安全环境完成，只有在有明确的授权条件下，才能够从服务器上传或下载数据。非数据库运维团队成员，不允许连接数据库。提供 7*24 小时告警响应，并在 30 分钟内开展排障工作。保留一年内数据库系统从硬件环境到数据库环境的实时监测数据，并定期或者根据需要随时出具数据库系统运行报告。保障此次项目分布式数据库架构的长期有效，配合此次项目的各类演习和校验工作。配合此次项目完成定期的数据库备份有效性校验。根据大数据中心相关工作安排，数据库团队应当全面配合数据工作，包括妥善完成历史数据清理和转移工作，主动优化数据库系统，积极发现数据库中存在的缺陷，同时给出有效的改进方案，并配合上线实施。

操作系统运维。主要包括操作系统健康检查、主机性能调优、系统安全加固服务，其中，账号与授权管理：账号管理，账号安全控制标准、密码安全策略、登录策略配置、用户环境变量配置；认证授权，设置关键目录的权限、修改 umask 值、FTP 用户及服务安全、设置目录权限、主机信任关系设置；日志配置管理：启用日志记录功能、syslog 日志等级的安全配置、启用记录 su 日志功能、启用

记录 cron 行为日志功能和 cron/at 的使用情况；系统稳定保障管理：系统备份恢复、通讯安全控制、系统资源安全访问控制、系统监控；系统基础安装：系统配置标准、系统架构标准、系统软件安装标准、系统补丁安装标准；服务启停控制管理：关闭无效服务和启动项、系统网络与服务安全配置标准；以及系统性能优化。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。其中子系统 7 个，功能模块 41 个。在运维期间，对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。各子系统运维事项如下：

及时响应监管部门、区内外企业对各子系统中提出的业务系统功能缺陷进行更新修复；

及时响应监管部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务；

主动执行各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

主动对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

主动对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

主动对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。

数据中台运维包括数据对接、交换、处理和服务等，旨在实现统一管理并实时监控数据中台的健康状况，从而高效执行各项运维任务，保障一体化平台的稳定运行。具体运维事项如下：

- 数据接入，包括企业数据、公共行政数据以及车辆 GPS 和位置数据的接入。企业数据接入，系统通过数据接入和抓取功能，确保系统稳定运行，并提供数据质量监控，满足监管需求。数据接入范围涵盖实时抓取关键数据、自动推送仓储加工数据以及 WMS 业务数据的集成。公共数据接入，通过对接临港新片区公

共数据管理与赋能平台，整合多元数据，支持无感监管；车辆 GPS 和经纬度位置数据接入用于追踪运输车辆轨迹，确保按预定路线行驶。

- 基础库数据处理，涉及企业库存数据的运维处理、公共行政数据的运维处理、新片区车辆 GPS 及经纬度位置数据的运维处理、物流单证数据的运维处理以及业务数据的运维处理。通过既有的程序，将接入的库存数据、新增数据、法人和税务存量数据、GPS 及经纬度位置数据、物流单证数据、业务数据进行清洗、规整并入库，同时执行实时计算。通过监控数据入库运行情况的日志，对入库失败的数据进行捕捉，并进行数据分析、业务反馈等操作，以确保数据入库的质量。主要工作包括对数据库或程序进行优化，定期检查程序运行调度，预防服务器重启、数据库存储或其他硬件问题导致的数据入库失败，并及时发现并解决问题；对新接入的数据进行分析和数据探查；对一体化平台的公共数据进行数据质量验证；对运行时间较长的运行任务进行优化。

- 主题库数据处理，涉及通关物流主题库、货物信息主题库、跨境电商主题库、运输工具主题库以及企业主题库的运维处理。通过既有的程序，将进出口和货物通关各环节数据、进出口货物通关各环节数据、跨境电商数据和企业法人以及税务等其他企业数据、船舶和车辆以及集装箱等数据进行清洗、规整并入库。通过监控数据入库运行情况的日志，对入库失败的数据进行捕捉，并进行数据分析、业务反馈等操作，以确保数据入库的质量。主要工作包括对数据库或程序进行优化，定期检查程序运行调度，预防服务器重启、数据库存储或其他硬件问题导致的数据入库失败，并及时发现并解决问题；对新接入的数据进行分析和数据探查；对一体化平台的公共数据进行数据质量验证；对运行时间较长的运行任务进行优化。

- 数据服务，梳理优化现有 52 个公共数据接口，实时更新法人库数据，精准推送海关业务数据，所有存量接口改造优化。

④ 其他运维服务

临港新片区一体化信息管理服务平台不仅是新片区管理机构的信息化工作平台、是各部门协同监管的信息化工作平台、同时也是企业申报和办事的信息化工作平台。需要向新片区内相关企业用户提供相应的客户服务，服务的内容包含

企业对接咨询、产品使用指导、数据核对，传输状态查询，系统健康保障等以保障企业用户在一体化平台上正常开展业务作业。

日常咨询服务

提供指定服务电话/邮箱等方式，7*24 小时受理一体化平台企业用户业务申请流程与进度咨询、系统环境与配置要求咨询、企业用户信息咨询、业务流程咨询等相关咨询服务。

系统技术支持

通过在线/远程/现场方式提供企业用户一体化终端系统的对接、配置、升级及测试服务；提供企业用户一体化系统产品的使用指导及问题的诊断与处理；提供企业用户一体化系统迁移、技术改造、应急演练、灾难恢复中的技术支持。

数据信息查询服务

通过运维工具提供一体化平台企业用户平台作业数据的信息核对，传输状态查询，异常数据分析排错等服务。

消息通知服务

通过公告/微信/邮件等方式向一体化企业用户提供消息通知服务，通知内容包含例行停机维护、紧急故障及恢复通知、重要系统更新等。

应急事件处置

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(2) 洋山特殊综合保税区海关监管服务系统

针对海关监管服务系统所有的系统软硬件设备，包含硬件设备运维、软件产品运维、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中 A 类设备 2 台，B 类设备 13 台，C 类设备 36 台。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。其中工具软件 10 套。其中，部分证书需采取续期措施，具体如下：

序号	产品名称	证书数量
1	密钥管理系统	1
2	时间戳服务器	1
3	服务器密码机	4
4	IPSecVPN	8
5	SSLVPN 安全网关	2

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 4 个，功能模块 38 个。

在运维期间，对应用系统出现异常情况时，能够快速定位并给出解决方案；对应用系统运行过程中出现的功能缺陷进行修复；定时对出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级修复，保证系统性能及并发处理能力。提供监管部门针对应用系统提出的各类指标统计等服务。各子系统运维事项如下：

及时响应监管部门对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷和模型运行异常进行更新修复；

及时响应监管部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务；

要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统 7*24 小时不间断运行。

数据中台运维，本系统数据中台运维包括数据接入运维、数据处理运维、数据服务运维三部分，具体如下：

- 数据接入运维，对企业接入数据情况监控以及数据同步情况监控，确保各种数据源的数据能够准确、实时地采步到数据中台，保障数据中台的稳定、高效运行。

- 数据处理运维，对数据中台的数据处理模块进行实时监控，包括程序运行状态、存储使用情况等关键指标，确保系统稳定运行。确保数据能够准确、实时地处理到数据中台上的基础库以及主题库中。同时数据处理运维也要按照月度进行海关特殊区指标统计、海关监服上月增量数据量统计等运维事项。

- 数据服务运维，对数据中台上的数据服务进行实时监控，包括服务器状态、网络状况、应用性能等关键指标。按照数据服务日志监控模块对服务接口进行性能监控，收集并分析数据服务的性能指标，如响应时间、吞吐量等。根据性能数据，优化数据数据服务接口，提高系统性能。确保数据服务的稳定、高效运行。

④ 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30分钟内查证问题，1小时内明确解决方案，严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(3) 财政促进经济社会发展管理系统

针对财政促进系统中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统3个，功能模块18个。各子系统运维事项如下：

对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复，此项运维工作量不少于5个人月；

对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

安排至少 1 名专职运维人员驻场提供服务，可通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

（4） 临港新片区经济信用平台

针对临港新片区经济信用平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括功能模块 10 个。各子系统运维事项如下：

云服务巡检，定期巡检应用软件运行状态，及时发现和排除故障；

故障处理，及时发现应用软件故障，第一时间排查故障，保障应用软件服务正常运行；

补丁服务,消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡;

升级服务,对系统进行版本升级,以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞;

功能优化,根据用户对现有业务应用功能模块的使用情况和反馈意见,对需要调整的功能点进行局部优化,此项运维工作量不少于5个人月。

数据管理,数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

为用户提供7*24小时电话支持,提供咨询服务和故障排除服务等;

根据用户需要,制定培训方案(计划)和培训内容,培训方式主要采用会议座谈或在线培训两种方式进行;

配合大数据中心和信用工作主管部门其他相关技术支撑工作。

应急事件发生后,启动相应的应急预案,控制事态发展。30分钟内查证问题,1小时内明确解决方案,严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的,应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

根据大数据中心公共数据管理要求,除对平台数据执行定期备份等常规数据工作,还应配合实施公共数据库“统建纳管”,配合公共数据编目、归集、共享等工作,执行系统数据安全保障工作。

配合关停并转要求开展相关工作(如有)。

(5) 洋山海关滴水湖指挥中心

针对洋山海关滴水湖指挥中心信息化系统所有的系统软硬件设备,包含硬件设备运维、软件产品运维、应用软件运维,以及相关的网络安全、数据安全保障,确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。另说明:本系统软件产品、硬件设备均部署在上海洋山海关指挥中心本地机房内,根据临港大数据中心与洋山海关确定的部署清单和方案,按照洋山海关要求承担运维服务。

① 硬件设备维护

硬件设备维护包括日常运行维护、运行情况监控、故障处理(含故障零部件更换)及应急保障等。其中A类设备49项,B类设备30项,C类设备3项,均处于免费维保期内。

② 产品软件维护

产品软件维护包括日常运行维护、性能监控、产品正常升级等。本系统运维不涉及。其中软件类型 3 类，工具软件 16 项。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 3 个，功能模块 23 个。各子系统运维事项如下：

安排 1 名专职运维工程师驻场洋山海关三级指挥中心平台运维，服务洋山海关各业务部门领导、数据分析科、技术科等部门；

保持大屏各主题数据展示的准确性、可通过后台对大屏主题的数据进行维护；

系统巡检滴水湖指挥中心信息化项目基本配置；

滴水湖指挥中心信息化系统的基本日常运维和使用指导；

滴水湖指挥中心信息化系统的故障分析与诊断，以及后台数据接口维护服务；

保修与升级，提供系统安装调试和基础运维服务；

提供定期的巡检服务，记录并收集客户的需求和建议。

定期进行电话回访工作，了解用户满意度，记录并收集用户的需求和建议。

定期技术交流及汇报，重要时刻专人值守服务。

信息资源维护，主要涉及三大类数据，包含上海海关中台数据、洋山海关本地维护数据、对接第三方平台视频监控数据。

定时人工监控第三方平台视频监控接口数据是否能正常输出视频数据。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

(6) 临港新片区财政综合管理系统

针对临港新片区经济信用平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 7 个，功能模块 17 个。定期跟踪政务云服务器、网络等资源使用情况和系统功能使用情况，及时处理用户反馈的问题，切实做好系统网络安全、数据安全和应用安全保障工作，确保系统内的业务应用可靠、高效、持续、安全运行。各子系统运维事项如下：

进行服务器日常运维巡检，漏洞修复等，保证服务器安全性、稳定性、及时性；

至少安排具备项目运维经验的 1 名驻点工程师提供技术支持服务，在接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应，4 小时内修复使系统恢复正常；

如涉及产品升级、设备更换扩展、重要配置信息更换等时需提前七日征得采购方同意，且不得改变原有系统的结构、通信方式、管理模式，不得破坏系统的正常工作环境；

提供数据服务，根据业务部门需要，对系统数据进行定制化统计，针对性输出数据报表；

根据系统使用过程中，业务部门提出的优化升级，包括：对功能优化、功能增补、数据定制化服务等，此项服务工时不少于 20 人月。

对接财政处运维服务需求，工单处理、账户管理等技术服务。

应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

(7) 临港新片区金融风险监测系统

针对临港新片区金融风险监测系统中所有的应用软件运维,以及相关的网络安全、数据安全保障,确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

① 硬件设备维护

临港侧系统部署于上海市电子政务云,不涉及硬件设备维护。金融监管局侧系统部署于国家金融监督管理总局上海监管局南楼机房,硬件设备5年质保。

② 产品软件维护

临港侧系统部署于上海市电子政务云,由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等PaaS服务,不涉及产品软件维护。金融监管局侧系统部署的工具软件3年质保。

③ 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括功能模块19个。各子系统运维事项如下:

云服务巡检,定期巡检应用软件运行状态,及时发现和排除故障;

故障处理,及时发现应用软件故障,第一时间排查故障,保障应用软件服务正常运行;

补丁服务,消除软件漏洞给系统带来的安全隐患,并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡;

升级服务,对系统进行版本升级,以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞;

功能优化,根据用户对现有业务应用功能模块的使用情况和反馈意见,对需要调整的功能点进行局部优化。

数据管理,数据备份、数据归集、数据处理、数据共享支撑等。

为用户提供7*24小时电话支持,提供咨询服务和故障排除服务等;

根据用户需要,制定培训方案(计划)和培训内容,培训方式主要采用会议座谈或在线培训两种方式进行;

配合大数据中心和信用工作主管部门其他相关技术支撑工作。

应急事件发生后,启动相应的应急预案,控制事态发展。30分钟内查证问题,1小时内明确解决方案,严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门

成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

3. 【包件3】城市运行治理领域数字化系统运维

该项目主要对10个数字化应用进行运维服务，涵盖所有的硬件设备维护、产品软件维护和应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应，总体要求如下：

A. 进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；

B. 进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；

C. 每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向采购人反馈项目运维总体情况；

D. 重大活动、事件和重要节假日期间，需根据甲方要求安排人员现场驻点值守。在保障前，制定保障计划，在保障完成后完成保障报告；

E. 涉及硬件设备的，按照大数据中心要求形成“一物一档”的设备底账清单，包含但不限于设备类型、名称、型号、坐标、图片等基础信息。结合甲方要求，对硬件设备进行分级分类管理，根据不同设备情况设置不同巡检频次，每轮巡检最长时间不超过一个月。每次巡检时，详细记录巡检时间、巡检人、巡检内容等，并拍摄照片，对巡检发现问题的设备，及时修复并记录修复内容，拍摄修复前、修复后对比照片；

F. 视频在线率要求，每日进行视频在线率巡检并做记录，除外部不可抗力因素外，重点公共区域安装的视频监控摄像机月均在线率98%以上，整体月均在线率应高于95%；

G. 故障解决时间要求，接到软硬件设备维护和故障解决需求后30分钟内响应，4小时内修复使系统恢复正常，如是紧急或批量故障，要求技术人员2小时内赶到现场处置，并形成书面工单记录。所有保修服务方式均为运维服务商进行

保修，即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护，由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担；

H. 涉及后续项目升级迭代的系统，应配合项目承建方提供源代码和技术支撑工作；

I. 按照关停并转要求，开展相关配合工作（如有）；

J. 结合项目实际情况预留充足的备品备件；

K. 涉及运维内容变更的按大数据中心要求进行（如有）；

L. 安排不少于 2 人驻场，按甲方要求指派工作地点。

按系统具体实施内容如下：

（1） 城市运行治理领域数字化系统

该领域运维的数字化系统包括：临港新片区工程建设领域综合管理系统、临港新片区排水系统一体化运行监管平台、临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期、临港新片区治安监控提升项目、临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控、临港新片区综合执法管理系统、临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）、临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）、临港新片区城市安全风险综合监测预警平台、临港新片区数字信访综合管理平台。

（2） 运维服务要求

① 临港新片区工程建设领域综合管理系统

针对工程系统中的应用功能（不包括“民防工程管理”、“水务工程质量管理”）运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 161 个。

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

② 临港新片区排水系统一体化运行监管平台

针对排水系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 3 个，功能模块 492 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

L) 汛期（6月1日-9月30日）实行7X24小时应急待命机制，其他按甲方要求进行保障。

配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

③ 临港新片区社区智能安防设施改造集成项目一期

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 专项运维

运营商专网带宽租赁。

B. 硬件设备维护

本系统部署于城运机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

④ 临港新片区治安监控提升项目

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统主要部署于临港公安机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

⑤ 临港新片区海堤及滨果公路沿线智能监控

针对内外场硬件设备、应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。对铁塔站址进行租赁、日常运行电费进行支付。

A. 专项运维

对 4 处铁塔站址进行租赁，对滨果公路监控相关日常运行电费进行支付。

B. 硬件设备维护

本系统主要部署于城运机房，硬件包含摄像机、存储、服务器、立杆、网络设备、链路及相应配套设施等，保障各设备正常应用，发生故障限时修复，对损坏设备进行维修或更换。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

⑥ 临港新片区综合执法管理系统

针对综合执法系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

⑦ 临港新片区综合能源智慧管控平台（一期）

针对综合能源涉及的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等，本系统包括子系统 4 个，功能模块 14 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

l) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

m) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

⑧ 临港新片区“一网统管”智慧应用建设项目（二期）

针对统管二期系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 专项运维

对4个高空点位进行租赁，含电费。

B. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云、城运机房，本次不涉及硬件设备维护。

C. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

D. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

l) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

⑨ 临港新片区城市安全风险综合监测预警平台

针对城安监测系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

l) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

⑩ 临港新片区数字信访综合管理平台

针对数字信访系统所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

本系统不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

l) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

4. 【包件4】智慧交通领域数字化系统运维

(1) 智慧交通领域数字化系统

该领域运维系统包括：临港新片区道路管养系统平台、临港新片区智慧交通基础设施、临港新片区非现场执法建设项目（一期）、公安交通一体化项目。该项目主要对4个数字化应用进行运维服务，涵盖部分系统硬件设备维护和应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应，总体要求如下：

A. 进行日常运维巡检，保障各子系统正常运行；

B. 进行服务器日常巡检，包括漏洞巡检与修复，保证服务器的安全性、稳定性和及时性；

C. 每月输出项目运维月报，每季度输出项目运维季报，及时向采购人反馈项目运维总体情况；

D. 故障解决时间要求,接到软硬件设备维护和故障解决需求后 30 分钟内响应,4 小时内修复使系统恢复正常,如是紧急或批量故障,要求技术人员 2 小时内赶到现场处置,并形成书面工单记录。所有保修服务方式均为运维服务商进行保修,即由运维服务商派技术人员到使用现场进行维护,由此产生的一切费用均由运维服务商单位承担;

E. 涉及后续项目升级迭代的系统,应配合项目承建方提供源代码和技术支撑工作;

F. 按照关停并转要求,开展相关配合工作(如有);

G. 涉及运维内容变更的按大数据中心要求进行(如有)。H 根据大数据中心公共数据管理要求,除对平台数据执行定期备份等常规数据工作,还应配合实施公共数据库“统建纳管”,配合公共数据编目、归集、共享等工作,执行系统数据安全保障工作。

(2) 运维服务要求

本次运维内容分为软件与硬件两个方面,软件方面主要针对道路管养系统的 10 个子系统、智慧交通基础设施一期系统、公安交通一体化系统的 5 个子系统软件进行运行维护,运维方需对应用及接口软件、操作系统及数据库、网络安全方面、维护任务的完成率、培训计划的安排、用户问题解决率等内容,并应用软件故障时间不得超过总运维时长的 0.01%;对软件系统进行日常维护,定期对系统进行软件升级、安全性检测以及系统备份等,制定巡检计划,定期对系统进行检查,排查并解决故障;当应用软件升级或发生故障时,及时响应并进行现场处理。并根据用户需求和系统负载情况,对系统进行容量预测和优化,并对系统性能、响应速度等方面进行改进。硬件方面主要是对智慧交通基础设施一期、非现场执法、道路管养系统的管道、诱导屏、摄像头等外场设备进行维护,运维方一是需对定期对道路管养系统硬件基础设施内外场设施进行巡检、例行养护、应急抢修等,重点保障系统摄像头正常接入业务系统;二是需对智慧交通基础设施一期项目、非现场执法项目中外场设备进行每日巡视,对于出现问题的设备进行及时上报;租赁电信机房的内存设备进行巡视和值守,满足每 3 小时一次,消防巡视:每天 2 次,满足机房每天 7 次及以上的巡检要求;三是对非现场执法系统部分外场非法设备进行迁移。

① 硬件设备运维

A. 基础设施运维与养护

a) 日常维护维修：构建以设备为资产的运维体系(如 CMDB 系统)，实现资产登记、上线应用、运行状态监测、故障维修、设备退役、资产报废等设备全生命周期管理，确保监控设备全覆盖，边缘感知、计算设备等符合测试业务技术要求。应定期对内外场机电设施进行巡检、例行养护、设备管理、应急抢修工作，对系统软件和产品软件进行日常维护、补丁升级，对应用软件和业务数据进行日常维护等。

b) 机柜租赁：租赁电信机房，数据中心在电信机房配置 7*24 小时的安保人员进行数据中心的安全值守和区域轮巡，并留意视频监控信息，进行数据中心的突发事件运维支撑和抢修，及处理突发的人员及设备进出事项，监督和复核材料，保证人员设备的访问符合数据中心运维规范要求，基础设施日常巡视是日常维护过程中每天定时发生的巡视过程，以人工进行监控的主要形式。数据中心维护组定时进行机房巡视，巡视内容包括电力（UPS、油机）、空调、消防、安防系统、环境（机房清洁度、温度、湿度）等运行状况。运维人员按要求巡视后需填写巡视记录供分析和定时检查。机房巡视：每 3 小时一次，消防巡视：每天 2 次，满足机房每天 7 次及以上的巡检要求。

c) 电警设备迁移：根据实际业务诉求对个别点位安装位置进行调整，运维工作人员要做好设备清单，保障调整的设备正常运行，配合交警做好迁移设违法备案工作。

d) 卡口及电警设备巡检：需对智慧交通基础设施一期项目、非现场执法项目中卡口及电警进行每日巡视，满足设备每周 7 次及以上的巡检要求，对于出现问题的设备进行及时上报。

② 应用软件运维

对道路管养系统应用软件系统、临港新片区智慧交通基础设施建设项目（一期）、公安交通一体化系统的 3 个软件的应用功能、运行状态、性能指标等进行运维日常巡检及分析，及时发现系统异常，采取相应措施避免问题扩大。

A. 应用系统运维

a) 定期检查：维护人员每天检查应用软件系统的功能、运行状态和性能指标，以确保系统正常运行。检查对象包括功能模块、系统日志、错误报告等，以便及时发现潜在问题。

b) 异常处理：一旦发现系统异常，维护人员按照异常等级立即采取相应的措施来解决问题，包括调整系统配置、优化系统性能、修复错误代码等。同时，维护人员记录异常情况和解决方案，以便将来参考。

c) 系统优化：基于系统数据基础，需要配合支撑管委会数据双向赋能等场景的系统优化等工作任务。

d) 定期监控：安排专人每天定时检查系统普通虚拟机资源及中间件的性能指标，包括 CPU 使用率、内存使用率、存储使用率、TLQ/nginx/redis 端口是否正常等指标，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

e) 关注异常指标：特别关注异常的性能指标，如 CPU 利用率异常升高、内存使用过多等，及时查明原因并进行问题排查。

f) 数据分析和记录：对每天的性能指标数据进行分析和记录，做好数据归档工作。维护人员定期根据软件系统的运行需求和资源限制来优化系统资源，包括调整服务器配置、优化数据库性能、减少内存泄漏等。通过优化资源，提高软件系统的性能和稳定性。

g) 实时响应：一旦发现系统性能异常，需要立即响应并采取相应的措施，以缩短故障恢复的时间，保证系统的稳定性。

h) 通过每天检查系统的性能指标，可以提前发现和解决系统性能问题，确保系统正常运行，减少潜在的风险，提高系统的可靠性和性能。

B. 数据库运维

h) 对各业务系统数据对接、数据归集、数据共享运维，数据库系统的日常维护及数据备份是对数据库软件及应用软件产生的业务数据进行日常监测维护及备份，运行环境资源指标进行日常监测分析，有效地保护数据库数据的安全性，提高系统的可靠性和稳定性。

i) 定期监控：安排专人每天定时检查数据库软件服务，并记录进巡检表，确保系统的正常运行。

j) 备份策略：制定备份策略，包括备份的频率、备份的方式（全量备份、增量备份）、备份目标存储位置等。采用每周定时备份的方式，确保数据的及时备份。

k) 配置定时备份任务：配置定时任务，特定时间点执行数据库备份操作，避免人为遗漏进行备份。

l) 备份文件的存储：将备份文件存储在安全的地方，可以选择本地存储或者云存储等方式，确保备份数据的安全性。

m) 备份数据验证：每次备份后，进行备份数据的验证，确认备份文件完整性和可恢复性。

n) 运维人员在运维过程中创建和维护相关的文档，以便其他开发人员或团队成员能够了解软件系统的运行状态和性能指标。

5. 【包件 5】基础能力运维

(1) 基础能力领域数字化系统运维

该领域运维的数字化系统包括：数字孪生示范区基础平台、临港新片区公共数据管理与赋能平台、临港新片区政务服务应用支撑系统、临港新片区 AI+公共能力服务平台。

(2) 运维服务要求

① 数字孪生示范区基础平台

针对数字孪生示范区基础平台中，除已关停的子系统或功能模块（数字化交付系统、雨污混接场景、中运量场景、孪生工厂），所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。另须对上海市天文馆机房内部署的设备实施运维巡检保障。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务。相关软件产品授权时间及有效期自 2022 年 12 月 10 日至终身，不涉及产品软件授权更新。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 86 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 负责图层目录编制、图层更新迭代、图层调用与共享管理、配套资源运维服务等业务场景；

c) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

d) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

e) 对接“上海市一张图”服务，包括“市一张图”服务申请、空间数据接入、空间数据推送，构建“市一张图”区级节点；

f) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行基础平台数据安全保障工作；

g) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

h) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

i) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行；

j) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；

k) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；

l) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；

m) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30 分钟内查证问题，1 小时内明确解决方案，严重问题须在 2 小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

n) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

② 临港新片区公共数管理与赋能平台

针对公共数据管理与赋能平台中所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 整体性运维要求

为确保平台运维工作的系统性、协同性与前瞻性，需建立并遵循以下整体性运维框架与要求。

a) 运维目标与原则。运维工作应以保障平台“安全、稳定、高效、连续”运行为核心目标。遵循“预防为主，快速响应”的原则，从事后处理向事前预警和事中控制转变，建立覆盖全技术栈、全数据生命周期、全业务链条的主动式运维体系。

b) 标准化运维流程。编制并形成平台运维标准化方案与流程，包括但不限于：事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理。所有运维操作应可审计、可追溯。

B. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。

C. 产品软件维护

4 套产品软件主要包括：存储计算支撑平台、汇聚能力集群、可视化能力集群、数据安全平台的维护、性能优化等。

D. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 7 个，功能模块 42 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行；

g) 权限定期审计与复核。每季度对系统账号、权限分配进行审计与清理，确保权限分配符合最小权限原则。

h) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；

i) 为保障系统正常使用，向用户提供关键业务场景上线技术方案评审、信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；

j) 周期性健康评估：每半年或每年对平台进行一次全面的健康度评估，包括架构合理性、技术债务、安全态势、性能基线、文档完整性等，并制定相应的优化与治理计划。

k) 知识库与复盘：建立并维护运维知识库，沉淀常见问题解决方案、应急预案、故障复盘报告。对重大事件和重复发生的问题，必须进行根因分析（RCA）并落实改进措施，形成闭环。

l) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；

m) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30分钟内查证问题，1小时内明确解决方案，严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

E. 安全运维与业务连续性

为应对潜在的安全风险与系统中断，运维期间需执行以下专项工作：

a) 备份策略优化。优化并制定差异化的数据备份策略（如全量、增量），明确备份范围（核心业务数据、配置数据、日志等）、备份频率和保留周期。

b) 备份恢复演练。定期（至少每季度）执行数据恢复演练，验证备份数据的有效性、完整性和可恢复性，并记录演练报告与恢复时间目标（RTO）、恢复点目标（RPO）的达成情况。

c) 容灾恢复演练。评估业务连续性要求，设计并演练关键业务的容灾切换方案。对核心子系统，应实现应用级或数据级的容灾部署，进行不少于 2 次容灾演练。

d) 容量规划与压力测试。定期评估系统容量瓶颈，基于业务增长预测进行容量规划。每年至少进行 1 次全链路压力测试或业务峰值模拟，验证系统在极限负载下的性能表现与稳定性边界。

e) 高可用性验证演练。服务周期内至少开展一次负载均衡、集群服务、数据库集群等关键高可用架构进行主动故障切换演练，验证其失效切换能力。

③ 政务服务应用支撑系统

针对政务服务应用支撑系统中，除“地理信息综合服务系统”（包括：地理数据建设及空间数据库、云服务体系、专属地图开发接口、三维视频融合、子系统运维管理和云门户系统）所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

对部署于上海市电子政务云的部分，不涉及硬件设备维护。另须对部署在上海市电子政务云联通机房内的硬件设备（服务器密码机、签名验签服务器和时间戳服务器）实施运维巡检保障。

B. 产品软件维护

本系统部署于上海市电子政务云，由临港新片区大数据中心统一提供中间件、数据库等 PaaS 服务，不涉及产品软件维护。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统 8 个，功能模块 42 个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务，在技术的指导下完成防杀病毒工作，要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行；

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用；

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务；

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求；

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。30分钟内查证问题，1小时内明确解决方案，严重问题须在2小时内赶到现场进行处置。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

④ 临港新片区 AI+能力公共服务平台

针对 AI+平台所有的应用软件运维，以及相关的网络安全、数据安全保障，确保其他服务支撑及用户客户服务得到及时响应。

A. 硬件设备维护

本系统部署于上海市电子政务云，不涉及硬件设备维护。

B. 产品软件维护

7套产品软件主要包括视觉算法开放引擎、800路视觉算法并发解析支撑引擎维护，19种视频分析算法、5种语音语义算法、7种智能图像算法优化、流程自动化和消息中间件的维护、性能优化等。运维事项如下：

(1) 区域配置：结合业务部门提供的应用点位和监控需求，进行合理划分与调整，确保算法聚焦于关键目标区域，提高解译的准确率和效率。

(2) 参数优化：依据算法在不同场景下的运行表现，对灵敏度阈值、告警触发条件、帧率及解析并发度等参数进行优化配置，保障算法在不同负载和业务需求下的稳定性和高效性。

(3) 算力与任务调度：在保证总体资源均衡的前提下，结合算力池监控与任务执行情况，对算法运行实例进行动态调度与优化分配，避免因单一算法资源占用过高而影响整体性能。

(4) 效果跟踪与反馈：建立算法运行效果巡检机制，通过定期对算法结果进行抽样核验、误报与漏报分析，形成调优记录和改进建议，并反馈至大数据中心。

(5) 算法模型优化：对算法模型微调，将算法调优纳入性能优化与问题排查范畴，持续提升算法服务的可用性。

C. 应用软件维护

应用软件维护包括日常运行维护、性能优化、数据管理、现有应用功能完善等。本系统包括子系统5个，功能模块14个。各子系统运维事项如下：

a) 对系统软件，需要提供针对此次项目中操作系统的运维服务，包括但不限于健康检查、监控、性能调优、补丁分析与建议、安全加固、数据备份与恢复、技术交流等运维服务。

b) 响应用户对各子系统中提出的合理化建议、业务系统功能缺陷进行更新修复；

c) 对相关部门提出的对各子系统业务运行情况的统计查询服务，各子系统中日常业务运行情况的各类指标的查询、统计等服务；

d) 对各子系统在业务量不断快速增长时，提供对系统性能、并发处理能力的调优服务；

e) 对各子系统在日常运行中出现异常时，能够快速定位问题、处理问题的服务；

f) 对各子系统中出现的系统漏洞、系统缺陷进行升级、修复的服务。要求信息化系统要有极高的稳定性，必须保证系统不间断正常运行。

g) 应用资源监控。应用资源监控提供系统所有应用资源运行状态的监控，保障系统应用资源的稳定运行和高效使用。

h) 为保障系统正常使用，向用户提供信息咨询、数据查询、操作指导、故障报修等服务。

i) 运维人员通过电话、电子邮件等沟通方式，接收用户提交的运维服务请求，及时受理并处理用户的服务请求。

j) 应急事件发生后，启动相应的应急预案，控制事态发展。专门成员成立应急处置小组作为应急处置的执行主体。对于初判为特别重大应急事件的，应立即向更高层级领导报告并及时报告进展情况。

k) 根据大数据中心公共数据管理要求，除对平台数据执行定期备份等常规数据工作，还应配合实施公共数据库“统建纳管”，配合公共数据编目、归集、共享等工作，执行系统数据安全保障工作。

l) 配合关停并转要求开展相关工作（如有）。

（三） 运维实施方式

1. 被动运维

主要由大数据中心和用户发现系统漏洞和故障，向项目运维服务方反馈情况，由服务方进行处理，最终解决问题完成该次信息系统的运维动作。

2. 主动运维

主要由项目运维组在日常巡检过程中，主动发现系统潜在的问题和故障，并在第一时间解决，以降低由于突发故障所带来的用户使用风险。

3. 监理模式

运维监理对本运维项目实施全过程监理，包括项目实施进度控制、投资控制、质量控制、变更控制、信息管理、安全管理、合同管理、沟通与协调工作，并提供实施和验收阶段全过程的监理服务。

4. 管理模式

结合自然月度管理和专题工作，实施中期和最终多阶段考核验收机制。

(四) 运维时间进度

运维实施：2026年7月-2027年6月（其中，运维启动：2026年7月，中期验收：2026年11月，运维验收：2027年6月-7月）

(五) 成本效益要求

一是实现运维效能“1+1>2”；二是规范关停并转实施流程；三是根据监理专业意见，完善运维工作机制，实施科学规范的精细化运维。具体绩效目标设置如下：

1. 【包件1】政务服务领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	13个
		系统运维报告数量（年度）	≥12份
		系统巡检次数（月度）	≥6次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间MTBF）	≥850小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	服务响应时间	≤30分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24小时
		平均报告提交时间	≤48小时
		中期验收考核通过及时性	2026年11月
效益指标	社会效益指标	系统运行稳定性	稳定
		重大网络安全事件	无

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		系统运行安全性	安全
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

2. 【包件2】经济领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维子系统数量	≥30 个
		系统运维报告数量（年度）	≥14 份
		系统巡检次数（月度）	≥7 次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）	≤8 小时
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850 小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	中期验收考核通过及时性	2026 年 11 月
		服务响应时间	≤30 分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24 小时
平均报告提交时间		≤48 小时	
效益指标	社会效益指标	系统运行稳定性	稳定
		系统运行安全性	安全
		重大网络安全事件	无

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

3. 【包件3】城市运行治理领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	≥10个
		系统运维报告数量（年度）	≥12份
		系统巡检次数（月度）	≥6次
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	中期验收考核通过及时性	2026年11月
		服务响应时间	≤30分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24小时
平均报告提交时间		≤48小时	
效益指标	社会效益指标	经济社会发展数字化赋能情况	提高
		重大网络安全事件	零发生
		突发应急事件联动响应率	100%
	可持续影响指标	长效管理制度健全性和有效性	健全有效
满意度指	服务对象满意	用户满意度	≥85%

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
标	度指标		

4. 【包件4】智慧交通领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维系统数量	≥18个
		系统运维报告数量（年度）	≥12份
		系统巡检次数（月度）	≥6次
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	中期验收考核通过及时性	2026年11月
		服务响应时间	≤30分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8小时
		平均服务修复时间（硬件）	≤24小时
		平均报告提交时间	≤48小时
效益指标	社会效益指标	运行稳定性	稳定
		运行安全性	安全
		重大网络安全事件	零发生
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	建立健全
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

5. 【包件5】基础能力领域项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
------	------	------	-------

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
成本指标	经济成本指标	成本构成合理性	合理
产出指标	数量指标	运维子系统数量	≥25 个
		系统运维报告数量（年度）	≥8 份
		系统巡检次数（月度）	≥4 次
	质量指标	系统运维验收合格率	100%
		系统可用性（系统平均持续可用率）	≥99%
		系统修复效率（平均故障修复时间 MTTR）	≤8 小时
		系统故障率（平均故障间隔时间 MTBF）	≥850 小时
		需求响应完成率	≥80%
	时效指标	运维中期验收及时性	2026 年 11 月前
		服务响应时间	≤30 分钟
		平均服务修复时间（软件）	≤8 小时
平均服务修复时间（硬件）		≤24 小时	
平均报告提交时间		≤48 小时	
效益指标	社会效益指标	临港新片区经济社会发展数字化赋能	提高
		硬件设备、软件产品、应用系统运维覆盖率	≥95%
		重大网络安全事件零发生	零发生
	可持续影响指标	长效管理机制建立健全情况	健全
满意度指标	服务对象满意度指标	用户满意度	≥85%

六、 验收要求

(一) 验收基本要求

运行维护工作期限终止时,运维服务商应当以书面形式向临港新片区大数据中心提交运维材料。包括系统运维方案、运行维护阶段性报告、运行维护服务总结报告等。

临港新片区大数据中心在收到运维材料后 15 个工作日内,对运维服务商的工作进行验收。如属于运维服务商原因致使未能通过验收的,运维服务商应当在 15 个工作日内进行整改,并自行承担相关整改费用,再次接受验收,直至符合约定要求。临港新片区大数据中心有权委托第三方机构进行验收,对此运维服务商应当配合。

(二) 验收标准

1. 验收目标

评估运维服务提供商在约定服务期内,是否全面、稳定、有效地提供了符合合同要求的运维服务,并作为服务费用支付、续约或改进的依据。

2. 技术服务指标

基于监控系统和服务报告数据进行量化考核。

(1) 系统可用性

标准:核心系统/平台可用性 \geq [例如:99.9%]。

验收方法:审查服务周期内的可用性监控报告,计算实际达成率。

(2) 事件响应与解决

标准:针对不同级别的事件,达到约定的响应时间和解决时间。

验收方法:统计服务台/事件管理系统中的记录,计算平均响应时间、平均解决时间及 SLA 达标率。

(3) 服务请求履行

标准:标准服务请求(如账号开通、配置修改)在约定的工单处理时长内完成(如:95%的请求在4个工作日内处理完毕)。

验收方法:审查服务请求工单的流转记录和关闭时间。

(4) 实施更新成功率

标准：成功实施更新的比例 \geq [例如：98%]，且无因变更操作失误导致的重大故障。

验收方法：审查更新管理记录，统计成功、回退、失败的变更数量。

3. 服务过程质量指标

评估运维服务的规范性、主动性和文档质量。

(1) 流程合规性：

标准：所有运维活动（事件、问题、变更、发布）严格遵守双方确认的 IT 服务管理流程。

验收方法：抽查关键事件、变更的流程记录，检查是否流程完整、审批齐全、记录可追溯。

(2) 报告与沟通质量

标准：定期提供高质量的服务报告（如月度、季度），内容涵盖 SLA 达成情况、重大事件分析、资源容量趋势、下阶段工作计划等。

验收方法：评估报告内容的完整性、数据准确性、分析深度及行动建议的可行性。定期服务例会的出勤率与会议纪要质量。

(3) 知识管理

标准：在服务期内持续更新运维知识库，对重复发生的事件进行根本原因分析并形成解决方案文档。

验收方法：检查知识库中新增或更新的条目数量和质量，审查事件的根因分析报告。

4. 运维服务主动性指标

评估服务商是否“增值”，而非仅被动救火。

(1) 主动巡检与预防

标准：定期执行系统（软件产品、硬件设备、外场设施等）健康检查与性能分析，并提前发现潜在风险，提出优化建议。

验收方法：审查巡检报告及根据巡检建议所实施的预防性措施记录。

(2) 容灾与应急能力

标准：按计划执行灾难恢复演练，验证应急预案的有效性。

验收方法：审查演练计划、演练报告及后续的改进项关闭情况。

(3) 技术更新与适配

标准：协助客户应对基础设施、操作系统、中间件等底层环境的升级、补丁和安全加固。

验收方法：检查在服务期内完成的系统补丁、安全漏洞修复及兼容性适配工作的记录。

5. 客户满意度验收

最终用户和服务对接部门的感受是关键。

(1) 满意度调查

标准：定期进行满意度调查（如季度或半年度），平均满意度得分不低于。

验收方法：发起问卷调查，收集最终用户和 IT 管理团队在服务态度、技能、效率等方面的反馈。

6. 合同与资产符合性验收

(1) 资源与人员

标准：服务团队的人员数量、资质、岗位稳定性符合合同约定。

验收方法：审查人员简历、资质证书及团队人员变动情况说明。

(2) 资产与文档管理

标准：受托管的软硬件资产清单准确，配置管理数据库信息得到及时更新。

验收方法：抽样核对资产信息与实际的一致性。

七、 备份与恢复

运维服务商必须制定数据备份策略，定期备份关键数据；必须制定数据恢复策略，以便发生故障时快速恢复；须根据实际情况制定相应灾难恢复策略，以便发生灾难时快速恢复。