**1.项目背景**

为了保障陕西省市场监督管理局电子营业执照系统、陕西省政务服务网电子营业执照验证前置系统和陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统的正常稳定运行，同时在电子营业执照推广应用基础上持续拓展电子营业执照应用新场景，2025年度需要继续对陕西省市场监督管理局电子营业执照系统提供运维服务、对陕西省政务服务网电子营业执照验证前置系统和陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统提供的技术支持服务，并且构建电子营业执照库前置系统技术支持服务体系，以保障经营主体能够正常高效的使用电子营业执照，提高经营主体的办事效率，支持陕西省电子营业执照业务的持续开展。

**2.运维服务要求**

**2.1服务范围**

本项目的服务包括软件运维服务和其他运维服务。

（1）软件运维服务的服务范围是：陕西省市场监督管理局电子营业执照系统运维服务、陕西省政务服务网电子营业执照验证前置系统技术支持服务、陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统技术支持服务以及电子营业执照库前置系统技术支持服务。

（2）其他运维服务范围是：陕西省市场监督管理局电子营业执照系统配套的7台服务器密码机和陕西省政务服务网2台服务器密码机的运维服务。

**2.2服务内容**

**2.2.1软件运维服务**

**2.2.1.1陕西省市场监督管理局电子营业执照系统运维服务**

陕西省市场监督管理局电子营业执照系统运维服务主要包括软件系统的日常运行维护、系统升级优化开发服务、数据维护服务、数据库服务、电子营业执照数据共享交换检查、电子营业执照应用接入技术支持、局内业务系统的对接接口维护服务、应急保障服务、安全维护服务、技术支持服务、电话客户服务等。

1、软件系统的日常运行维护：提供驻场服务人员1名，负责系统的日常运行维护，包括定期检查各系统的运行状况、运行环境，对系统的参数配置进行优化调整，及时发现并解决故障等。

2、系统升级优化服务：安排开发人员2名，提供电子营业执照系统软件优化、更新和升级服务，包括系统代码改正性维护、解决系统BUG、按国家政策或国家市场监管总局要求的功能调整或其他内容，并提供系统升级后的测试验证和调试等服务。

3、数据运维服务：数据维护服务包括数据处理和数据统计，数据处理是根据陕西省电子营业执照的应用情况反馈，对问题数据进行核对和处理，以保障电子营业执照的数据质量。数据统计服务是对陕西省市场监督管理局电子营业执照应用情况的统计分析服务。

4、数据库服务：提供电子营业执照系统数据备份和数据恢复服务，定期对系统数据进行全量备份，必要时，对系统数据进行恢复。

5、电子营业执照数据共享交换检查：对数据的传输、存储和处理等进行日常监控，确保数据准确、完整，加强安全防护，防止非法访问、篡改或泄露。通过检查机制，保障与总局、省政府及其他使用单位的正常交互，确保业务流程顺畅。

6、电子营业执照应用接入技术支持：为陕西省窗口登记业务系统、许可事项登记联办业务系统、陕西省国家企业信用信息公示系统、陕西省市场监督管理局网上登记平台、陕西省质量监管行政审批登记全程网上办专区应用提供电子营业执照应用接入技术支持服务，包括规范、易用、稳定的对接接口和相应的操作文档；电子营业执照应用对接测试环境；业务应用系统对接集成电子营业执照应用功能的联调测试和技术支持服务等，实现电子营业执照扫码认证。

7、局内业务系统的对接接口维护服务：提供电子营业执照系统应用接口维护服务，为已对接电子营业执照应用的陕西省窗口登记业务系统、许可事项登记联办业务系统、陕西省国家企业信用信息公示系统、陕西省市场监督管理局网上登记平台、陕西省质量监管行政审批登记全程网上办专区应用、陕西省市场监督管理局企业开办全程网上办应用等提供定期查看接口使用情况，及时排查接口问题，确保稳定运行。同时，针对陕西省市场监督管理局电子营业执照系统的升级或调整，提供接口测试支持服务等。

8、应急保障服务：为了应对可能出现的紧急情况或突发事件，提供应急保障服务，包括制定应急预案等，确保在紧急情况下能够迅速响应并解决问题，保障陕西省市场监督管理局电子营业执照系统的稳定运行。

9、安全维护服务：在陕西省市场监督管理局电子营业执照系统遭受攻击入侵时，配合市监局第一时间对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，恢复系统正常运行。

10、技术支持服务：为窗口工作人员提供技术支持服务，解决窗口人员在电子营业执照发放过程中遇到的问题。

11、电话客户服务：配备专职的坐席人员1名（坐席1），提供1个客服电话挂在电子营业执照小程序首页，为经营主体提供电子营业执照使用的电话技术支持服务，提供通过QQ及时解答电子营业执照在生成、领取、使用过程中遇到的各种问题。

**2.2.1.2陕西省政务服务网电子营业执照验证前置系统技术支持服务**

1、应用对接技术支持服务：为陕西省政务服务网（因开发商更换）提供电子营业执照前置应用对接技术支持，包括与陕西省统一身份认证平台的集成，实现电子营业执照的身份认证、照面信息获取及执照留档等功能，支持企业法人使用电子营业执照办理相关业务。服务内容包括但不限于提供规范、易用、稳定的对接接口和相应的文档，提供电子营业执照验证前置系统对接测试环境，提供对接改造支持等。

2、电子营业执照验证前置系统保障服务：提供电子营业执照验证前置系统的保障服务，电子营业执照验证前置系统保障服务包括日常巡检、故障解决、版本更新发布管理等服务。

3、电子营业执照应用接口技术维护服务：提供定期查看接口使用情况，接口问题排查，配合陕西省统一身份认证平台调整安排进行接口测试。

4、仿真开发、测试环境技术支持服务：提供专门的测试环境资源服务，创建测试企业并为测试企业提供电子营业执照，支持应用系统开展电子营业执照应用功能的开发调试。

5、数据维护服务：数据维护服务包括数据处理和数据统计，数据处理是根据陕西省统一身份认证平台电子营业执照的应用情况反馈，对问题数据进行核对和处理，以保障电子营业执照的数据质量。数据统计服务是提供陕西省统一身份认证平台电子营业执照应用情况的统计分析服务。

6、数据库服务：为陕西省统一身份认证平台电子营业执照验证前置系统提供数据备份和数据恢复服务，定期对系统数据进行全量备份，必要时，对系统数据进行恢复。

7、应急保障服务：制定应急预案，协助分析处理系统突发事件，确保陕西省统一身份认证平台电子营业执照验证前置系统稳定运行。事件处理后，提交分析报告，包含事件描述、起因、原因、解决方案、责任人及改进措施。

8、安全维护服务：在陕西省统一身份认证平台电子营业执照验证前置系统遭受攻击入侵时，配合安全团队第一时间对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，恢复系统正常运行。

9、电子营业执照使用的客户服务：面向陕西省经营主体提供1年的电话和QQ在线客户服务，以支持陕西省经营主体在陕西省统一身份认证平台正常稳定的使用电子营业执照；提供包括电子营业执照领取、使用指导、问题分析、诊断和解决，解决电子营业执照使用过程中遇到的各类问题，以支持经营主体正常稳定的使用电子营业执照。

10、其他技术咨询服务：为应用单位提供电子营业执照验证前置系统相关问题的解答，协助应用单位解决电子营业执照应用问题，帮助应用单位熟悉电子营业执照验证前置系统的操作使用等。

**2.2.1.3陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳技术支持服务**

1、电子营业执照签名戳系统保障服务：提供电子营业执照签名戳系统的系统保障服务，包括提供日常运维及维护性升级服务。日常运维服务提供日常巡检、故障管理、版本更新发布管理等。

2、电子营业执照签名戳应用对接技术服务：为陕西省市场监督管理局企业开办全程网上办应用等系统对接集成电子营业执照签名戳系统功能提供技术支持服务，实现基于电子营业执照签戳/验戳，服务内容包括但不限于提供规范、易用、稳定的对接接口和相应的文档，提供电子营业执照签名戳系统对接测试环境，提供对接改造支持等。

3、电子营业执照签名戳应用接口维护服务：为已对接电子营业签名戳应用的业务系统提供定期查看接口使用情况，接口问题排查。配合陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统升级或调整安排进行接口测试。

4、仿真开发、测试环境支持服务：为接入的应用系统提供电子营业执照签名戳仿真开发、测试环境支持服务，包括环境资源，创建测试企业并为测试企业提供电子营业执照，支持应用系统开展电子营业执照签名戳应用功能的开发调试。

5、数据运维服务

数据维护服务包括数据处理和数据统计，数据处理是根据陕西省市场监督管理局企业开办全程网上办电子营业执照的应用情况反馈，对问题数据进行核对和处理，以保障电子营业执照的数据质量。数据统计服务是提供陕西省市场监督管理局企业开办全程网上办电子营业执照应用情况的统计分析服务。

6、数据库服务

为电子营业执照签名戳系统提供数据备份和数据恢复服务，定期对系统数据进行全量备份，必要时，对系统数据进行恢复。

7、应急保障

为了应对可能出现的紧急情况或突发事件，提供应急保障服务，包括制定应急预案、协助系统维护人员分析、处理系统突发事件等，确保在紧急情况下能够迅速响应并解决问题，保障陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统的稳定运行。

8、安全维护服务：在陕西省市场监督管理局电子营业执照签名戳系统遭受攻击入侵时，配合安全团队第一时间对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，恢复系统正常运行。

9、其他技术咨询服务:提供其他技术咨询服务，为应用单位提供电子营业执照签名戳系统相关问题的解答，协助应用单位解决电子营业执照签名戳应用问题，帮助应用单位熟悉电子营业执照签名戳系统的操作使用等服务。

**2.2.1.4电子营业执照库前置系统技术支持服务**

1、电子营业执照库系统实施部署服务：提供系统（含后续升级版本）的现场安装部署调测、接入配置、配置修改调整、内部联调测试等，接入陕西省市监局电子营业执照系统。

2、电子营业执照库应用对接技术支持服务：为陕西省全程网上办一件事系统、省局数据中台、省局行政审批系统、陕西省政务数据平台等业务系统提供电子营业执照库集成对接技术服务与联调，完成电子营业执照文件执照调取功能对接，提供业务系统改造指导、接口对接、接口测试等技术支持。

3、电子营业执照库前置系统保障服务：提供电子营业执照验证前置系统的运维保障服务，包括日常巡检、故障解决、版本更新发布管理等服务，保障系统正常稳定运行。

4、对接接口维护服务：针对对接的系统，提供对接接口的维护服务，每周定期查看接口使用情况，接口问题排查。

5、仿真开发、测试环境支持服务：为接入的应用系统提供电子营业执照库仿真开发、测试环境支持服务，包括环境资源，创建测试企业并为测试企业提供公示版电子营业执照，支持应用系统开展公示版电子营业执照应用功能的开发调试，也便于系统上线前先行验证业务功能和业务流程。

6、数据运维服务：数据维护服务包括数据处理和数据统计，数据处理是根据各业务应用公示版电子营业执照的应用情况反馈，对问题数据进行核对和处理，以保障电子营业执照的文件质量。数据统计服务是提供公示版电子营业执照应用情况的统计分析服务。

7、数据库服务

为电子营业执照库前置系统提供数据备份和数据恢复服务，定期对系统数据进行全量备份，必要时，对系统数据进行恢复。

8、应急保障

为了应对可能出现的紧急情况或突发事件，提供应急保障服务，包括制定应急预案、协助系统维护人员分析、处理系统突发事件等，确保在紧急情况下能够迅速响应并解决问题，保障电子营业执照库前置系统的稳定运行。

9、安全维护服务：在电子营业执照库前置系统遭受攻击入侵时，配合安全团队第一时间对入侵事件进行分析、检测、抑制、处理，恢复系统正常运行。

10、其他技术咨询服务:提供其他技术咨询服务，为应用单位提供电子营业执照库前置系统相关问题的解答，协助应用单位解决公示版电子营业执照应用问题，帮助应用单位熟悉电子营业执照库前置系统的操作使用等。

**2.2.2其他运维服务**

其他运维服务主要是硬件密码机的运维服务，陕西省市场监督管理局7台服务器密码机运维服务和陕西省政务服务网2台服务器密码机运维服务，具体服务内容包括：

1、为陕西省市场监督管理局电子营业执照系统配备的7台服务器密码机提供运行维护和技术支持服务，具体服务内容包括：提供服务器密码机的定期巡检、环境检查、故障响应、诊断和排除、设备维修、技术咨询等运维服务。

2、为陕西省政务服务网电子营业执照验证前置系统配备的2台服务器密码机提供运行维护和技术支持服务，具体服务内容包括：提供服务器密码机的定期巡检、环境检查、故障响应、诊断和排除、设备维修、技术咨询等运维服务。