**三亚市省统一无纸化办公平台运维服务**

**采购需求方案（技术部分）**

项目简介

1.1项目名称

三亚市省统一无纸化办公平台运维服务

1.2资金来源：

三亚市财政预算拨款

1.3采购预算：

5,303,025.00元

1.4项目实施地点：

三亚市省统一无纸化办公各接入使用单位。

1.5项目完成时间（服务期限）

1年

1.6拟定单一来源供应商

三亚市信息化基础设施投资建设发展有限公司

服务需求

为三亚市111家全流程单位、69家单点接入单位提供运维服务：

（1）三亚市111家全流程单位全省统一无纸化办公平台运维及服务；

（2）三亚市69家单点接入单位公文交换与电子印章节点日常系统运维服务。

运维主要包括信息系统的运行维护服务，保证现有的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供信息系统的整体建设规划和建议，更好的为信息化发展提供有力的保障。

运维内容包括：

应用系统运维：包括全流程单位的三亚市全省统一无纸化办公平台的运维及服务，单点接入单位的公文交换及电子印章节点的运维及服务。

2.1整体需求

2.1.1服务目标

1.保障三亚市省统一无纸化办公平台接入单位的问题和需求能够高效解决。

2.保障三亚市省统一无纸化办公平台运维期内的安全稳定高效运行。

2.1.2运维服务周期

服务周期一年

2.1.3服务内容

为三亚市111家全流程单位、69家单点接入单位提供运维服务，主要包含：

（1）提供系统版本维护服务

（2）提供基础数据维护服务

（3）提供客户端环境维护服务

（4）提供系统使用指导服务

（5）提供服务器维护服务

（6）提供应用服务器软件维护服务

（7）提供改正性维护服务

（8）提供适应性维护服务

（9）提供系统突发事件处理服务

2.4服务要求

1.接入省统一无纸化办公平台单位在线率90%以上；

2.无重大网络安全事故发生；

3.服务响应要求。

| **服务级别** | **响应时间** | **故障解决时间** |
| --- | --- | --- |
| **I级：**属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 0.5小时，1小时内提交处理方案 | 12小时以内 |
| **II级：**属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 1小时，2小时内提交处理方案 | 24小时以内 |
| **III级：**属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 1小时，4小时内提交处理方案 | 48小时以内 |
| **IV级：**属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 | 1小时，8小时内提交处理方案 | 5天内 |

2.2具体服务范围

2023年三亚市省统一无纸化办公平台共计接入180家单位，其中111家全流程单位、69家单点接入单。

全流程接入单位清单（111家）如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单位类别所属** | **单位名称** | **单位办文性质** |
| 1 | 中共三亚市委 | 中共三亚市委常委会办公室 | 全流程 |
| 2 | 中共三亚市委外事工作委员会办公室 | 全流程 |
| 3 | 中共三亚市委精神文明建设和爱国卫生运动委员会 | 全流程 |
| 4 | 中共三亚市军民融合发展委员会办公室 | 全流程 |
| 5 | 中共三亚市委政策研究室 | 全流程 |
| 6 | 三亚市机构编制委员会办公室 | 全流程 |
| 7 | 中共三亚市委组织部 | 全流程 |
| 8 | 中共三亚市委宣传部 | 全流程 |
| 9 | 中共三亚市委统一战线工作部 | 全流程 |
| 10 | 中共三亚市委社会工作部 | 全流程 |
| 11 | 中共三亚市委网络安全和信息化委员会办公室 | 全流程 |
| 12 | 三亚市文学艺术界联合会 | 全流程 |
| 13 | 中共三亚市委政法委员会 | 全流程 |
| 14 | 三亚市机关事务管理服务中心 | 全流程 |
| 15 | 中共三亚市直属机关工作委员会 | 全流程 |
| 16 | 三亚市“制度执行年”行动工作领导小组办公室 | 全流程 |
| 17 | 三亚市委主题教育领导小组办公室 | 全流程 |
| 18 | 三亚市接待办公室 | 全流程 |
| 19 | 市政协工作部门 | 三亚市政协办公室 | 全流程 |
| 20 | 市人大常委会工作部门 | 三亚市人大常委会办公室 | 全流程 |
| 21 | 三亚市人民政府 | 三亚市人民政府办公室 | 全流程 |
| 22 | 三亚市12345政府服务热线管理办公室 | 全流程 |
| 23 | 三亚市发展和改革委员会 | 全流程 |
| 24 | 三亚市旅游和文化广电体育局 | 全流程 |
| 25 | 三亚市图书馆 | 全流程 |
| 26 | 三亚市群众艺术馆 | 全流程 |
| 27 | 三亚市生态环境局 | 全流程 |
| 28 | 三亚市农业农村局 | 全流程 |
| 29 | 三亚市自然资源和规划局 | 全流程 |
| 30 | 三亚市科学技术和工业信息化局 | 全流程 |
| 31 | 三亚市党政综合网络信息中心 | 全流程 |
| 32 | 三亚市商务局 | 全流程 |
| 33 | 三亚市财政局 | 全流程 |
| 34 | 三亚市金融发展局 | 全流程 |
| 35 | 三亚市人力资源和社会保障局 | 全流程 |
| 36 | 三亚市教育局 | 全流程 |
| 37 | 三亚市卫生健康委员会 | 全流程 |
| 38 | 三亚市司法局 | 全流程 |
| 39 | 三亚市民政局 | 全流程 |
| 40 | 三亚市民族事务局 | 全流程 |
| 41 | 三亚市住房和城乡建设局 | 全流程 |
| 42 | 三亚市审计局 | 全流程 |
| 43 | 三亚市综合执法局 | 全流程 |
| 44 | 三亚市水务局 | 全流程 |
| 45 | 三亚市应急管理局 | 全流程 |
| 46 | 三亚市国有资产监督管理委员会 | 全流程 |
| 47 | 三亚市统计局 | 全流程 |
| 48 | 三亚市市场监督管理局 | 全流程 |
| 49 | 三亚市林业局 | 全流程 |
| 50 | 三亚市林业科学研究院 | 全流程 |
| 51 | 三亚市乡村振兴局 | 全流程 |
| 52 | 三亚市科技工业发展委员会 | 全流程 |
| 53 | 三亚市政务服务中心 | 全流程 |
| 54 | 三亚市粮食局 | 全流程 |
| 55 | 三亚市数字化城管监控中心 | 全流程 |
| 56 | 海南大学三亚南繁研究院 | 全流程 |
| 57 | 三亚市退役军人事务局 | 全流程 |
| 58 | 三亚市供销合作社 | 全流程 |
| 59 | 三亚市社会保险服务中心 | 全流程 |
| 60 | 三亚市土地储备开发中心 | 全流程 |
| 61 | 2020年第六届亚洲沙滩运动会组委会 | 全流程 |
| 62 | 三亚市归国华侨联合会 | 全流程 |
| 63 | 三亚市投资促进局 | 全流程 |
| 64 | 三亚中央商务区管理局 | 全流程 |
| 65 | 三亚市旅游推广局 | 全流程 |
| 66 | 三亚市流动人口服务管理办公室 | 全流程 |
| 67 | 三亚市自然资源和规划局育才分局 | 全流程 |
| 68 | 三亚市土地整理中心 | 全流程 |
| 69 | 三亚市不动产登记中心 | 全流程 |
| 70 | 三亚市市政维护应急中心 | 全流程 |
| 71 | 三亚市城建档案馆 | 全流程 |
| 72 | 三亚市交通局 | 全流程 |
| 73 | 三亚市医疗保障局 | 全流程 |
| 74 | 三亚市公共资源交易中心 | 全流程 |
| 75 | 第十二届全国少数民族传统体育运动会执行工作委员会 | 全流程 |
| 76 | 三亚市路灯管理所 | 全流程 |
| 77 | 三亚市建设工程质量安全监督站 | 全流程 |
| 78 | 三亚市房屋租赁服务中心 | 全流程 |
| 79 | 三亚市住房保障管理中心 | 全流程 |
| 80 | 三亚市棚户区改造工作领导小组办公室 | 全流程 |
| 81 | 三亚市地下空间开发利用中心 | 全流程 |
| 82 | 三亚市房产信息中心 | 全流程 |
| 83 | 三亚市房地产交易中心 | 全流程 |
| 84 | 三亚市建设工程检验与房屋安全鉴定中心 | 全流程 |
| 85 | 三亚市物业信息和白蚂蚁防治中心 | 全流程 |
| 86 | 三亚市档案馆 | 全流程 |
| 87 | 三亚市重大项目推进领导小组办公室 | 全流程 |
| 88 | 三亚市营商环境建设局 | 全流程 |
| 89 | 三亚市三亚林场 | 全流程 |
| 90 | 三亚市知识产权保护中心 | 全流程 |
| 91 | 区管委 | 三亚崖州湾科技城管理局 | 全流程 |
| 92 | 三亚市现代服务业产业园工作委员会管理委员会 | 全流程 |
| 93 | 三亚市育才生态区管理委员会 | 全流程 |
| 94 | 市公安审判检察机构 | 三亚市人民检察院 | 全流程 |
| 95 | 三亚市中级法院 | 全流程 |
| 96 | 双管垂直单位 | 国家统计局三亚调查队 | 全流程 |
| 97 | 三亚市气象局 | 全流程 |
| 98 | 三亚海关 | 全流程 |
| 99 | 群众团队、民主党派、工商联 | 三亚市工商联 | 全流程 |
| 100 | 三亚市总工会 | 全流程 |
| 101 | 三亚市妇女联合会 | 全流程 |
| 102 | 三亚市残疾人联合会 | 全流程 |
| 103 | 中国国际贸易促进委员会三亚市委员会 | 全流程 |
| 104 | 中国民主同盟三亚市委员会 | 全流程 |
| 105 | 中国致公党三亚市委员会 | 全流程 |
| 106 | 台湾民主自治同盟三亚市委员会 | 全流程 |
| 107 | 中国农工民主党三亚市委员会 | 全流程 |
| 108 | 九三学社三亚市委员会 | 全流程 |
| 109 | 中国国民党革命委员会三亚市委员会 | 全流程 |
| 110 | 事业单位 | 三亚市大隆水利工程管理局 | 全流程 |
| 111 | 三亚市第二人民医院 | 全流程 |

单点单位接入清单（69家）如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单位类别所属** | **单位名称** | **单位办文性质** |
| 1 | 中共三亚市委 | 中共三亚市委保密和机要局 | 单点 |
| 2 | 共青团三亚市委员会 | 单点 |
| 3 | 三亚市史志工作办公室 | 单点 |
| 4 | 中共三亚市委党校 | 单点 |
| 5 | 中共三亚市纪律检查委员会 | 单点 |
| 6 | 中共三亚市委农村工作领导小组办公室 | 单点 |
| 7 | 中共三亚市委财经委员会办公室 | 单点 |
| 8 | 中共三亚市委巡察工作领导小组办公室 | 单点 |
| 9 | 三亚市能力提升建设年暨“查破促”活动办公室 | 单点 |
| 10 | 三亚市外事服务中心 | 单点 |
| 11 | 中共三亚市委防线办公室 | 单点 |
| 12 | 三亚市人民政府 | 三亚市投资促进中心 | 单点 |
| 13 | 三亚市双拥工作领导小组办公室 | 单点 |
| 14 | 三亚市国际文化交流中心 | 单点 |
| 15 | 解放军总医院海南医院 | 单点 |
| 16 | 三亚市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作指挥部 | 单点 |
| 17 | 三亚市军队离休退休干部休养所 | 单点 |
| 18 | 三亚市巩固国家卫生城市工作领导小组办公室 | 单点 |
| 19 | 三亚中心医院 | 单点 |
| 20 | 三亚市人民医院 | 单点 |
| 21 | 三亚市中医院 | 单点 |
| 22 | 三亚市妇幼保健院 | 单点 |
| 23 | 三亚市疾病预防控制中心 | 单点 |
| 24 | 三亚皮肤病与精神卫生防治中心 | 单点 |
| 25 | 三亚市麻风病防治中心 | 单点 |
| 26 | 三亚医疗紧急救援中心 | 单点 |
| 27 | 三亚市育才医院 | 单点 |
| 28 | 三亚市垃圾处理场 | 单点 |
| 29 | 三亚市苗圃场 | 单点 |
| 30 | 三亚市老区建设促进会 | 单点 |
| 31 | 三亚崖州科技城开发建设有限公司 | 单点 |
| 32 | 三亚商务区开发建设有限公司 | 单点 |
| 33 | 三亚市公安局交通警察支队 | 单点 |
| 34 | 国际竹藤中心三亚研究基地 | 单点 |
| 35 | 三亚口腔医学中心 | 单点 |
| 36 | 三亚市公共卫生临床中心 | 单点 |
| 37 | 市公安审判检察机构 | 三亚市公安局 | 单点 |
| 38 | 三亚市城郊人民检察院 | 单点 |
| 39 | 三亚市城郊人民法院 | 单点 |
| 40 | 双管垂直单位 | 三亚市烟草局 | 单点 |
| 41 | 三亚市国家安全局 | 单点 |
| 42 | 中国科学院深海科学与工程研究所 | 单点 |
| 43 | 三亚供电局 | 单点 |
| 44 | 三亚市消防救援支队 | 单点 |
| 45 | 三亚市消防安全委员会 | 单点 |
| 46 | 国家税务总局三亚市税务局 | 单点 |
| 47 | 中国人民银行三亚市中心支行 | 单点 |
| 48 | 三亚海事局 | 单点 |
| 49 | 海南省公安厅海岸警察总队第四支队 | 单点 |
| 50 | 崖州湾国家实验室 | 单点 |
| 51 | 三亚市邮政管理局 | 单点 |
| 52 | 中国民用航空三亚安全监督管理局 | 单点 |
| 53 | 群众团队、民主党派、工商联 | 三亚市红十字会 | 单点 |
| 54 | 三亚市科学技术协会 | 单点 |
| 55 | 三亚市社会科学界联合会 | 单点 |
| 56 | 三亚市台湾同胞联谊会 | 单点 |
| 57 | 中国民主促进会三亚市委员会 | 单点 |
| 58 | 中国国民党革命委员会三亚市委员会 | 单点 |
| 59 | 中国民主建国会三亚市委员会 | 单点 |
| 60 | 三亚市信息通信行业管理办公室 | 单点 |
| 61 | 事业单位 | 三亚市博物馆（旅文局下属） | 单点 |
| 62 | 三亚市业余体育学校（旅文局下属） | 单点 |
| 63 | 三亚市半岭水库工程管理处 | 单点 |
| 64 | 三亚市赤田水库供水灌溉工程管理处 | 单点 |
| 65 | 三亚市水源池水库工程管理处 | 单点 |
| 66 | 三亚市汤他水利水电工程管理处 | 单点 |
| 67 | 空中交通局三亚空管站 | 单点 |
| 68 | 三亚中国农业科学院国家南繁研究院 | 单点 |
| 69 | 教育厅省管事业单位 | 海南热带海洋学院 | 单点 |

2.3服务要求

2.3.1服务流程

运维服务主要包括两个流程：一种为技术人员值守服务，另一种是定期巡检结合故障现场服务。

一、技术人员值守运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



二、定期巡检结合故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



2.3.2服务行为管理

技术支持人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于12小时内解决故障，应在16小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后24小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

2.3.3服务规范

1.遵守最终用户的各项规章制度，严格按用户相应的规章制度办事。

2.与其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

3.出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

4.技术支持时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

5.遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

2.3.4服务问题记录

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，问题有解决方案后，将解决方案反馈给最终用户。具体提交流程如下：

1.问题提交。应用信息系统的应用用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交服务支持单位。

2.问题分析。服务单位接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题，提交服务中心技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交服务中心业务人员进行处理；属于操作问题，可安排相关人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

3.问题确认、解决。服务中心的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，经主管领导签字同意后，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

4.问题回复。服务中心根据提交的问题进行分析，制定解决方案并进行实施解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位做出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。