

采购需求

1 项目概述

1.1 项目名称

临高县 2022 年度全省统一无纸化办公平台运维项目

1.2 运维范围及目标

1.2.1 运维范围

本项目无机房运维需求，运维范围为应用系统运维。具体包括：

- (1) 临高县 22 家全流程单位全省统一无纸化办公平台运维及服务；
- (2) 临高县 106 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。

1.2.2 运维目标

临高县全省统一无纸化办公平台作为政府信息化建设的重要一环，对推进简化审批、加强监管、优化便民等方面具有重要意义。

临高县 2022 年度全省统一无纸化办公平台运维项目的开展，旨在对临高县全省统一无纸化办公平台提供运维服务，对临高县 22 家全流程单位的全省统一无纸化办公平台、106 家单点接入单位的公文交换与电子印章节点提供日常维护、运行监控，加强基础环境运维，对系统提供日常维护、客户服务、运行监控，根据日常维护的数据和记录，提供信息应用的整体建设规划和建议；通过持续化的检查，及时发现信息系统存在的安全漏洞、安全隐患以及可能发生的安全事件，可以快速地进行修补改进，防患于未然；通过运维服务，有效促进系统业务应用的安全稳定运行，切实保障相关各项业务的正常开展，切实提高临高县的办公效率，通过相关信息系统提升政务服务水平，实现行政办公管理的电子化、智能化，高效落实省委工作要求，为服务保障海南自由贸易港建设贡献临高力量。

1.3 运维周期

自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止。

备注：2022 年 1 月 1 日至签订合同之日期间的运维工作已由原运维公司负责，此期间的运维费用由中标的运维单位代为支付（税费双方均摊），支付标准：运维天数/365 天×中标价；本年度运维结束至下一年度运维招标结果确定并签订运维合同前，本年度中标的运维单位应继续做好项目的运维工作，权利义务及

责任仍执行原合同之约定，所产生的运维费用由下一年度中标的运维单位按照实际运维时间代为支付。（提供承诺函）

2 运维需求

2.1 应用系统运维需求分析

对临高县 22 家全流程单位的全省统一无纸化办公平台、106 家单点接入单位的公文交换与电子印章节点提供应用系统运维服务。

应用系统运维所需服务包括：系统版本维护、基础数据维护、客户端环境维护、系统使用指导服务、系统巡检服务、服务器端维护服务、应用服务器软件维护、改正性维护、适应性维护、系统突发事件处理，保证临高县全流程办文单位的临高县全省统一无纸化办公平台的使用，实现各单位的办公自动化管理，满足全流程办文单位的办公无纸化的运维需求。

软件运维一般流程：远程支持人员接收用户的问题反馈，将反馈问题详情记录在运维日志，根据用户反馈的问题，进行故障分析，并分配给相关人员处理，问题处理解决后定期跟进回访确认。

软件运维响应：提供 5*8 小时技术支持，对用户提出的故障处理要求能够在 1 小时内作出实质性响应，提供应急策略，一般问题 4 小时内解决，重大问题不超过 1 个工作日解决，对于软件功能完善需求与用户沟通后确定响应时间。

2.2 运维制度与规范

2.2.1 运维服务制度方案

运维服务制度包括服务时间管理制度、服务行为规范制度和 service 问题记录制度。具体内容如下：

2.2.1.1 服务时间管理制度

（1）接收服务请求和咨询：在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录事件处理结果。

（2）服务响应时间：

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。

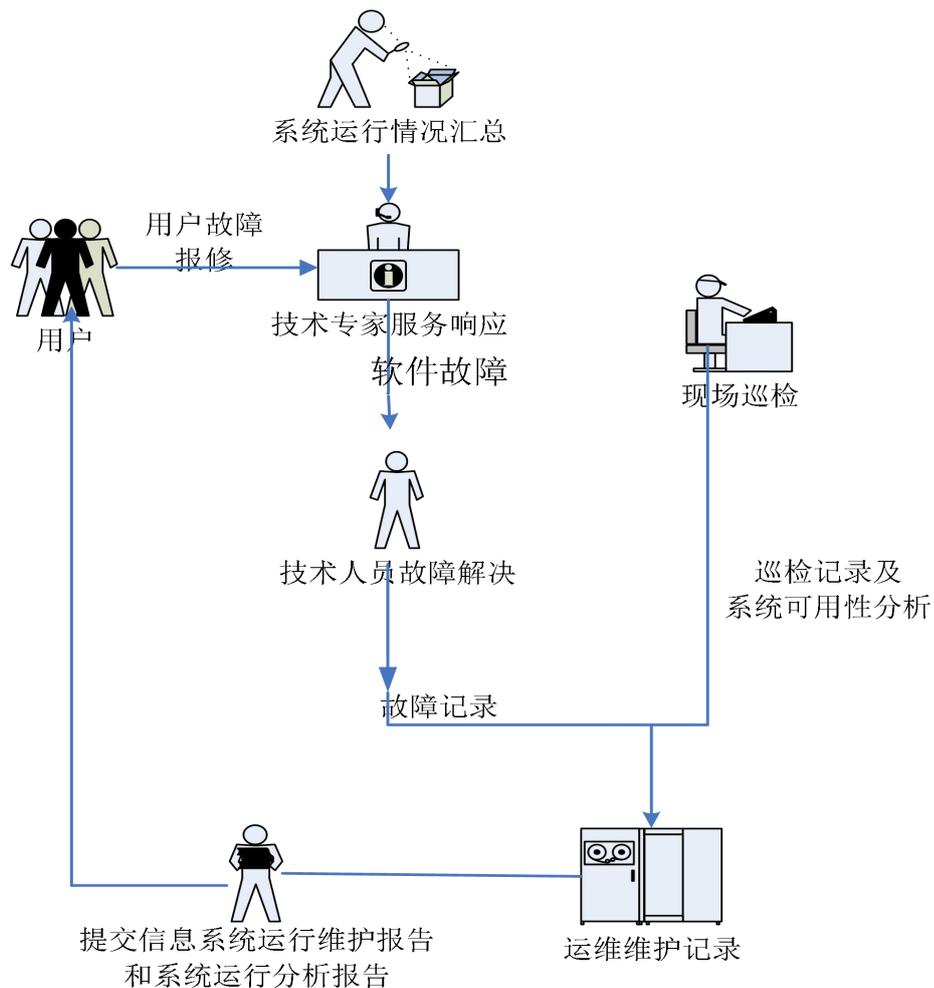
2.2.1.2 服务问题记录制度

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。

2.2.2 运维服务流程方案

运维服务主要采用定期巡检结合故障现场服务的方式，基本操作流程如下图所示：



2.3 故障处理

(1) 故障级别说明

故障级别	级别说明
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。
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。
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。
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运作的问题。

(2) 故障响应时间

编号	故障等级	故障响应时间
1	I 级	0.5 小时
2	II 级	1 小时
3	III 级	1.5 小时
4	IV 级	2 小时

(3) 业务恢复时间

编号	故障等级	最后解决时限
1	I 级	12 小时
2	II 级	24 个小时
3	III 级	48 个小时
4	IV 级	5 天内

(4) 事件分析时间

编号	优先级代码	最后解决时限
1	I 级	12 小时
2	II 级	24 个小时
3	III 级	48 个小时
4	IV 级	5 天内

(5) 故障升级报告机制

优先级别	通告路径(通知)
I 级	登记→→事件经理 离最终期限 2 小时→事件处理人、事件经理，甲方项目经理 已超时→事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长 →甲方主管领导
II 级	离最终期限 4 小时→事件处理人、甲方项目经理 已超时 事件处理人、事件经理、甲方项目经理、甲方主管部长
III 级	离最终期限 6 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人
IV 级	离最终期限 12 小时→事件处理人 已超时→事件处理人、事件经理、甲方具体负责人

(6) 服务时间指标中各项参数说明表

参数	定 义
响应时间	从服务台转入或其他系统转入或直接申告故障到得到响应的时 间。
到现场时间	需现场服务时，从申告故障到工程师到达分行现场的时间。
业务恢复时间	从申告故障，到工程师彻底或临时解决故障、恢复业务的时间间 隔。
事件分析时间	从故障临时解决/恢复业务到工程师提供事件情况分析报告的时间。 时间。

升级时间	从申告故障，到故障被升级到更高一级管理人员的时间间隔。
------	-----------------------------

3 其他要求

3.1 付款方式：合同签订生效后，支付合同价款的 50%作为预付款；在运维期满 6 个月后，支付合同价款的 50%。

3.2 验收：由采购人组织，供应商配合，根据对本项目采购需求响应情况及国家行业标准进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。

3.3 除非另有说明，本项目适用所有现行有效的相关国家、行业以及地方规范、规程和标准。上述规范、规程和标准均指它们各自的最新版本。如果上述规范、规程和标准之间出现矛盾或与合同其他内容存在不一致，按其中最高的要求或最严格的标准执行。适用本项目的上述规范、标准和规程的具体编号和名称则在本文件中若有空缺，由成交供应商依据上述原则自行收集。