原省工商一体化平台2023年运维服务需求

**一、项目背景**

为保证福建省市场监管局各地市、基层的协同办公管理工作的正常开展，对协同办公管理相关信息化系统提供支持运行。针对正在运行的原工商一体化平台协同办公管理应用系统软件进行维护，同时协调相关厂商提供技术支持服务工作，并满足相关数据服务要求，保障协同办公管理相关信息化系统运行的总体平稳、安全、可靠，做好原省工商一体化平台历史数据维护工作，确保完整备查。

**二、服务内容和要求**

**（一）维护目标**

为保证福建省市场监管局各地市的协同办公管理工作的正常开展，对协同办公管理相关信息化系统提供支持运行。要针对正在运行的协同办公管理应用系统软件进行维护，同时协调相关厂商提供技术支持服务工作，并满足相关数据服务要求。保障省市监局协同办公管理相关信息化系统运行的总体平稳、安全、可靠。做好原省工商一体化平台历史数据维护工作，确保完整备查。根据采购人要求，配合做好系统切割工作。

**（二）服务范围**

提供福建省市场监管局各地市、基层在用的协同办公管理相关信息化系统运行维护服务及原省工商一体化平台历史数据服务, 对服务范围内的一体化OA的运维，历史数据的运维，根据采购人要求，配合做好系统切割等工作。具体见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **应用软件名称** |
| 1 | 公文管理系统 |
| 2 | 人事教育管理系统 |
| 3 | 签报管理系统 |
| 4 | 通知管理系统 |
| 5 | 工作值班管理系统 |
| 6 | 信访管理平台 |
| 7 | 绩效管理系统 |
| 8 | 信息公开管理系统 |
| 9 | 会议服务平台 |
| 10 | 后勤管理系统 |
| 11 | 机关党建管理系统 |
| 12 | 离退休管理系统 |
| 13 | 线上教育培训服务平台 |
| 14 | 应用支撑管理系统 |
| 15 | 传送邮件管理系统 |

**（三）服务内容**

**1、日常应用维护**

通过技术服务 “系统交流”QQ群及省市监局“技术支持”模块等渠道，解决用户在使用服务范围内应用软件时遇到的问题，包括解答用户对应用软件功能的疑问、处理并回复用户对应用软件提出的问题等；并定期对日常问题进行分类汇总、分析。

完成福建省市场监督管理局交办的软件功能故障诊断、控件安装及操作指导等任务，根据工作要求，完成各地市、基层的支持服务工作。

配合各地市、基层部门，提供定期的或临时的、随机性和灵活度较大的查询统计数据清单。

在相关系统软件需要进行补丁升级或版本升级前，配合进行相应的应用兼容性测试、压力测试工作，并给出测试报告。

根据各地市、基层部门的需求，开展业务软件使用培训、软件文档等制作。

完成各地市、基层部门交办的关于协同办公管理应用软件的其他工作任务。

在服务期限内，现有的软件功能范围内，保障系统平稳运行，不涉及功能调整。

**2、应用性能优化**

在服务期限内，根据对应用系统运行情况的监控、占用系统资源情况的分析，对应用系统进行性能的优化。

**3、数据维护服务**

汇总各地市局、基层的协同办公管理数据，每日监控汇总情况，对问题数据进行分析，按问题情况协助信息部门组织处理。

各地市、基层向省局请示的协同办公简易类数据共享导出需求，省局明确详细口径后，按照需求组织处理。

各地市、基层向省局请示的协同办公简易类数据统计分析需求，省局明确详细口径后，按照需求组织处理。

向各地市、基层提供系统办理数据追溯服务。

**4、应用使用过程支持**

在应用使用过程中，通过邮件、技术支持等方式，对各地市、基层人员所碰到的系统使用问题进行解答反馈。配备专人答复用户使用过程中的各类技术问题。

**5、电子政务绩效考核服务内容**

完成采购人交办的服务范围内各系统关于福建省电子政务绩效考核的技术保障任务。

**（四）服务要求**

**1、服务期**

本项目服务期为自合同签订之日起1年。

**2、维护人员要求**

维护人员须为成交人正式员工，且熟悉原省工商一体化平台等信息化系统，具有相应的技术能力，具备省级业务系统及协同办公类相关信息化系统运行维护的工作经验。

运维服务商遵守采购人的管理制度要求，提供系统运维服务。

**3、故障处置要求**

运维服务商应根据服务级别安排有经验的工程师接受申报。当出现故障时，采购人通过运维服务商指 定的方式进行故障报修或技术咨询。运维服务商应保证服务时间内，及时回复；如需要查阅相关资料再对采购人的问题进行回复时，应确保在30分钟内回复。

运维服务商的技术人员在处理故障时不能影响到其他设备的正常运行；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经采购人相关负责人批准后方可实施。

运维服务商服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》。

**4、故障响应速度、故障恢复时间要求**

当发生问题时，运维服务商应在30分钟内响应，1个工作日内提供故障解决方案并解决故障（突发应急事件除外）。

要求故障处理结束后2个工作日内，提交《故障报告》。

**5、技术文档要求**

对协同办公管理应用系统填写巡检记录表。

**6、质量保证要求**

运维服务商需具备完整的质量保证体系，采用通用的规范化的项目管理方法，对项目实施的全过程进行监控和管理，对项目进度进行控制。本项目所有文档应按照运维服务商响应文件中承诺的质量管理体系要求编写。

成交人在服务期内每个月需根据采购人制定的运维服务考核表（百分制）接受运维情况考核。若有出现月考核分数低于80分或严重网络数据安全和保密事故的，每出现一次，采购人有权不予支付当月的金额（合同总金额/12\*（100-当月考核分数）%），并视情况要求成交人支付同等金额的违约金及追究相应的法律责任。

**7、运维服务能力要求**

运维服务商应具备如下维护服务能力：

投标人应对福建省市场监督管理局协同办公类相关信息化系统现状进行充分描述，并对运维服务的重点难点进行针对性分析，提出解决运维工作瓶颈问题的思路与建议；

成交人须在合同签订后10日内向采购人书面提交实施计划和运维方案，计划和方案应与系统日常维护需求紧密贴合，至少包括运维项目内容、详细指标、实施周期、服务团队人员、与系统承建单位协调情况等内容，否则视为无法履行本次合同，采购人有权单方面解除合同并要求成交人支付违约金及追究相应的法律责任。

**8、运维服务商职责**

在本项目中，运维服务商作为整体运维服务的提供方，承担运维服务的技术管理、实施和协调工作。包括：

（1）提供符合本需求要求的技术人员，通过运维服务商的管理机制体系，来保证项目的顺利实施；

（2）提供完整的技术文档资料、完整的测试、调优、维护服务与建议；

（3）在服务期内持续进行系统的优化和符合本需求要求的技术支持；

（4）配合采购人进行本项目相关软件的安装、测试、升级和调优等工作；

（5）在服务期内，若系统发生突发事件，及时恢复系统运行。

（6）成交人在服务期内须无条件配合采购人根据网络安全主管部门通报、等级保护测评以及日常安全巡检等发现的安全漏洞对系统进行整改（包括但不仅限于应用、源代码、主机等各方面）。

（7）成交人在提供服务过程中若出现需要系统承建单位配合开展的事务，由成交人负责与系统承建单位协调，且产生的费用全部由成交人承担。

**9、运维服务体系**

运维服务商提交正式的文件，以说明其具备专业的支持服务管理机构，管理流程和服务保障体系。运维服务商配备专业的服务响应中心，能够以QQ技术支持申报等方式响应采购人的服务请求，并具有流程化的管理处理能力。

**10、安全服务管理**

运维服务商必须服从采购人对安全管理规定和要求，配合落实安全管理的各项工作，提供技术保障服务。

**11、知识管理**

运维服务商提供必要的知识管理，相关知识管理内容包括且不限于各类手册、巡检记录、Case处理记录、故障处理记录等。

**12、风险评估与建议**

运维服务商根据资源开销、性能下降等现象，对运行环境进行必要的风险评估，向采购人发起设备更新替代相关建议。

**13、信息安全与保密**

运维服务商应加强信息安全管理，建立和落实信息安全责任制，对采购人的保密信息严格保密。采购人的保密信息包括：本项目维护服务内容及因本项目而接触到的采购人的各类技术类信息、管理类信息、知识产权类信息及其他不宜外泄的信息等。