附件：

2024-2025年度省水利厅

省级一体化协同办公平台运维服务要求

本项目提供基于福建省省级一体化协同办公平台的我厅办公自动化模块日常运维服务和人员驻点服务，确保我厅日常无纸化办公顺利开展。

一、运维服务内容

**（一）二线支持服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项 | 服务内容 |
|  | 日常巡检 | 关键服务巡检：云文档服务、签章服务、短信服务、网关服务等关键服务进行可用性、响应速度、稳定性等方面的巡检。核心系统功能巡检：对服务内的重要业务功能进行巡检，验证其可用性。涉及到的服务器巡检：对本服务涉及到的服务器的CPU、内存、硬盘等使用情况进行日常巡检。 |
|  | 需求变更 | 接收标准服务内的需求变更工单处理。接收到用户标准服务内的需求变更申请后，在24小时内响应，并给予处理反馈意见及处理办法。 |
|  | 技术支持 | 对服务内遇到的技术问题提供24小时技术支持，包括电话技术支持、远程技术支持，若以上方式无法解决时，提供现场技术支持。支持内容包括平台运行基础环境、平台软件系统本身的操作及系统配置、协助系统接入、扩容、安全部署等。 |
|  | 系统升级 | 云协同提供系统功能的持续升级，并根据三级等保的要求，持续升级系统安全防护措施。 |
|  | 故障处理 | 遇到故障第一时间进行处理 |
|  | 个性化功能定制优化和运维服务 | 系统使用过程中，根据业主要求基于省协同办公平台，提供简易个性化功能扩展定制或优化服务，并开展日常运维。 |

**（二）驻点服务**

提供现场驻点运维服务，包括配备1名专业技术人员，提供5\*8小时驻点运维保障，并提供7\*24小时远程技术支撑服务。驻点服务内容如下：

**1.****日常使用培训**

对服务范围内的功能模块进行集中培训，培训时间与培训内容根据实际情况而定。

**2.故障收集**

在故障响应时间内检查反映的问题，第一时间接入处理并按时维护，保证平台正常运行，用户正常使用，并且记录问题原因和处理过程。

对系统平台的运行情况进行分析，及时发现并排除故障，每月提交一份系统维护记录，根据系统经常出现的情况或者有可能出现的情况及时提出日常维护和日常使用建议。

**3.故障处理**

（1）系统运行、升级期间出现故障现场进行处理、解决；

（2）在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时，视同系统故障；

（3）在系统故障原因不明时，由现场进行故障诊断；

（4）对系统故障提出故障处理建议，经用户方同意后，进行排除、系统调优、重置等。

**4.****现场咨询服务**

提供长期免费的咨询服务，咨询的内容包括系统使用，标准规范咨询，开发技术咨询等。对用户在系统使用过程中遇到的操作性、业务性、维护性等各类问题，技术人员应进行解答并帮助其解决问题，同时记录问题内容，根据问题提出的频率整理出技术支持问题列表和相应的文档资料，定期进行发布，帮助用户更好的理解和使用系统。主要工作内容和职责包括：

（1）对软件使用过程中出现的各类问题进行解答。

（2）处理建议以前台操作为主，能够通过前台操作完成的，不能在后台调整。

（3）系统使用中出现的常见问题，及时通过文档等形式予以发布。

**5.需求整理**

根据业主方提出软件需求，与业主方项目负责人一起进行评估，分析系统需求变更方案，制定计划。

**6.重要时期值守**

重要时期或应甲方要求，提供24小时现场值守保障，保证系统的正常运行。

二、服务响应要求

供应商出具承诺函并加盖公章，承诺具有本地化（福州市）运维服务能力，满足下表应急响应要求。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 故障主要特征 | 响应时间 | 恢复时间 |
| 紧急 | 系统出现宕机等严重问题；系统无法启用；出现关键业务故障；系统故障可能造成重大安全事故或损失。 | 10分钟 | 4小时内 |
| 一般 | 系统基本正常，出现非致命性、非关键业务错误，但影响用户工作。 | 半小时内 | 8小时内（具体要视问题解决的难易程度和限制条件定） |
| 轻微 | 其他非功能性问题，如用户认为操作不方便、不够友好而要求改进。 | 按需 | 按需 |

三、服务期限

维护服务期一年。

四、付款条件

1、合同签订生效后，采购人收到成交人等额发票后，达到付款条件起15个工作日内，支付合同总金额的50.00%作为预付款；

2、在一年服务期最后一个月当月内，由采购人对成交人提供的服务完成情况做出考核，成交人开具等额发票，15个工作日内由采购人按考核结果支付剩余服务费。

五、运维工作考核

考核办法满分为100分，由采购人结合工作实际，给予年度评定技术服务考核。该分数将作为合同款支付的依据。考核分数90-100分（含90分），支付100%合同款；考核分数80-89分（含80分），支付85%合同款；考核分数70-79分（含70分），支付70%合同款；考核分数低于70分的视为验收不合格，乙方赔付甲方30%合同款的违约金。具体事项及不详尽之处以最终签订的政府采购合同约定为准。

运维工作考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标****名称** | **分值** | **考核内容及标准** | **评分** | **备注** |
| 1 | 日常使用培训 | 10 | 对服务范围内的功能模块提供培训。 |  |  |
| 2 | 日常 巡检 | 20 | 关键服务巡检：云文档服务、签章服务、短信服务、网关服务等关键服务进行可用性、响应速度、稳定性等方面的巡检。核心系统功能巡检：对服务范围内的重要业务功能进行巡检，验证其可用性。（满分20分） |  |
| 3 | 人员 考核 | 30 | 驻点人员5\*8小时工作考勤，无故迟到 、早退，每人每次扣1分：无故未在岗，每人每次扣1分，扣完为止。（满分10分） |  |
| 重要时期或应甲方要求，驻点人员在非工作日期间也可配合保障，保证系统的正常运行，缺席一次扣1分，扣完为止。（满分10分） |  |
| 甲方对驻点人员工作情况和工作满意度打分，收到一次投诉扣一分，扣完为止。(满分10分） |  |
| 4 | 故障响应与解决时间 | 10 | 每次发生故障响应与解决时间超过合同规定。紧急故障扣1分，一般故障扣0.5分，轻微故障扣0.2分。扣完为止。 |  |
| 5 | 故障 处理 | 10 | 日常工作记录归档管理，故障发生后应及时整理故障情况、解决方案以及解决情况，归档并及时书面反馈。（共10分） |  |
| 6 | 技术 支持 | 10 | 对服务内遇到的技术问题提供24小时技术支持，包括电话技术支持、远程技术支持，若以上方式无法解决时，提供现场技术支持。支持内容包括系统配置、问题处理等。 |  |
| 7 | 需求 变更 | 10 | 接收标准服务内的需求变更工单处理。接收到用户标准服务内的需求变更申请后，在24小时内响应，并给予处理反馈意见及处理办法。 |  |
| 合计 | 100 | 100 |  |  |
| 双方项目管理人员意见 |
| 甲方： | 乙方： |