项目需求

一、运维服务范围

1、软件部分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **说 明** |
| 1 | 馆室一体化系统 | 按照“数据物理集中、管理逻辑分离”的设计思路，以南通市电子政务内网为平台，以市档案馆为电子数据的管理中心和统一的利用平台，面向市直各立档单位提供使用 |
| 2 | 电子文件归档利用数据交换系统 | 电子文件归档利用数据交换系统提供任务队列服务，通过任务队列的管理策略一一执行，提高电子文件综合管理系统的抗并发能力 |
| 3 | 整合开发 | 集成南通市电子政务内网支撑平台 |
| 整合电子政务内网单点登录系统 |
| 整合全市统建内网门户系统（含对门户系统的二次开发） |
| 整合全市统建大OA系统（含对各家子OA系统的二次开发） |
| 整合公文交换系统（含对公文交换系统的二次开发及整合南通市电子政务的OA、电子公章、CEB版式文件系统） |
| 4 | 部门数字档案实施 | 40家部门数字档案室的实施，包括初始化设置及使用培训、数据迁移 |

2、硬件部分

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **硬件名称** |
| 1 | IBM服务器x220（应用，主） |
| 2 | IBM服务器x220（应用，备） |
| 3 | IBM服务器x240（数据库，主） |
| 4 | IBM服务器x240（数据库，备） |
| 5 | IBM刀箱 |
| 6 | IBMDS3524存储 |
| 7 | 浪潮服务器NF8460M3 |
| 8 | 浪潮服务器NF5270M3 |
| 9 | 浪潮存储系统AS500G |
| 10 | 浪潮备份一体机DP100 |

二、运维服务要求

服务供应商应根据维保服务需求，安排1名技术服务工程师提供相应服务，并组建技术支撑团队。本次维保服务主要包括：定期维保服务、紧急支持服务、测试评估服务、方案顾问服务、交流培训服务，同时服务供应商应为我方提供24小时不间断技术支持服务。具体内容如下：

（一）组建技术支撑团队

服务供应商需组建一支不少于5人的技术支撑团队，协调并组织各种技术力量，为我方提供团队化的技术支持。一旦出现需求，要能够调动技术、顾问、设计、评估、商务等各种力量，为本项目提供支撑。技术支撑团队中至少要包括1名系统架构师为本项目提供咨询服务。

（二）定期维保服务

服务供应商应指派1名技术服务工程师到我方指定的地点提供软件月度维保服务，硬件季度维保服务，具体服务内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **类别** | | **事 项 描 述** | **服务周期** |
| 维保  服务 | 软件服务 | 1、对系统服务项目运行状况进行检查，确认系统的可访问性和正常运行；  2、对中间件、数据库进行检查，及时排除存在的隐患；  3、每月跟项目负责人沟通服务开展情况、合理的信息化建议等。 | 每月 |
| 硬件服务 | 对服务器、存储、备份一体机等设备进行工作状态检查、安全性检查、设备性能检查、系统日志检查等，响应、排查、诊断和处理设备故障。必要时对设备进行清洁，保持设备良好运行状态。 | 每季 |
| 数据服务 | 配置科学、合理、可行的数据备份策略，严格按备份策略执行数据和应用的备份工作，定时检查备份执行情况。 | 按需 |
| 信息服务 | 1、维护系统信息，根据单位及部门要求，对单位部门、人员账号进行维护，按需进行新增、修改、删除、排序等操作；  2、根据用户单位及部门要求，针对普通账号以及管理员等区分条件，对账号权限进行维护，配置相对应账号权限；  3、根据用户单位及部门要求，及时对档案各功能块进行调整，如新增报表、新增字段、报表格式调整、排序设置等；  4、根据用户单位及部门要求，及时对工作流及表单进行调整，配置相应的人员角色，保证流程的正常运行；  5、根据用户单位及部门要求，对档案人员进行培训答疑，电话、远程不能解决的，需上门解决；  6、为新接入的电脑安装运行环境，以及运行过程中环境出现异常的电脑进行控件安装；  7、根据用户需求，对数据进行维护，清除错误数据；  8、处理系统出现的相关问题。 | 按需 |
| 其它 | 1、对系统遗留的功能缺陷问题进行修复和完善，同时，对达不到国家标准规范相关要求的系统功能进行优化提升；  2、协助网络安全策略的规划、漏洞检测和修补、应急预案演练等安全防范措施；  3、处理用户交办与本平台相关的其他事项使用问题解决。 | 按需 |

（三）其他要求

1、服务商指派的技术服务工程师应相对固定，并与我馆签订保密协议。更换技术服务工程师要提前与我馆备案，同时做好工作移交等相关工作。

2、按月（季）提供现场巡检报告，沟通交流服务的开展情况，提出合理化建议。

3、提供应急响应服务，接到应急电话后半小时内需到达现场。

4、如发生设备故障，维保人员需对故障做出判断，提出影响评估，对损坏的配件或需要更换的设备提供报价，配合维修服务完成。

三、运维服务期限：一年