# 采购需求

# 项目概述

## 项目背景

榆林市为深入贯彻国务院办公厅《关于全面开展工程建设项目审批制度改革的实施意见》（国办发〔2019〕11号）、《陕西省工程建设项目审批制度改革实施意见》（陕建发〔2018〕238号）、《榆林市工程建设项目审批制度改革实施细则（试行）》（榆政办发〔2018〕74号）等文件的具体要求，以“全流程、全覆盖”为原则，以“共享、协作、监管”为理念，通过“互联网+”的手段，构建起深度应用、上下联动、综合协同的全方位的业务协同大平台，为我市搭建起一条工程建设项目审批信息高速公路，连接建设、规划、国土等工程建设项目审批各部门，助力打造审批最快、材料最少、流程最优、效率最高的工程建设项目审批环境，让部门从独立办事转向协同治理，从“环节多、层次多、制约多”转向“环节少、扁平化、便捷化”。系统应覆盖工程建设项目所有审批事项和流程，并与各级管理平台实现动态对接，实时传输项目审批数据，实现项目审批信息共享，切实做到利企利民，优化营商环境。

但随着榆林市工程建设项目审批制度改革更广泛、更深层的推进，业务部门对工程建设项目审批管理系统赋予了更高的定位，提出了更丰富、更严格的要求。此次运维项目旨在保障陕西省榆林市工程建设项目审批管理系统运维项目的稳定运行，进一步优化营商环境，充分激发市场活力，确保实现“工程建设项目审批时间再压减一半”的目标。

项目维护目标

本项目包含现有系统的日常运维以及系统部分功能优化，包括对软件平台中各系统进行全方位维护，维护内容包括但不限于使用指导、问题处理、纠正错误数据、状态监控、bug修复，根据实际应用状况进行问题排查和解决，确保系统的有效使用。并根据用户具体需求对各软件系统进行调研，对软件进行适用性修改，确保软件系统更加符合业务实际情况，增强软件的可用性、易用性。通过对系统进行维护，提高了系统的使用年限，避免了重复建设。

以优化榆林市工程建设项目审批环境、激发市场活力和社会创造力、建设人民满意的服务型政府为总体目标，打造全渠道、全方位、全周期的一体化运维模式。陕西省榆林市工程建设项目审批管理系统运维项目的工作目标如下：

（1）专业的运维管理，助力工程建设项目审批环境优化

制定政务服务运维服务体系以及管理规范，支撑与保障各项目内容安全平稳运行。包括陕西省榆林市工程建设项目审批管理系统运维工作方案、管理机制、服务规范、工作标准等，规范、监督、检查、跟踪完善项目的建设及运营工作，持续促进工程建设项目审批环境优化。

（2）全面一体化运维服务，保障一体化高效运转

通过项目服务器巡检、系统平台运维、用户服务等优化政务服务办事流程，提供全面一体化的运维服务，持续保障政务服务办事可用性、规范性，保障运行数据的规范性，提升准确率，确保陕西省榆林市工程建设项目审批管理系统及项目服务器的高效、快速运转。

## 服务期限

本次项目运维周期为3年。

# 系统维护内容要求

## 响应及维护体系

需能够建立针对本次项目运维内容的响应及维护体系，制定故障级别定义。同时，需能够提供其他辅助类服务及措施。主要需包括响应体系、故障级别定义、维护体系、其他辅助类服务及措施。

## 运维服务内容

### 系统日常维护

需对软件平台中各系统进行全方位维护，维护内容包括使用指导、问题处理、纠正错误数据、状态监控、bug修复、电话咨询，根据实际应用状况进行软件使用辅导、问题排查和解决，确保系统的有效使用。

### 服务器日常运维

需对服务器进行日常运维服务，主要包括服务器巡检、服务器安全检查。

### 系统故障，Bug修复

遇到各类紧急故障，导致系统bug，导致系统不能正常运行时，需能根据预案和响应流程尽快解决问题，使系统和数据恢复正常，确保系统稳定运行。

### 数据备份

需向榆林市行政审批服务局提供系统所有相关服务器的数据备份（每天完成本地和异地备份），确保数据的安全。每日须完成备份数据的巡检。

### 定期系统巡检

在系统维护期过后，按照签订的维护合同，专业技术巡检团队需定期对应用系统软硬件运行环境，运行情况，主机运行情况，数据库系统、数据备份情况进行检查和维护。

### 应急预案编写及应急预案演练

需制定应急预案，在遇到各类紧急故障导致系统不能正常运行时能尽快根据预案和响应流程尽快解决问题，使系统和数据恢复正常，确保系统稳定运行。

### 重大节日期间巡检服务

在服务期内针对重大节日、特殊事件应提供相关支持和服务。

### 用户新技术培训服务

为使用户技术人员能及时掌握最新技术和相关领域发展趋势，需每年组织榆林市行政审批服务局分期分批进行一系列的交流，培训和学习活动。

### 应用软件优化

需对应用软件进行维护，包括项目生成系统、网上办事大厅、并联审批管理系统、项目综合监管系统、技术审查服务系统、运行维护系统，分析用户的不断更新的需求，分析应用软件对服务平台性能的要求，提出系统优化扩容解决方案，保障应用系统的处理服务性能。同时针对专项系统进行对接。

## 服务方式

技术支持服务

应提供7×24小时的免费电话技术支持服务。有变更及时通知，以备紧急问题的指导处理。使用过程中发生问题或操作过程中有疑问，可直接联系技术工程师，工程师自收到故障接报后，将在30分钟内响应以便获得紧急支援服务。

远程服务

利用通讯技术，运维公司的技术人员和榆林市行政审批服务局间建立临时的数据通道，实现零距离的在线远程维护。应提供每周7×24小时远程登录，解决使用平台过程中得问题；如系统出现故障，工程师自收到故障接报后，需在30分钟内响应，以保障用户单位对平台的正常使用。

驻场工程师服务

响应单位需派遣驻场工程师提供每周5×8小时现场保障项目日常运维服务。如有特殊情况，实施部经理应及时赶到现场处理相关技术问题。

驻场的技术支持工程师需对本次运维项目建设系统熟悉，能独立处理技术故障问题。

其他方式技术服务

需能够接受榆林市行政审批服务局通过电话、电子邮件方式提出关于产品的服务请求后，并在合同约定的时间内给予响应并提供服务。

保密条款：凡涉及用户的机型配置、IP地址、软件信息不向第三方泄露，维护过程中如涉及榆林市行政审批服务局系统的数据信息，会先通过榆林市行政审批服务局方认可，维护工作的数据信息（无论是打印或介质上的数据信息）不带离榆林市行政审批服务局工作现场。

## 服务标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 故障等级 | 故障说明 | 响应时间 | 故障解决时间 | Bug修复时间 | 服务方式 |
| A级 | 当系统出现下列相当严重的现象时，属A级故障：•系统整体瘫痪，全部操作失去响应；•系统崩溃，关键硬件或文件系统损坏无法自动修复；•发生间歇性、随机性、重复性的启动或应用退出，无法保障用户业务的正常处理。 | ≤0.5小时 | ≤2小时 | ≤2小时 | •24小时产品技术支持（电话服务）；•远程在线技术服务；•现场服务•硬件应急恢复；•单机在线恢复；•停机故障恢复；•产品保修和保外维修； |
| B级 | 当系统出现下列比较严重的现象时，属B级故障：•关键部件（含软、硬件）停止工作，导致系统降低运行状态，用户业务受到严重影响；•系统整体性能严重下降，无法自动恢复正常运行状态；•重要数据、参数和配置信息损坏，无法恢复，导致用户数据及业务记录严重损失； | ≤0.5小时 | ≤2小时 | ≤2小时 | •24小时产品技术支持（电话服务）；•远程在线技术服务；•现场服务•硬件应急恢复；•单机在线恢复；•产品保修和保外维修； |
| C级 | 当系统出现下列现象时，属C级故障：•部分设备或软件异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对用户业务影响不大或存在隐患；•关键备用设施因故障离线，主用设施仍能正常工作；•系统运行指标（例如：I/O效率、CPU效率）受到直接或间接影响，用户业务处理受限； | ≤0.5小时 | ≤1工作日 | ≤2小时 | •24小时产品技术支持（电话服务）；•远程在线技术服务；•现场服务•电子邮件技术支持；•产品保修和保外维修；•网站信息服务； |
| D级 | 当系统出现下列情况而不影响用户业务时，属D级故障：•不在运行状态的线路、端口损坏；•出于安全考虑并且是受保护的软件降级或应用重启；•因存储空间不足导致的性能下降；•系统硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的支援 | ≤0.5小时 | ≤5工作日 | ≤2小时 | •24小时产品技术支持（电话服务）•产品保修和保外维修；•现场服务•电子邮件技术支持；•网站信息服务； |

## 应急处理程序

需能够建立针对本项目运维内容的应急处理程序，制定现场应急处理、备份与恢复策略，提供应急措施。同时需对发生事件进行报告总结，并将此项工作列入业绩评价考评中进行奖惩。

## 风险管理措施

需能够针对本项目需求阶段、项目设计阶段、项目开发阶段可能产生的风险进行识别，并根据风险分类原则，将识别出的风险进行分类以及风险分析，表明风险的来源，并在项目管理系统风险管理子系统中进行登记。同时需根据风险性质和项目对风险的承受能力制定相应的预防措施和解决方法，进行风险处理。还需进行风险监控，利用风险管理子系统监督风险的发展与变化情况，并及时识别随着某些风险的消失而带来的新风险。主要需包括风险识别、风险分析、风险处理、风险监控。

## 保障措施

需能够制定合理的保障措施，提供科学量化的、规范化、可视化的服务体系，其中包括：必备资料、数据保障、安全条款、巡检。同时，能够提供高质量的服务质量管理。

# 本地化服务要求

需有足够经验丰富的技术人员。承诺本项目为用户提供便捷的本地化服务，提供4人驻场运维服务，确保在承诺的时间之内为用户提供服务响应及现场技术支持服务。

# 运维交付文档要求

需能够提供完整的运维交付文档，具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务分类** | **交付成果** | **频率** | **交付时间** |
| 例行操作 | 《服务器巡检报告》 | 每半月 | 巡检后 |
|  | 《风险评估报告》 | 按需 | 按需 |
|  | 《风险告知单》 | 按需 | 风险评估后 |
|  | 《监控日志》 | 按需 | 按需 |
| 响应支持 | 《故障处理报告》 | 按需 | 故障处理后 |
|  | 《培训签到表》 | 按需 | 培训后 |
|  | 《会议沟通纪要》 | 按需 | 会议后 |
|  | 《问题分析报告》 | 按需 | 问题发生后 |
|  | 《操作说明书》 | 按需 | 按需 |
| 优化改善 | 《系统优化方案》 | 按需 | 按需 |
|  | 《性能评估报告》 | 按需 | 按需 |
|  | 《设计效果图》 | 按需 | 按需 |
| 调研评估 | 《需求确认单》 | 按需 | 需求提出后 |
|  | 《需求评估单》 | 按需 | 需求确认后 |
|  | 《变更申请单》 | 按需 | 更新前 |
|  | 《变更实施单》 | 按需 | 更新后 |
| 其它 | 《现场维护单》 | 按需 | 现场维护后 |
|  | 《服务报告》 | 周/月/季/年度 | 服务截止前 |