

采购需求

一、运维对象

包括 LIMS 实验室管理系统的软硬件进行运维、食品国抽平台数据接口运维、食品安全抽检数据质量核查服务、快检云系统运维。

二、运维目标

1. 工作日服务: 主要指现场及远程维护服务, 对现场系统运行状态进行监视、管理和维护, 通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障, 并在维护服务团队支持下, 短时间内排除系统故障, 解决用户使用过程中存在的问题。

2. 故障响应服务: 提供 7×24 小时故障响应服务具体包括: 维护期内提供电话、传真、电子邮件等方式的咨询和支持服务; 重要系统流程或相关服务出现故障时, 15 分钟内响应, 当现场维护工程师或节假日值班维护工程师无法排除故障且无法远程协助解决故障时, 技术工程师将在 24 小时内到达现场, 确定解决方案, 在 4 小时内排除一般故障, 24 小时内排除重大故障。

3. 一般故障, 正常工作日内响应。其它时间及夜间服务: 系统在非工作日出现异常时, 维护团队现场人员将在 48 小时内赶赴现场并排除系统故障, 重大故障将在 24 小时内处理完毕。

4. 临时保障服务: 当遇到重大活动需要提供临时保障服务时, 维护团队在需要保障服务的要求时间进驻现场, 并对所有对系统应用进行临时性保障, 排除隐患, 以做到万无一失。

5. 功能优化服务: 对现有系统 20 个功能模块、160 个子功能模块, 以及系统接口 (食品国抽接口、药品/化妆品省抽接口等) 功能定期进行升级优化; 对用户提出的功能申请单进行评估及升级; 系统版本或性能优化每季度不少于一次升级维护。

具体详见磋商文件。