采购需求

# 一、年度运维服务目标

1. 提供省医学教育系统年度运维，保障系统正常稳定运行，根据国家及省医学教育业务需要进行改造；
2. 保障系统的系统安全和数据安全，及时按照要求进行安全性改造；
3. 完成省医学教育系统年度运维工作；
4. 国家重大节日、重大会议、重大事件期间的24小时应急服务。

# 二、年度运维服务要求

## 日常维护内容

（1）改正性维护：即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷。

（2）适应性维护：即当软件外部环境或数据环境发生变化，小范围的修改软件以适应变化。

（3）优化服务：提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。

（4）故障及投诉咨询服务：客服提供7\*24时制业务咨询与服务，技术提供7\*8时制服务。

（5）提供安全预防性巡检服务，按月出具月度平台业务及安全报告。

（6）软件升级部署及运维服务：提供在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统版本更新升级服务。

（7）平台数据及业务管理：定期做好平台与备库数据与应用备份，配合做好采购方的应急演练。

（8）接口数据对接：相应国家住培系统数据传输要求，按需提供规范字段，因接口非长期开通且固定不周期，需要配合实现培训状态更新。

（9）服务渠道监测：实时监控省政务服务网数据交互接口服务状态及告警。

（10）提供重大节假日和法定节假日值班服务。

（11）按要求完成整改等保测评、日常安全检测过程中发现的问题。

## 文档交付要求

运维项目交付物包含并不限于：维护方案、维护日志、维护实施报告、维护与故障处理手册、信息安全报告、保密承诺书、应急方案、用户报告。

## 实施与验收要求

（1）实施团队要求

供应商需为本次维护项目成立专门的项目小组，指定专门的项目经理全程负责项目的实施维护，项目组需要配备专职或兼职的各类技术人员，确保维护项目的顺利实施。

项目经理：项目经理需要负责本项目全程的实施维护，确保本项目的顺利进行。

项目经理应具有以下资质经验：

①具有3年以上相关行业工作经验；

②具有项目管理专业资格认证；

③熟悉省医学教育信息管理系统的操作与维护。

维护人员：供应商提供足够的维护工程师，完成基本的系统维护及其他交办的相关事项,为期一年。在合同延续期内，更换维护工程师需首先向采购方提出书面申请并获得供应商的同意。

维护人员应具有以下资质经验：

①具有3年以上相关行业工作经验；

②熟悉省医学教育信息管理系统的操作与维护。

③该人员在未经采购方允许，不得进行随意变更，如需变更应提前3个月告知，并向采购方提交人员变更书面申请。

（2）系统最终验收

完成年度维护任务，并提供相应的验收材料。

## 技术支持服务要求

运维工作应根据系统自身特点，在不改变原有技术体系框架前提下，开展技术支持服务工作，定期对系统运行的主机、数据库、中间件等进行日常检查和评估，根据系统运行情况进行资源优化、定期备份数据，最大程度地预防系统故障发生。

（1）维护服务

①售后维护组成员至少包含2人，成立A、B岗负责制。

②在维护期内供应商应响应7×24小时电话或电子邮件服务，1小时内做出明确响应和安排，2小时内做出故障诊断报告，如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在2小时内到达现场。

③如维护期内，运维服务应及时响应并在规定时间内完成修复。连续三次未在规定时间内完成修复的且影响系统正常运行的，采购方有权解除合同。

（2）定期巡检服务

定期对核心设备/软件进行预防性维护服务，排查故障和隐患，保证系统设备/软件的正常运行，服务内容包括但不限于：

①供应商应对本系统每月巡检一次，查看设备硬件、软件系统及数据库是否运行良好；

②建立维护档案，填写设备/软件维护记录；

③备份系统日志，登记错误日志。

（3）服务质量要求

①系统发生的影响正常使用1小时及以上的故障，维护服务期内不多于2次；短时间（1小时以内）影响正常使用的故障，维护服务期内不多于5次；累计运行维护服务时间内的故障时间不超过10小时。

②对于系统的修改调整，应符合国家和行业标准，供应商应根据采购方的需求或事先征得采购方的同意，并在测试服务器上进行测试，测试成功后，方可在正式生产环境进行部署。

③供应商应建立完善的运行维护服务台帐，认真详实填报有关维护资料；对服务期间发生的各项运行维护事宜，做好相应的详细工作情况记录；每月及时上报运行维护月报。

④供应商在项目中提供的交付物在维护期内因交付物本身的质量问题发生故障，供应商应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

a.更换：由供应商承担所发生的全部费用。

b.贬值处理：由双方合议定价

c.退回处理：供应商应退还采购方支付的合同款，同时应承担该交付物的直接费用（运输、保险、检验、款项利息及银行手续费等）。

## 系统安全要求

系统需按照等级保护要求开展等级保护测评，系统必须整改等保过程中发现的软件问题。在运维期内，每年至少进行一次等级问题整改。同时应积极运用国产密码技术保障信息系统网络和数据安全，按照要求配合开展商用密码安全性评估。

## 代码安全要求

需遵循代码安全开发规范和实施代码安全检测，及时整改完成检测发现的问题。

## 软件的日常维护制度及应急方案

供应商必须提供系统的日常维护制度及应急方案，应急方案需考虑各种故障类型，分别给出解决方案。

# 三、其他要求

磋商文件中没有明确要求或要求不详细的商务条款和技术参数，供应商应在响应文件中相应部分补充完整并作详细说明。供应商可将新增或主动提高的商务条款、技术参数等要汇总成单独表格（格式自制）。