附件1

用户需求书

中山市“智慧民政”平台（一期）运维服务供应单位需按要求开展系统运维服务，具体要求如下：

一、基本内容要求

（一）在运维服务期内，服务供应单位指派1名服务技术人员对接，为采购方的工作人员提供咨询和技术问题处理服务。

（二）服务供应单位服务人员须对本系统各模块业务流程操作清晰、系统功能模块配置熟练，能使用主流的办公软件制作清晰易懂的系统操作说明文档。

（三）按照事先约定提供现场技术支持服务。

二、技术服务内容要求

包括系统基础运维服务：故障服务、日常巡检、系统监控、申报事项上网服务、系统BUG修改、功能新增及变更服务，具体包括：

（一）故障服务

故障服务是指在使用系统的过程中遇到疑难问题或系统出现不稳定情况，通过电话、邮件、传真等方式提出故障申告。服务供应单位接收故障申告后，根据故障类型分派给专业维护人员处理。

服务内容：运维服务供应单位提供每周7\*24小时的电话受理服务。

（二）日常巡检

运维服务供应单位定期对系统进行巡检。日常巡检包括以下内容：

负责智慧民政平台现有应用软件、数据库的巡检等；检查系统数据的备份情况；检查前一次巡检发现问题的解决情况。日常巡检每周至少一次，并在重大事件期间，加大监控力度，保证平台的稳定性。统筹协调硬件设备巡检。

（三）系统监控

具体监控内容包括：

1、页面的登录及访问监控

具体的监控页面包括如下：系统主页面、申请人登陆页面及登陆、网页、管理用户登录页面、系统功能页面、应用服务器CPU占用率、内存、硬盘使用率，数据库服务器CPU占用率，内存、硬盘使用率等；实现5\*8小时监控服务。

2、业务交换上网

对于采购方已经建有信息化的审批系统，按照系统的数据交换接口开发标准，对数据提供交换上网的方式实现申报事项上网，具体服务内容包括：用户确认需求后2个工作日内完成各项配置工作、安排专人负责协助业务单位联调上网和建立完备的申报事项交换上网备案体系。

3、系统BUG修改

系统BUG修改服务是指运维服务供应单位根据用户的需求，在中山市“智慧民政”平台（一期）系统上BUG修改的服务。建立完善的系统BUG管理体系，每个BUG修复后形成相关文档；系统出现BUG后，需在5个工作内完成修复；完成BUG修改提交完整的源代码。

4、系统安全保障

系统安全保障是本项目的重点，其主要需求包括：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 内 容 |
| 1 | 故障处理 | 响应时间：提供7×24小时电话技术支持；系统维护和备份服务提供5\*8小时现场服务；系统出现故障时承诺每天（含节假日）24小时，接到采购方及用户故障要求维护的通知电话后，在约定的故障分析判断时间内进行故障分析判定，如需现场服务的应在1小时内到达现场进行现场服务。  解决时间：一般故障在4小时之内解决；重大故障的24小时之内解决。 |
| 2 | 系统的配置管理，包括配置维护 | 定时检查操作系统及支撑软件的系统配置，最大可能优化系统并做好安全设置。 |
| 3 | 制订应急预案 | 研究制订系统应急方预案，并且不断完善。 |
| 4 | 完善应急系统部署 | 根据采购方设备分布，部署应急系统，在故障发生时能够提供应急使用，纳入应急预案中管理。 |
| 5 | 重大故障分析告 | 每次出现重大故障时，运维服务供应单位事后需提供详细的故障分析报告，包括但不限于故障处理过程、故障原因分析、故障处理措施、系统维护改进措施等。 |
| 6 | 系统运行报告 | 负责监控系统的运行状况，并每工作日系统至少巡检一次，每月度提供系统运行报告，包括但不限于系统故障处理记录、系统备份记录、系统功能优化记录、系统运行情况等。 |
| 7 | 数据交换 | 根据需求对调整已有的数据交换接口，保证系统间正常的数据交换。 |
| 8 | 数据备份 | 根据采购方要求，完善数据备份方案并实施，保障系统安全。 |