附件1

用户需求书

中山市“智慧民政”平台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）按照相关技术标准和本项运维需求提供现场技术支持服务。

二、人员管理要求

（一）运维服务供应单位应建立运维AB角制度，确保紧急情况备角能有效应对运维工作。

（二）运维服务供应单位应根据运维需要安排足够数量的维护人员，人员应该遵守中山市民政局有关工作纪律。运维服务供应单位须保证维护实施人员充足、队伍稳定。

（三）运维服务供应单位要明确组织结构、岗位设置和岗位职责和人员安排的方案，项目实施前提交中山市民政局备案。

（四）未经中山市民政局同意，不得更换服务技术人员。更换后人员经验、学历、能力不得低于被更换人员，所学专业应符合对应岗位的要求。更换人员与被更换人员应有不少于1月的交接过渡期。

（五）服务技术人员要求本科以上学历，具备1年以上同类系统研发或信息化运维项目经验。运维服务供应单位对人员落实项目人员背景调查，保障本项目运维人员无异常情况。

（六）运维服务供应单位应加强内部管理，完善相关管理制度，合理设置岗位，明确人员责任，优化考核与奖惩机制，加强运维队伍建设，确保运维队伍专业性和稳定性，持续提升运维保障能力。

三、技术服务内容要求

系统运维服务内容包括：日常巡检、数据治理、系统监控、系统BUG修改、故障处理、应急响应保障、系统安全保障。具体要求如下：

（一）日常巡检服务

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：

1.负责“智慧民政”平台现有应用软件、数据库、云服务器等系统资源的巡检；

2.检查系统数据的备份情况；

3.检查服务器和软件系统的安全配置情况；

4.处理前一次巡检发现的问题，并检查问题解决情况。

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。

1. 数据治理服务

按照业主有关要求，对系统内的数据进行治理、分析、汇总、数据对接等，并形成可视化呈现效果（包括但不仅限于柱状图、位置图、流程图等）。

（三）系统监控服务

具体监控内容包括：

1.页面的登录及访问监控。监控系统主页面、申请人登录页面及网页、管理用户登录页面、系统功能页面运行是否正常。发现相关运行问题按照相关要求及时处理。

2.服务器运行监控。监控本项目应用服务器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。发现相关运行问题按照相关要求及时处理。

（四）系统BUG修改服务

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个工作日内完成修复；完成BUG修改提交完整的源代码。

（五）故障处理服务

当监控发现或用户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。运维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。运维服务供应单位提供每周7\*24小时的电话受理服务。

（六）应急响应保障服务

针对突发信息安全事件或严重系统异常，提供应急响应保障服务。主要包括应急响应服务内容如下：

1.持续提升应急响应策略与流程；

2.期间提供每日7×24小时事件响应、应急响应、处理及恢复服务；

3.重大事件保证1小时内到达现场，一般事件保证2小时内到达现场。

4.现场事故处理完成后，负责提供后续相关报告编制服务。

（七）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 | 故障或应急处理 | （1）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。  （2）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。  （3）现场故障或应急处理完成后，负责提供后续相关报告编制服务，根据问题分析结果，配合开展相关优化工作。 |
| 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 | 重大故障分析报告 | 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，并在每个工作日至少巡检系统一次，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。 |
| 9 | 及时修复系统漏洞 | 严格遵守云平台管理规定，及时修复系统漏洞。 |