附件1

智慧城管信息化项目软件运行维护服务

采购需求表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | | 智慧城管信息化项目软件运行维护服务 | 采购类型 | 服务类 |
| 采购人名称 | | 深圳市城市管理监督指挥中心 | 采购方式 | 公开询价 |
| 财政预算限额（元） | | 422473.7元 |  |  |
| 项目概况 | | 主要负责保障智慧城管信息化项目软件运行维护服务17个系统（综合执法管理系统、环卫综合管理系统、养犬管理系统、安全生产监管系统、户外广告管理系统、数字城管系统、公众互动服务平台、统一用户管理系统、大数据治理应用平台、大数据分析决策平台、地理信息平台、车联网管理子系统、智能考评管理子系统、视频联网平台、企业征信服务平台、高分可视化展示子系统、微服务支撑平台）及其配套硬件设备、相关服务器、存储设备、支撑软件等正常运行，提供日常运维服务，负责系统漏洞修复及安全保障、各系统的对接及迭代升级。 | | |
| 要求 | 一、系统运维要求  1.建立专门运维团队，设立完善的运维机制，制定工作计划，为系统安全提供专业化的技术支撑；  2.负责系统的数据和信息安全管理，保证数据鲜活可用，实现系统在政务外网环境下的安全运行及全市各授权访问单位的信息畅通；  3.负责系统维护，确保系统安全可控；  4.负责硬件维护，确保硬件正常使用；  5.熟练掌握服务器设备的使用和基本应急维护；  6.为授权使用系统的单位提供技术咨询服务；  7.负责软件系统对接其他系统接口的升级迭代；  8.负责软件系统功能和性能的优化；  9.负责软件系统对接其他信息系统接口升级或新增对接其他信息系统；  10.系统操作手册更新；  11.日常运行状态监测；  12.负责系统漏洞修复；  13.负责用户答疑。  二、服务报告要求  根据采购人的要求，提供项目运维报告，报告出具时间以采购人的要求为准；出具项目巡检报告，报告出具时间以采购人的要求为准；在项目实施过程中，根据实际情况提供与项目相关联的报告，包括但不限于驻点人员管理、漏洞修复、软件系统运行、硬件使用情况、相关问题、解决建议、甲方交办事件落实、现场技术支持等内容。  三、故障响应要求  1.供应商需提供驻场服务人员7×24小时微信在线或电话服务，根据实际需求随时提供现场技术支持。遇到软件或系统问题30分钟内响应，2小时内修复完毕，如遇无法按时修复，需在1日内提供解决方案。遇到硬件故障或损坏问题需供应商在1日内，要求对硬件进行维护或更换。  2.事件处理以迅速恢复服务为首要目标，按照“先疏通，后抢修”的原则，须第一时间恢复业务，待排除故障，恢复正常后，进一步采取纠正预防措施，避免类似故障的反复发生。在现场处理事件时，须严格遵守采购人相关规定，在需要做出紧急重大变更等操作前须首先提供判断分析建议，获得采购人许可后方可进行操作。  3.故障处理完成后2个工作日内，供应商须提供《故障处理报告》，详细说明故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等内容，提交给采购人报审批。系统（硬件设备）恢复正常后，供应商工程师应对系统（硬件设备）进行持续跟踪，避免遗留问题；所有故障处理环节须整理成工作台账并形成相应的工作记录。  四、特殊时期和重大活动期间运维保障服务  1.根据重大活动特性和实际需要制定重保方案，明确分工职责和工作要求，以及突发事件的处理流程，并在其结束后输出专项报告。  2.遇特殊时期、重大保障任务及节假日期间，需提前1周时间对所维护内容进行巡检，并提交巡检报告；按要求派专人现场值守，并在人员、设备等各方面提供无条件支持。  3.针对重大信息安全事件及上级单位组织的攻防演练，提供信息安全应急响应服务。包括但不限于建立应急预案、事件处置、问题修复及报告输出等。提供7×24小时重大安全事件的应急响应工作，应急响应主要针对突发的安全故障、网络安全、应用系统安全、主机安全、黑客攻击等事件进行诊断，分析并协助解决。  五、人员要求  驻点技术人员不少于5名，其它人员提供远程技术支持，紧急情况下，根据运维工作需要增派人员现场处理问题。  六、服务期限  自合同签订之日起，合同服务期为2个月。  七、成果要求  在服务期结束后提供运维报告，包括但不限于系统运行情况、硬件设备管理、巡检记录（清单须含软件和硬件关键性指标、系统情况说明等）、开发量清单、故障处理报告、软件运行情况、硬件管理情况、漏洞修复情况、响应处置情况、相关问题和建议等内容。  八、技术要求  本项目所必需的技术资料，由供应商自行说明。 | | | |