# 项目采购需求

**一、项目概述**

本项目为武汉商学院学生管理系统运维服务采购项目，内容为学生管理系统的运维服务。

**1.背景与需求**

武汉商学院学生管理系统自2016年开始建设，至2022年共建设两期，建设了以学生信息管理、政工队伍、奖惩助贷、学生档案、校园活动 、节假日离返校登记等为核心的学生在校生命周期的管理系统。该系统已成为学校进行学生管理 、学生服务不可或缺的信息化系统。目前系统的维护服务已到期，需采购后续的运维服务。

信息化系统是学校日常行政办公、教学管理必不可少的一部分，业务系统的稳定性、安全性、请求与需求响应时效性这直接影响用户的使用满意度，我们现在面临：

（1）学校无专业的运维人员承担整个业务系统运行环境的日常维护与变更管理，导致故障无法快速定位与及时处理。

（2）需要系统公司方提供相应的服务保障。

（3）项目转维后，从服务的对应管理制度，如业务故障主动预警、故障处理未形成联动机制，需要人为介入跟进。

**2.实现目标**

运维工作的核心是要保障业务安全、稳定的运行，及时响应与处理用户的请求，在服务过程中需要主动、持续挖掘用户的新需求，持续迭代与优化，提升用户使用体验。

本方案实现目标：

（1）保障系统的稳定运行，BUG能快速修复、故障能及时响应处理、安全漏洞能及时修复。

（2）重保期间能按学校统一部署要求，完成安全巡检、隐患排查工作。

（3）安全事件的应急响应与处置，最大程度降低安全事件带来影响。

（4）协助学校完成日常业务的使用保障，包括操作指导、使用咨询、运行支持、业务保障等。

**二、服务期限：**服务期3年，合同周期每一年单独签署。

**三、项目预算：**人民币10万元/年；最高限价：人民币10万元/年。

本项目采用总价和单价限价，供应商响应总价和单价报价不得高于总价和单价限价，否则响应文件将作为无效响应处理。

**四、服务内容及要求**

**1.服务内容**

1. 电话咨询服务：招标人在使用系统过程中，可通过电话、微信等方式向中标人提出问题，中标人给予必要的解答。
2. 远程协助服务：经过用户允许，使用远程拨号或互联网方式提供及时的协助服务，准确、全面了解用户系统运行状况，发现其中存在的问题和错误，从而更直接、快速地为用户排除故障，解决问题。
3. Bug修复服务：投标人对系统运行过程中出现的错误进行分析和修复；对于由于系统本身设计的原因或者在前期运行过程中没有暴露出来的错误进行分析、修复或者提供其它的解决措施。
4. 故障分析处理服务：对系统运行过程中出现的故障问题提供分析与诊断服务，故障类问题在3小时内予以响应处理。
5. 系统管理运行支持服务：对系统管理员提供系统运行维护过程中的技术、问题定位、操作支持，协助系统管理员完成系统运行管理工作。
6. 咨询答疑服务：及时响应并解答系统运行中用户的疑问和咨询，咨询答疑类问题3小时内予以响应。
7. 系统安全修复：配合学校系统安全检测相关工作，提供每年两次对已发现的安全系统漏洞及安全隐患及时修复及解决。
8. 系统巡检服务：对于招标人从中标人采购的各类软件，提供每季度一次的全面的远程或现场巡检服务。通过该巡检服务，使招标人能了解软的使用情况和潜在问题，提早预防，避免故障发生。
9. 业务期保障：在重要的业务节点对学校业务系统进行数据准备、业务答疑、系统运行保障相关工作。
10. 回访服务：提供每年2次的远程回访服务，获取甲方用户对于服务工作的意见和建议，深入了解系统的使用情况以便更好的提供服务。
11. 小助手在线服务：在运维服务期内，开放小助手用户权限，实现客户问题自助登记、过程透明、结果确认、关闭评价的全过程管理；对于常见问题、巡检信息开放共享，以便及时了解项目问题解决进展，同时提供线上投诉渠道，保证用户权益。
12. 年度服务报告：提供年度运维服务报告，全面总结年度运维工作执行情况。

**2.服务要求**

**（二）服务要求**

4.2.1日常维护

维护内容：按照采购人要求，对系统相关的服务器、系统、应用进行安全巡检，并及时调整安全策略等，含性能指标（包括CPU使用率、内存使用、硬盘空间、网络性能）、应用（包括业务数据的备份文件、表空间使用情况和性能、数据库告警日志），发现指标异常及时与采购人联系进行解决，并提交相关报告（系统巡检报告）。

维护周期：每季度。

4.2.2安全维护

维护内容：

(1)根据采购人要求在规定的时间内，进行系统软件的安装维护及补丁安装。

(2)根据采购人以及上级部门漏扫情况，按照采购人要求在规定的时间内，对已通报或已暴露的安全漏洞、弱密码等安全问题进行解决，根据要求进行最新病毒库更新，从而避免出现安全事故。

(3)根据采购人所进行的等级保护认定或风险评估结果，对系统安全进行调优，调整各类设备及系统配置、合理规划系统资源、消除系统漏洞，提高系统稳定性和可靠性，从而使得系统能够达到学校要求的信息安全等级保护级别。

(4)解决由于供电异常、网络调整、设备更新升级等引起的系统启动异常、使用故障等各类问题。

(5)在系统运维过程中，供应商需要遵守采购人数据安全规定，保障采购人数据安全和数据隐私，由于供应商系统漏洞、技术问题、供应商员工蓄意破坏、疏忽值守、操作不当等原因，造成采购人数据损坏或者泄露的，供应商应当承担相应的责任。

(6)维护周期：第1~5条维护周期根据采购人要求实时应对。

**（三）****服务响应流程机制**

业务系统问题除日常使用过程中与业务逻辑、数据相关问题外，还包括系统稳定性、安全性问题，这两类问题除用户报障外，还可以由通过定期的人工巡检发现，一旦出现则有业务负责工程师直接处理即可。

对于使用过程中的业务逻辑性、操作咨询类、数据类问题则由用户主动报告、或由业务部门管理员、或信息中心项目经理发现解决，直接联系中标单位对应的业务工程师处理。