**佛山市河长制管理信息系统运行维护服务**

**项目需求书**

# 服务内容概况

佛山市河长制信息系统现有服务器2台、存储1套、移动终端100台、河长综合业务管理平台、河长数据整合平台、河长数据展示一张图、河长移动应用平台、河长公众服务平台需要维护管理，以及与广东省智慧河长系统数据交换与共享。

# 基础设施维护

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类型** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 服务器 | 台 | 2 |  |
| 2 | 存储 | 套 | 1 |  |

# 软件及信息资源维护

软件信息资源维护包括系统运行日常维护及软件优化。

## 系统运行日常维护

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类型** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 河长数据整合平台 | 套 | 1 |  |
| 2 | 佛山市数据与省数据对接 | 套 | 1 |  |
| 3 | 河长数据展示一张图 | 套 | 1 |  |
| 4 | 河长综合业务管理平台 | 套 | 1 |  |
| 5 | 河长移动应用平台 | 套 | 1 |  |
| 6 | 河长公众服务平台 | 套 | 1 |  |

系统运行日常维护还包括以下工作：

1. 系统备份和恢复：以防系统崩溃时可以及时重建恢复系统。
2. 数据库备份和恢复：在出错时可回到修改前状态。
3. 数据库优化：包括应用软件的运行性能和数据库的性能优化。
4. 后续维护服务：包括日常维护和动态调整。动态调整指根据建设单位用户要求对系统和内容进行局部调整更新。
5. 系统使用培训：对用户开展系统使用培训。

## 软件优化内容

1. 巡河记录表优化；
2. 菜单权限优化调整；
3. 增加河长制图片修改功能；
4. 增加河长考核统计功能；
5. 新增巡查发现问题考核统计；
6. 提高系统安全性；
7. 手动录入巡河记录；
8. app功能优化升级；

## 运维人力资源

### 维护服务小组实施人员要求

1. 专人接口服务：维护服务公司提供电话、现场等多种服务方式，并指定专人作为热线响应的补充，以备在紧急情况或不方便拨打热线时，仍能迅速作出响应，接口人为技术负责人。
2. 现场技术支持及人员响应要求：如系统出现故障，导致业务系统不能正常工作或停止工作， 须安排工程师到现场解决问题并保证1天内问题完全解决。如果不能解决问题，需自行联系专家或其他高级技术人员对系统情况进行分析，3天内解决问题。

### 故障分析排除

1. 在维护期内，如系统出现故障，维护服务公司必须进行故障分析并尽快配合协助我局予以解决，故障排除后，做好故障分析报告及排除方法。
2. 提供系统技术支持服务，根据政策变化调整业务需求做系统相应的服务。

### 安装、迁移、部署、例行检查服务

1. 维护服务公司须协助我局相关人员做好日常系统安装、应用部署等工作。
2. 根据我局的需求更改放置地点，规划移机的前后准备工作、做好风险评估，移机后维护工作。
3. 维护服务公司须提供每月一次的例行检查，检查相应维保设备的运行环境、系统硬件、系统日志、系统性能等，并提供书面的检查报告。
4. 维护服务公司须每季度定期进行服务器巡检。

### 服务报告

1. 维护服务公司须按季、年度等提交维护报告，以便了解系统的运行及维护情况。及时现场的常规巡检，做好相应的巡检工作，记录信息，向相应的我局系统管理员报告计算机系统的情况，提交详细的巡检报告给我局，签字，转入维护服务公司自身的电子客户信息库。
2. 当系统有故障时，例如需要更换备件、系统宕机、系统数据交换中断等，维护服务公司的服务管理系统须发送紧急请求直接到达专职工程师，专职工程师确认处理完事故或者更换备件备机之后，将提供正式的维护服务记录单提交给我局，讲解需要注意的地方，避免事故的再次发生，并转入维护服务公司自身的电子客户信息库。

## 其他内容与服务

为保障信息系统的正常运行，提出其他相关的运维内容与服务，包括云平台配套管理服务费、安全服务、运维咨询、项目管理等。各类服务须提供工作内容、工作标准并计算工时，包括但不限于安全、咨询、培训等服务，咨询服务要根据年度工作量有所区别，咨询费标准参考建设类电子政务项目方案编写指南。

# 预算及服务周期

本服务项目总预算:19.889万元。

服务周期：从签订合同起12个月。