附件1

民生大莞家系统运维服务项目需求书

1. 项目概况

2020年10月，东莞市“民生大莞家”信息管理系统项目投入使用，系统包括12345政府服务热线门户“民生大莞家”专栏，12345政府服务热线及微信公众号“民生大莞家”专栏、莞家政务APP及微信公众号“民生大莞家”专栏、业务流转管理子系统、内部项目信息管理子系统、数据整合分析子系统等模块，面向全市各级各部门提供民生诉求收集、审批、流转、处理、公示、反馈等全流程、全生命周期的跟踪办理服务功能；面向市民群众、社会组织、企业提供诉求项目申报、项目查询、项目认领等全面、便捷的民生诉求服务。

二、项目维护原则

（一）保密性原则

对服务过程中获知的任何东莞市民政局系统信息均属秘密信息，不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害东莞市民政局相关系统的行为。

（二）规范性原则

服务的实施必须由专人提供专业的安全服务人员依照规范的操作流程进行，对操作过程和结果要有相应的记录，提供完整的服务报告。

（三）可控性原则

服务的工具、方法和过程要在双方认可的范围之内，保证东莞市民政局对于服务过程的可控性。

（四）保护投资原则

保护我单位多年来在信息系统建设方面的投资，本期项目的维护建设须在原有的基础平台上进行维护。

（五）最小影响原则

服务工作不能对现有业务的正常运行产生显著影响（包括系统性能明显下降、服务中断等）。成交人应采取预防与应急响应并重的措施。定期对被维护的系统及相关环境进行预防性检查，防患于未然。对可能的突发故障事先制定应急预案，确保在出现紧急情况时，将业务系统的中断减至最低，确保业务系统服务的连续性。

三、项目预算和服务期限

本项目采购金额为8.3万元，包括人工费、材料费、设备使用费、维护费、各种税费及实施过程中不可预见费用等全部费用。服务周期自合同签订之日起1年。

四、项目运维服务需求和建设内容

对12345政府服务热线门户“民生大莞家”专栏、12345政府服务热线及微信公众号“民生大莞家”专栏、莞家政务APP及微信公众号“民生大莞家”专栏、业务流转管理子系统、内部项目信息管理子系统、数据整合分析子系统等子系统功能、内容维护，确保本系统正常运行，保障信息安全，进而保障相关业务工作顺利开展，并在维护期内对系统BUG进行修正及对部分功能进行合理性的修改。

（一）功能性维护服务

1.纠错性维护。针对系统在实际应用过程中可能暴露出系统功能内隐藏的错误进行诊断和修正。

2.适应性维护。为了使系统适应环境的变化而进行维护工作，适时对系统功能进行调整，使之适应应用对象的变化，满足用户的需求。

（二）日常维护内容

1.故障排除。在维护期内，按不同的维护类型，提供现场技术支持、电话技术支持服务、诊断问题及解决方案，并协助处理突发性的灾难修复。

2.咨询服务。提供7×24小时的电话咨询、电话技术支持服务，内容包括平台的操作使用、疑问解答等。

3.远程维护。提供远端诊断、远端维护，供应商需在1个小时内做出响应。

4.运行状态监控。系统运行状态监控包括系统运行的安全性、稳定性及系统备份等。具体包括日志管理、统计分析、数据备份、应用备份等。

5.紧急服务。在服务期内，系统出现了崩溃或重大故障而导致不能正常响应外部请求事故时，紧急提供技术工程师现场支持。紧急服务时间为维护期内7×24小时服务。

6.定期服务

（1）定期检查。每季度需安排一名技术人员对系统进行运行状况检查，为系统的维护提供预警信息。

（2）问题跟踪表。根据维护的内容形成《问题跟踪表》，并制定解决方案，以合理解决跟踪表中出现的问题。问题解决完后，要形成具体文档提供给负责人统一备份。

（3）维护报告。对系统的运行状况、访问量情况、系统出错情况进行检查和分析，每季度提交系统维护报告。

（三）数据接口维护

保障与东莞市12345政务服务热线平台、市一体化政务服务平台、莞家政务等对接接口的正常运行。

（四）查询统计服务

协助采购人对系统运行期间各类业务数据进行查询、统计，输出指定内容、指定格式统计报表。

（五）系统模块优化调整

根据采购人提出的应用软件升级需求，由现场工程师与采购单位业务部门进行沟通，了解业务部门对应用软件的升级需求，形成需求文档，经采购单位相关部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

（六）安全运维服务

1.漏洞修复。识别和响应安全漏洞，制定和实施修复措施，持续监控系统安全状态，并记录修复过程以满足合规性和审计要求

2.攻防演练。配合使用单位进行网络安全攻防演练，检验和提高信息系统的安全防护能力及团队成员应急响应速度

3.性能监控。监控系统性能，确保其运行效率和响应时间。

五、保密要求

对平台所有信息予以保密。未经采购方书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠予或与其他组织或个人共同使用或不正当使用。

六、付款方式

1.合同签订后15个工作日内支付合同总金额的50%；

2.合同服务期满并验收合格后支付合同总金额的50%。