韶关市企业环境信用评价系统运维服务

项目需求书

# 商务要求

## 供应商资格

供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且具有“软件开发”经营范围，提供证明材料。

## 供应商能力

1. 供应商应具备良好的社会信用记录，提供证明材料；
2. 供应商应具备履行本项目所需的管理与技术能力，提供相关资质证书，人员证书（环境保护或系统集成、软件开发设计等相关专业）等证明材料。

## 业绩情况

供应商应具备信息系统开发或运维等相似项目经验并提供业绩合同等相关证明 材料。

# 方案内容要求

1. 供应商的技术方案需满足本项目用户需求，内容完整、详细，可行性、合理性强。
2. 供应商提供的服务承诺、质量保障措施及项目人员服务符合项目要求，可操作性强、可行性高、及时性高。

# 付款方式及服务期

合同签订后采购单位向中标单位支付合同总金额的100%作为预付款，实际付款日期以韶关市市级财政下达资金为准。

服务期：12个月。

# 服务需求

企业环境信用评价是环保部门根据企业环境行为信息，按照规定的指标、方法和程序，对企业环境行为进行信用评价，确定信用等级，并向社会公开，供公众监督和有关部门、机构及组织应用的环境管理手段。通过企业环境信用评价，能够公开、透明的对企业信用状况进行综合评价，构建环境保护“守信激励、失信严惩”机制。

## 项目现状

韶关市企业环境信用评价系统是利用了最新科技手段，对企业环境信用信息进行全方面记录、归集、处理、共享、评价、公开的全流程信息化管理系统。该系统于2020年7月正式上线，提供给韶关市辖区企业、生态环境部门及其他部门使用。

根据上级有关部门关于业务系统迁移到“数字广东”政务云上的通知精神，2022年已完成企业环境信用评价系统整体迁移到“数字广东”政务云的工作。

由于该项目面向使用者范围广，难免会产生很多意想不到的业务情况，需要系统结合实际情况适时调整。而且该系统运用了众多业界先进技术手段，对日常系统运维、升级及数据处理有一定的技术要求，需要专门的技术人员负责。因此，该项目十分迫切需要一套完整规范的运维服务体系及配套的专业技术人员来保障业务的正常开展，满足项目立项时的建设要求。

## 服务目标

提供专业标准化运维服务，包括信息系统相关的操作系统、数据库及相关的信息系统的运行维护与安全防范服务。保证用户现有的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高信息系统的整体服务水平。

## 服务内容

1、操作系统运维

对系统部署所在服务器进行周期性维护，包括安装升级补丁等。此外，针对操作系统故障进行及时排查、解决。

2、数据库运维

针对系统所使用的数据库，提供数据备份、故障数据恢复等基础服务。

另外，根据用户实际业务需求，提供批量数据导出及导入等技术性服务。

3、业务系统运维

提供业务系统日常维护服务，包括系统及配套软件版本安全更新（不包括系统及配套软件供应商提供的付费版本更新），异常故障恢复及处理，日志排查分析等服务。

4、咨询服务

针对系统用户提出的业务和技术咨询，利用专业的业务与技术技能，结合当前系统情况，提供专业的咨询服务和可行的解决方案。与政务云运营方对接，满足政府部门对系统信息的安全管理要求。

## 运维服务承诺

（一）按时完成日常检查、定期维护等服务工作内容。

（二）进行及时有效的沟通，及时商讨运行维护工作进展状况，以及对可能发生的问题进行预测。

（三）发生重大生产安全事故，在规定的时间内处理完毕并恢复系统正常运作。

## 运维服务响应

为保证业务系统的正常稳定运行，根据故障的轻重缓急程度作出以下响应要求：

（一）一般故障：24小时内响应，五个工作日内解决；

（二）系统无法运行的故障：四小时内响应，一个工作日内实现应急恢复，三个工作日内解决；

## 运维应急处置

系统运维应急处置是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。

## 项目运维人员及设备配置

（一）人员配置

专业技术人员须具有多年的现场工作实践管理经验，能正确、熟练地掌握有关设备、系统的原理、操作和使用，符合相应技术规范。可利用成熟的技术和经验，在各方面保证环境信用评价系统运行的稳定。

（二）设备配置

设立维修电话，安排值班人员，以便迅速处理异常系统运行或数据情况。