**招标要求应答表**

福建安全生产省、市、县三级电子政务纵向协同应用系统（下称：纵向系统）已覆盖省应急厅、9地市和平潭综合实验区应急局、83个县级应急局和2个开发区应急局，实现公文数据交换、互联互通。为继续做好系统日常运维保障服务，拟采购“福建安全生产省、市、县三级电子政务纵向协同应用系统运维保障服务项目”。技术和服务要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 技术和服务要求 | 是否偏离 |
| 1 | 负责保障纵向系统安全、稳定运行，对现有系统进行适应性调整改造与运维服务，满足日常办公要求，提升全省应急管理系统协同办公能力。主要包含系统和数据库正常运行、适配改造、提供各类技术服务等。 |  |
| 2 | **运维人员要求：**  运维单位安排专业技术人员1名，驻点在省应急厅负责做好全省纵向协同（省厅、9地市和平潭综合实验区、83个县局及2个开发区）系统的运维保障。技术人员需具有三年或以上信息系统运维驻点服务工作经验，能够承担多种技术工作；懂得解决技术问题的多种方法和程序；较好的与用户沟通交流的技巧和语言表达能力；具有较强的独立工作能力。（供应商应出具承诺函，格式自拟） |  |
| 3 | **运维服务机制:**  1）运维单位提供专项技术支持和应急2小时内技术现场服务，半小时内做出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，2小时内到达指定现场，到达现场后1小时内解决问题。  2）技术支持人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。 |  |
| 4 | **运维服务内容:**  运维单位驻厅人员负责系统日常运行管理工作，负责对系统现场答疑、周报、月报填报等，并跟踪落实故障处理情况，具体运维如下：  1）网络运维：从网络的连通性、安全性实现对安全生产网网络系统的保障和运维管理。   * 对系统网络运行环境进行日常运行巡检； * 网络日常健康巡检，每周全网网络测试； * 网络需求变更配置；   2）数据库日常检查：对数据库定期备份和异常恢复。  3）应用运维:   * 保障省市县三级纵向协同办公系统的短信提醒接入短信网关服务； * 对省市县三级纵向系统和数据交换平台的基础数据进行更新维护； * 系统软件升级和设备更新换代，同时保障各设区市和区县接入终端软件维护、电子印章升级服务等；   4）日常运维   * 提供系统运行月报、临时统计报表等文档； * 如遇到异常情况将及时安排处理，并提供异常情况反馈； * 配合直属单位电脑关于OA适配、应用调试及相关软件安装与支持； * 省市县三级纵向系统各接入终端的软件安装及应用问题排查保障； * 提供技术支持省市县三级QQ群，并对QQ群信息接收和反馈； * 安排专人进行现场驻厅支持（含用户配置、部门配置、机构配置、流程管理、配合收发文起草和分发、签收等）； * 提供技术支持热线，为省-市-县三级用户提供电话服务； * 配合省厅办公室完成省-市-县三级和直属单位公文交换导入导出分发，接收和签收市、县应急部门交换公文，同时跟踪进度服务。 * 安排专人驻厅跟踪市、县用户公文签收情况，处理市、县签收过程异常，并统计市、县签收情况报表； * 保障各设区（市）接入省市县三级纵向系统网络保障工作； * 保障统建OA公文和签报转发或同步省市县三级纵向系统、省政府公文传输系统、省委电子公文交换系统、国家应急部OA办公平台等信息系统的数据交换服务。   5）日常培训：对省厅用户进行系统操作业务培训，并对日常用户系统操作涉及OA业务的问题处理、讲解和培训。 |  |
| 5 | 需配合纵向协同系统通过网络安全等级测评，负责完成系统测评过程中测评机构提出的系统整改工作。 |  |
| 6 | 供应商应提供办公类或政务类协同应用系统相关计算机软件著作权证书。(提供证书复印件加盖公章,原件备查) |  |
| 8 | 交付地点：福州市鼓楼区东大路73号省直东湖大院2号楼 |  |
| 9 | 交付时间：合同签订后3个工作日内提供服务。 |  |
| 10 | 服务期限：该项目服务期为1年。 |  |
| 11 | 验收方式：服务期满一年，按签订合同为准进行验收。 |  |
| 12 | 付款方式：合同签订生效之日起30日内采购人预付合同总额的50%合同款，成交人开具等额发票；运维保障服务期满一年后并通过验收后，30日内采购人支付合同总额的50%合同款，成交人开具等额发票。 |  |

**注：供应商应对以上招标要求进行仔细应答，需全部无偏离，才能视为有效投标。（上述要求提供的投标材料和此应答表应加盖单位公章做为投标组成文件）**