**吐鲁番职业技术学院智慧校园软件平台运维保障服务项目**

1. 项目说明

我校智慧校园平台包括基础数据平台、教务管理平台、信息化办公平台、移动校园APP等核心业务模块。服务期间，要求供应商通过系统化、持续地运维服务保障我校智慧校园平台高效、安全、稳定、可靠地运行。对于发现的软件自身功能问题，要求供应商提供5\*8小时在线客服及7\*24小时应急处理机制，解答采购人在使用中遇到的问题；2小时内对采购人所提出的问题做出响应并为采购人提出解决问题的建议；重大问题电话、远程方式不能解决的，供应商与采购人协商到达现场处理的时限。

1. 服务内容一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容 | 服务年限 |
|  | 技术保障服务 | 紧急故障修复服务、本地备份和云备份服务、容量管理、合规与安全性服务 | 2年 |
|  | 数据保障服务 | 数据迁移服务、数据恢复服务 |
|  | 产品增值服务 | 手机短信服务、人脸识别服务、软件版本升级、平台运行及使用报告服务 |
|  | 咨询与技术支持 | 人工咨询服务、技术支持 |

1. 详细技术（服务）要求
2. **技术保障服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 技术（服务）要求 |
|  | 紧急故障修复服务 | 提供智慧校园平台紧急故障修复服务，如断电异常关机、用户环境、网络配置等突发事件导致系统重大故障的修复。要求供应商在学校平台遭遇重大故障时，能够快速恢复系统功能，将故障对学校业务的影响降到最低。服务期内每年提供不少于1次的平台紧急故障修复服务。 |
|  | 本地备份和云备份服务 | 1.提供数据本地备份和云备份服务。要求云备份服务可靠性达99.99%，并满足等保三级的要求。  2.本地备份的服务器及存储空间由采购人提供。  3.云备份服务：供应商为采购人提供专属存储空间，用于存储学校的私有数据和用户文件。云备份数据仅保留近六个月内的数据，云备份数据量不超过4TB。  4.本地备份和云备份均由供应商统一管理并设置备份时间和策略。 |
|  | 容量管理 | 1.提供计算容量的监控服务，当计算或存储资源不能承载用户负载时，学校自行完成硬件资源的升级（更换物理/虚拟机CPU、增加内存容量等）。升级完成后，供应商应给予相应的扩容服务支持：调整应用状态，使其将物理/虚拟机性能充分利用，从而支撑更多的用户负载。  2.服务时间：7\*24全天候监控。  3.要求供应商在学校有扩容需求时，每年提供1次扩容支持服务。 |
|  | 合规与安全性服务 | 1.供应商应每学期提供1次病毒检查报告，1次入侵检测报告。  2.服务期内，学校需要做智慧校园平台等保测评时（根据《信息安全等级保护管理办法》规定的测评周期：等保二级两年一次，等保三级每年一次），供应商应协助学校等保测评机构进行1次全面的合规性检查包括软件应用的安全特性和操作系统环境的安全配置，并整改。 |

1. **数据保障服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 技术（服务）要求 |
|  | 数据迁移服务 | 1.在学校因业务变化需要时，协助学校提供智慧校园平台的迁移服务，迁移情形包括本地服务器迁移、本地迁移到第三方云、第三方云迁移到本地，学校可再根据需求选择迁移方式。  说明：第三方云指政务云、华为云、天翼云、移动云、阿里云等。  2.供应商负责前期调研，制定平台迁移方案。学校负责目标迁移环境操作系统、虚拟机、网络、存储等的搭建，满足平台安装部署要求后，供应商实施平台迁移及测试。  3.若学校有平台迁移需求，供应商每年提供1次平台迁移服务。 |
|  | 数据恢复服务 | 若学校遇到用户误操作造成数据丢失或损坏等紧急情况，供应商每年提供2次数据恢复服务，最大限度地减少数据丢失给学校造成的影响。 |

1. **产品增值服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 技术（服务）要求 |
|  | 手机短信服务 | 1.提供短信服务，支持根据业务触发规则自动发送短信。支持通过智慧校园平台相应功能模块手动发送手机短信，如节假日祝福、生日祝福，学校请假放行时短信通知班主任和家长等。支持手机短信验证码登录平台，平台发送验证码延迟不超过5s（师生手机终端及网络问题引起的除外）。  2.若学校正常使用短信服务功能，供应商每年提供不少于5000条手机短信。 |
|  | 人脸识别服务 | 1.学校在使用智慧校园平台的GPS打卡考勤、学生请假等功能时，可使用人脸识别服务进行身份验证。  人脸底库采集及管理由学校在平台中自行完成，采集方式支持师生自行采集上报，管理人员审核；也支持通过专用工具实现快速统一采集。供应商需负责学校人脸底库的安全管理。  2.若学校正常使用人脸识别服务功能，供应商应每年提供人脸识别服务不少于10万次。 |
|  | 软件版本升级 | 1.针对学校当前软硬件基础设施、智慧校园平台运行和使用情况，给出当前平台最新版本优化升级建议。若经评估满足平台升级部署的条件，供应商应对学校平台进行优化升级。  2.供应商需承诺为学校提供持续的平台升级服务，学校使用的同一主版本免费升级。 |
|  | 平台运行及使用报告服务 | 1.通过规范的信息化手段实时监控学校智慧校园平台的运行状态，对智慧校园平台运行状态进行检查和分析，及时发现故障。  2.提供平台运行状况和使用情况的定期报告，涵盖运维和应用（性能指标、系统负载、系统容量）。  3.若学校需要供应商提供相关报告，供应商可每学期向学校提供1次平台运行及使用报告。 |

1. **咨询与技术支持服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 技术（服务）要求 |
|  | 人工咨询服务 | 提供人工咨询服务，通过智慧校园平台在线客服、客服热线电话、客户微信群等方式解答学校遇到的平台功能及使用等问题。 |
|  | 技术支持 | 通过企业微信、远程协助、语音等方式提供平台故障排除、性能优化、数据备份恢复和IT规划建议等技术支持服务。 |

1. 考核标准及付款方式
2. **考核标准**
3. **响应时效性考核**
4. **问题响应时间**

供应商需在2小时内对学校提出的问题做出响应，并提供解决方案建议。

1. **紧急故障处理**

软件自身功能问题，提供7×24小时应急处理机制，若远程无法处理的重大故障需与学校协商现场处理时限。

1. **技术保障服务考核**
2. **紧急故障修复服务**

每年至少提供1次紧急故障修复服务，故障恢复时间不超过4小时（重大故障除外，如存储损坏、停电数据损坏等）。

1. **备份服务**

云备份服务可靠性需达99.99%，数据保留6个月内，容量不超过4TB。

1. **容量管理**

7×24小时监控资源使用情况，每年提供1次扩容支持服务。

1. **合规与安全性**

每学期提供1次病毒检查报告和入侵检测报告，协助完成等保测评。

1. **数据保障服务考核**
2. **数据迁移服务**

每年提供1次迁移服务，迁移后系统需正常运行。

1. **数据恢复服务**

每年提供2次数据恢复服务，在学校网络正常，目标服务器网络、存储正常情况下，恢复成功率需达100%。

1. **产品增值服务考核**
2. **手机短信服务**

每年提供不少于5000条短信，验证码发送延迟不超过5秒（师生手机终端及网络问题引起的除外）。

1. **人脸识别服务**

每年提供不少于10万次人脸识别服务，底库安全管理无泄露。

1. **软件版本升级**

同一主版本免费升级，升级后系统需稳定运行。

1. **平台运行报告**

每学期提供1次运行及使用报告，内容需涵盖性能指标和系统负载。

1. **咨询与技术支持考核**
2. **人工咨询服务**

提供5×8小时在线客服，问题解答准确率不低于95%。

1. **技术支持**

常见或一般性故障远程协助需在1小时内完成故障初步诊断。重大故障或复杂问题处理时限试具体情况而定。

1. **考核评分表及考核要求**

见附件1：考核评分表及考核要求

1. **付款方式**

| **付款阶段** | **付款条件** | **付款比例** |
| --- | --- | --- |
| **合同签订后** | 双方盖章生效后 | 20% |
| **试运行期满** | 稳定运行30天，无重大故障，提交《平台运行及使用报告》 | 60% |
| **最终验收后** | 签订合同满一年后，通过学校考核，师生满意度≥85分（考核表见附件1） | 15% |
| **质保金** | 服务期满后无质量问题 | 5% |

最终验收后，师生满意度≥85分。

1. 服务协议期限

本项目自合同双方签字或盖章之日起生效，有效期为两年。在服务期限内，双方应遵守相应的法律法规和约定，保证按时、按质量完成服务内容，确保服务质量和效果。

1. 商务要求
2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定
3. 本项目可以面向中小企业采购
4. 服务期：自合同签订后 24个月。
5. 2022年4月起至投标截止日前，投标人承接过不少于2项类似项目，（投标人提供的业绩以合同签订日期为准，需提供服务合同扫描件，合同扫描件须包含首页、关键页及签字盖章页等）
6. 投标人近三年政府采购合同履约过程中及其他经营活动履约过程中因围标串标、偷税漏税、提供假冒伪劣商品等行为被有关行政部门处罚（处理）记录的，本项目不认定其具有良好的商业信誉，将拒绝其参本次政府采购活动。
7. 承担风险

学院信息化建设与管理中心将对校园智慧校园服务质量进行全过程监控，中标单位日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。

违约处理与处罚规定：

中标方在合同执行期间，如果有下列情形之一者，学院有权从责任保证金中视情节轻重扣除50－1000元/次。

* 未按合同规定执行合同规定任务的。
* 没有及时响应造成学院损失的。
* 因维护不当造成后继损失的。
* 对学院指出的存在的问题与不足未能及时整改的。

附件1：考核评分表及考核要求

#### ****考核项目与评分标准****

（总分100分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **吐鲁番职业技术学院**  **智慧校园软件平台运维保障服务年度检查考核评分表**  **月份：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **服务单位：**   **考核部门：**\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ | | | | | |
| **考核大类** | **考核子项** | **评分标准** | **分值** | **得分** | **备注** |
| **1. 技术保障服务（25分）** | 1.1 紧急故障修复 | 重大故障（如核心业务功能中断持续≥30分钟、受影响终端用户比例≥30%）响应时间≤2小时，修复时间≤4小时，每超时1次扣2分；每年至少提供1次服务。 | 8 |  |  |
| 1.2 备份服务 | 云备份可靠性≥99.99%，数据保留6个月；备份失败或丢失每次扣2分。 | 7 |  |  |
| 1.3 容量管理 | 7×24小时监控，当检测到计算或存储资源不能承载用户负载时， ≤4小时内在业务沟通群对用户进行预警通知，未达标每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 1.4 合规与安全 | 每学期提供1次病毒检查、入侵检测报告，缺失扣3分； | 5 |  |  |
| **2. 数据保障服务 （20分）** | 2.1数据迁移 | 数据迁移失败（学校硬件设备故障、网络异常情况除外），每次扣5分。 | 8 |  |  |
| 2.2 数据恢复 | 每年2次恢复服务，在学校网络正常，目标服务器网络、存储正常情况下，恢复成功率100%，失败每次扣5分。 | 7 |  |  |
| 2.3 数据安全 | 发生数据泄露或篡改事故，本项0分并启动问责。 | 5 |  |  |
| **3. 产品增值服务 （20分）** | 3.1 手机短信服务 | 短信数量≥5000条/年，验证码延迟≤5秒（师生手机终端及网络问题引起的除外），未达标每次扣2分 | 6 |  |  |
| 3.2 人脸识别服务 | 服务次数≥10万次/年，底库安全管理无泄露，违规每次扣3分。 | 5 |  |  |
| 3.3 软件版本升级 | 升级后系统稳定，失败或功能异常每次扣2分。 | 5 |  |  |
| 3.4 平台运行报告 | 每学期1份报告，未提交或内容不全每次扣2分。 | 4 |  |  |
| **4. 服务质量 （25分）** | 4.1 服务响应时效 | 普通问题≤3小时响应，紧急问题≤2小时，超时每次扣2分。 | 10 |  |  |
| 4.2培训记录完整性 | 培训记录缺失扣2分。 | 8 |  |  |
| 4.4 培训与指导 | 未按合同提供师生培训扣5分。 | 7 |  |  |
| **5. 用户反馈 （10分）** | 5.1 满意度调查 | 师生满意度≥90%得满分，每降低5%扣2分。 | 6 |  |  |
| 5.2 投诉处理 | 有效投诉≤2次/月，超次或未及时解决每次扣2分。 | 4 |  |  |

服务方负责人：\_\_\_\_\_\_   日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

校方考核人：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### ****总分计算与等级评定****

**总分** = 各子项得分总和 - 扣分

**等级划分**：优秀（≥90分）良好（80-89分）合格（60-79分）不合格（＜60分）

#### ****考核说明****

* **检查方式**：现场抽检、系统日志核查、用户访谈、工单记录抽查等。
* **≥90分**：全额支付当年服务费用。
* **80-89分**：扣减当年合同金额的3%。
* **70-79分**：扣减当年合同金额5%，并要求限期整改。
* **<70分**：扣减当年合同金额10%且在3个工作日内提交整改方案，如整改未通过可终止合同。
* 项目结束时考核平均分≥85分，续约优先；<80分启动重新招标。
* 扣减金额累计不得超过合同总额的10%，重大事故直接终止合同并追责。

#### ****改进建议****

根据当年运维问题提出针对性优化方案。