

岱山经济开发区数智园区管理平台运维服务项目参数

序号	名称	参数	数量	单位
1	运维服务	<p>系统日常维护：</p> <p>1.提供故障处理服务：</p> <p>（1）远程接入支持：5*8 小时及时处理客户日常使用系统中出现的故障申告，保障系统在非硬件与网络故障的前提不会出现系统无响应、需暂停的更新以及重要功能无法正常工作的问題，负责远程调试服务、技术支持服务。</p> <p>（2）现场技术支持：如甲方要求，乙方应及时指派工程师在 1 小时内到现场提供技术支持服务。乙方工程师在服务完成后，必须得到用户确认后方可离开。当发生紧急事件时，乙方工程师应在工作日 1 小时内，节假日 4 小时内到达现场并提供不间断技术服务支持，直至平台系统恢复正常运行。</p> <p>2、日常运行支撑：</p> <p>（1）远程问题诊断和支持服务：通过网络、电话、浙政钉提出服务请求，乙方将在限定的服务时间内为甲方解决系统问题。在提供任何必要的现场服务之前，乙方首先使用远程支持服务工具（可行的情况下）对乙方提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。</p> <p>（2）系统管理的日常操作指导：乙方提供系统管理的日常操作指导，保证甲方员工能够有效地使用平台系统，使日常的系统维护、操作和一般性的故障处理得以顺利进行，降低由于人为因素影响系统可用性的风险，提高系统的可用性。</p> <p>（3）三方费用：乙方根据业主实际使用需求，负责运维期间产生的工商信息匹配接口、短信接口、地图接口费用。</p> <p>3、提供系统巡检服务：</p> <p>（1）定期检查：每年两次对系统进行健康检查，及时消除故障隐患，确保系统平稳健康运行。健康检查的主要内容如下：平台系统运行情况进行检查。在检查过程中发现的隐患，乙方将及时通知甲方，如果是软件缺陷或漏洞由乙方进行修复，避免已知问题影响系统的稳定运行。检查完成后提交服务报告。</p> <p>（2）系统漏洞修复：消除软件漏洞给系统带来的安全隐患，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。并对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡，从而保证系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。</p>	1	项/年