

福建省红十字会办公系统运维服务项目采购公告

福建省红十字会办公系统运维服务项目，将以比价方式确定运维服务公司。

一、服务内容

办公系统运维，主要包含协同办公系统的服务端、客户端等基础环境运维服务、其他运行维护服务（技术咨询、培训等），详见运维方案。

二、服务期限

1 年期，即 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日。

三、服务要求及服务费

服务期内，当软件出现故障时，提供服务级别的响应速度不得大于 1 小时，故障修复时间不得大于 4 小时。对于在短时间内不能解决的问题，立即提供应急措施和应急方案。提供 7×24 小时的技术支持。指派工程师定期到现场进行系统巡检，并出具系统巡检报告。

服务费每年不高于 25000 元，于 2023 年 12 月 15 日前一次性支付全部合同款，乙方到款后，继续运维服务至 2023 年 12 月 31 日。

四、报名条件

1. 参加投标报价的企业为独立法人，并且营业执照经营范围必须有计算机软硬件技术开发、技术咨询、技术服务（与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得同时参加投标报价）。报名时需提供单位有效的营业执照复印件、由法定

代表人对授权代表人的授权书（授权书必须经法人代表签字，否则无效）、法定代表人身份证复印件及受权代表人身份证复印件等材料（以上材料需加盖公章）。

2. 报价书。

2. 本项目不接受联合体参与投标报价。

3. 提交的资质文件所有复印件必须是最新的（有效期内）。

五、中标公司的确定

1. 最低价中标：报价最低者确定为中标单位。

2. 最低报价若出现两家（含）以上相同时，则以现场抽签方式来确定中选人。

3. 对中标的服务公司进行公示，公示期 3 个工作日，公示无异议后，我会即与该公司签订服务协议。

六、报名方式

1. 报名时间： 2022 年 12 月 5 日至 2022 年 12 月 9 日，上午 8:30-11:30，下午 14: 30-5:00。

2. 报名地址：福州市鼓楼区湖东路 199 号外经贸广场 3 层 314 室。

3. 联系人：孙宏图，电话：0591-87763350

附件：运维方案

福建省红十字会

2022 年 12 月 5 日

附件：

运维方案

1. 概述

为确保福建省红十字会办公系统稳定可靠运行，保障用户正常使用协同办公软件，确保协同办公系统更好地服务于省红十字会系统日常办公和生产经营工作，保证用户在使用系统办公系统的各种问题得到及时反馈和解决，实现运维管理有章有序进行，提出有针对性的运维服务方案。

2. 服务范围、对象及内容

2.1 服务范围

本次运维的范围为省红十字会办公系统，包括系统运行基础环境（服务端）、办公系统（含内部办公子系统、即时通讯服务）。

说明：省红十字会办公系统于 2018 年底部署到省政务信息网云平台上，系统运行的基础环境（云平台）的硬件设施由省经济信息中心统一管理，但系统运行的软件平台（包括应用服务器、数据库）仍在本次服务范围。

2.2 服务对象

服务对象包括：福建省红十字会本单位内部所有使用办公系统用户（即时通用户）。

2.3 服务内容

服务内容包括办公系统软件日常运维服务、操作办公系统的客户端基础环境、系统相关的技术咨询服务。

3. 服务方式

本次运维采用非驻点服务方式，具体包括：

(1) 远程 (7*24) : 在系统服务端出现故障时, 在一线工程师解决不了的情况下, 安排二线服务工程师或资深技术专家通过政务信息网接入服务器进行问题的诊断分析和故障排除。

(2) 电话、QQ、微信 (7*24) : 通过榕基统一客服或指定技术服务工程师手机、QQ、微信等通讯工具受理和处理用户服务请求和接受相关的技术咨询服务。工程师在电话、QQ、微信中完成问题诊断分析、指导用户排除故障。

(3) 定期现场巡检 (1 次/周) : 巡检的内容包括系统维护、用户使用方面的操作指导, 在现场解决系统运行和用户使用过程中的突出问题、检测系统工作状态、监测系统运行效率, 并根据需要对系统进行性能、流程等方面的调优等。

(4) 现场应急响应 (7*24) : 在系统出现宕机、挂起或其他导致大面积用户无法正常使用系统的问题时, 工程师立即响应, 并在 1 小时内赶赴现场协助用户进行系统恢复。

(5) 网站、邮件、传真: 在服务期内不定期发布系统使用相关的补丁程序、工具及文档, 用户按照配套的指导说明手册能够自行完成安装和配置。

(6) 其他临时性现场服务 (按需) :

A. 在远程和电话无法诊断和排除的故障, 则派技术服务工程师赶赴现场进行问题分析和故障排除;

B. 服务期限内, 遇到系统割接、系统接入、扩容以及安全部署、安全策略调整等特殊阶段对服务提出的特别配合要求, 我们将按照用户要求派工程师实时响应并协助进行;

C. 对重要用户 (如会领导及部分处室领导) 在使用过程中遇到障碍, 在无现场驻点工程师或非工作时间, 按照用户方需要赶赴现场提供处理和提供必要的帮助。此项服务总次数不超过 10 次。

4. 运维服务目录

服务分类	服务代	服务名称	服务内容概要说明
------	-----	------	----------

一级	二级	码		
基础环境 运维服务	服务端	010101	系统运行环境的维护(应用服务、数据库等)	通过对云平台办公系统运行的系统软件环境进行巡检与监控,及时发现并排除各类故障和隐患,从而确保协同办公系统运行环境安全、稳定、可靠,符合系统的最佳运行条件。
	客户端	010201	与系统相关的客户端操作环境,包括IE浏览器、字处理软件、PDF、看图软件及控件等	在用户使用系统过程中涉及到的客户端软硬件环境故障,按照用户提供的故障描述、截图、照片等信息对问题进行诊断,确定故障点,并配合用户或终端维护人员排除故障,确保客户端能正常使用系统。
	协同办公系统	020201	协同办公系统基础运维	通过对办公系统(模块)进行日常巡检与监控,及时发现并处理各类故障和隐患,确保软件安全稳定可靠运行;同时,对客户提出的各类应用软件变更需求(如:参数调整、权限配置、流程调整、功能性修改、日常管理等)进行积极响应,保证客户使用系统时稳定、可靠,并与客户的办公业务需求保持一致。
		020202	协同办公系统纠错性维护	对用户使用过程出现僵死流程、冗余数据、错误数据、错误格式、缺失数据等在用户方授权的情况下,从后台通过工具进行纠错、清除或恢复等操作,确保系统运行和用户操作始终处于良性状态。
		020203	协同办公系统隐患评估	通过对系统开展监控数据分析、配置审计、架构梳理、隐患扫描等服务,全面评估系统的健康状况,包括但不限于:系统容量、性能状况、配置合理性及有效性,故障历史、系统架构等方面,让客户全面了解其存在的问题与隐患、并给出改进建议,为日后

服务分类		服务代码	服务名称	服务内容概要说明
一级	二级			
				优化改造奠定基础。
		020204	协同办公系统调优	根据协同办公系统所存在的问题与隐患，制定合理的优化实施方案，协助客户在预定的时间窗口内完成优化实施，并确保实施过程安全合理、风险可控。
其他运行维护服务		030101	技术咨询及培训	维护团队应提供必须的与系统相关的服务技能培训，并对相关技术问题进行交流，以提高用户技术水平，使用户能熟练使用和管理系统。培训包括不定期讲座或点对点辅导，并提供对各单位管理员、终端维护人员简单故障排除方法的培训。
		030102	应急演练服务	帮助用户制订办公系统应急响应方案和流程，并通过模拟各种突发故障或事故场景，验证系统的高可用性、数据备份、容灾配置等的有效性和合理性；同时，协助客户优化应急响应方案与流程，提升客户应对各类突发事件的处理能力。
		030103	重大活动保障服务	服务期限内，遇到系统割接、系统接入、扩容以及安全部署、安全策略调整等特殊阶段对服务提出的特别配合要求，则按照用户要求派工程师实时响应并协助进行保障。
		030104	重点用户特殊支撑服务	对重点用户（如会领导及部分处室领导）在使用过程中遇到障碍，在无驻场工程师或非工作时间，按照客户要求赶赴现场提供专门的支撑服务和帮助。
		030105	运维服务阶段工作报告	定期和不定期（根据客户方工作需要）系统运维状况进行统计，提交系统使用情况、系统运行状况、服务响

服务分类		服务代码	服务名称	服务内容概要说明
一级	二级			
				应及处理情况、系统存在问题及建议等。

5. 服务响应要求

5.1 响应级别

级别	故障级别	故障特征
一级	致命	系统出现宕机等严重问题，系统无法启用；系统故障可能造成重大安全事故或损失。
二级	严重	系统出现普遍性的关键业务故障（如公文无法处理）；系统故障可能造成安全事故或损失。
三级	一般	系统基本正常，出现非致命性、非关键业务错误，对用户工作影响不大。

5.2 响应时间

级别	电话响应	远程响应	现场响应	恢复时间
一级	立即 (7*24 小时)	10 分钟	1 个小时	4 小时内
二级	立即 (7*24 小时)	半小时内	半天	1 天内（具体要视问题解决的难易程度和限制条件定）
三级	立即 (7*24 小时)	一小时内	1 天	1 周以内（具体要视问题解决的难易程度和限制条件定）

6. 服务队伍要求

在本服务项目中，运维团队应明确自己的责任和义务，在充分了解项目所述各个系统现有环境的基础上，提供规范化、高质量的服务。服务队伍包括服务前台、一线服务工程师、二线服务工程师、技术专家等。