《2023年数字化校园平台维护费》采购需求

**一、项目概况**

1、项目名称：2023年数字化校园平台维护费。

2、项目预算：13.7万元。

3、采购方式：单一来源采购。

4、项目背景：《安徽新闻出版职业技术学院数字化校园一期软件采购第1包项目》于2017年8月建成；《安徽新闻出版职业技术学院学生管理系统采购项目》于2017年9月建成，为了使两个项目采购的系统保持正常运转，继续服务学院教学及工作，现进行维保服务采购。

**二、服务期限**

自合同签订之日起至2023年12月31日。

**三、服务范围**

服务商需对“表一”中所列的应用提供服务期限内的维保服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 应用名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 主数据管理平台 | 1 | 套 |
| 2 | 统一身份认证平台 | 1 | 套 |
| 3 | 迎新服务 | 1 | 套 |
| 4 | 宿舍服务 | 1 | 套 |
| 5 | 学生信息管理系统 | 1 | 套 |
| 6 | 学生离校管理系统 | 1 | 套 |

表一

**四、服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项** | **服务内容** | **服务项说明** |
| **服务获取** | 线上受理 | 提供可供登陆的线上提报解决问题的平台。 |
| 电话服务 | 提供7\*24小时电话支持指导服务电话。 |
| Email服务 | 提供电子邮件地址，可供问题解答、协助安装、产品参考等。 |
| **BUG修复** | BUG修复 | 针对服务商提供的应用系统中存在的BUG，持续提供修正与消缺服务，并提供修复BUG的必要补丁版本的升级服务。 |
| **故障处理** | 故障处理 | 系统上线运行时，当出现一些突发性情况而引起业务的中断时，为了保证系统的正常运行，对该故障进行处理，包括：1、非计划掉电导致系统故障，我院排除故障后，配合系统恢复；2、系统资源不足导致系统故障，我院扩充资源后，配合学校系统恢复；3、硬件故障，我院排除故障并将数据还原后，配合学校系统恢复。如出现系统运行环境变更（如：系统文件丢失、系统权限变化、IP变更、操作系统无法启动、数据库故障等），则不在承诺系统恢复的服务范围内。如因第三方软件故障（包含websphere、Oracle数据库、https证书等），配合我院提供有偿的修复服务。 |
| **运行支持** | 运行支持 | 对系统运行过程中系统管理员及业务管理员的问题提供解答和问题解决跟踪。1、系统环境调整后，环境文档实时更新；2、系统使用过程中问题解答；3、系统服务临时启停；4、系统运行过程中访问报错问题处理；系统使用过程中数据错误问题处理。 |
| **现场技术支持** | 重大校园活动 | 在我院有重大校园活动时（例如迎新、离校等），服务商需提供2名及以上技术人员进行现场技术支持与保障。 |
| 整体系统瘫痪，基于系统的用户核心业务应用出现严重问题 | 如4小时内无法解决，服务商应在8小时内派技术人员前往故障现场，提供现场技术支持 |
| 系统整体性能下降或不稳定，严重影响用户核心应用系统 | 如8小时内无法解决，服务商应在8小时内派工程人员前往故障现场，提供现场技术支持 |
| **系统培训** | 培训支持 | 服务商需对我院需要使用系统的相关人员进行使用指导和培训。 |
| **服务团队说明** | 提供服务团队说明文档 | 提供本项目服务团队组织说明，包含项目成员、职责、联系方式。 |

**五、验收方式**

验收由学院项目办组织验收小组进行验收，服务方在整个服务过程中均要有文档记录，便于问题跟踪和分析，并在验收时提供以下服务报告：

（1）服务计划

（2）问题处理报告

（3）定期巡检报告

（4）年度工作总结

**六、付款方式**

合同签订后支付50%，余款验收合格后支付。