福建省应急管理厅一体化协同办公平台

运维服务项目询价表

福建省应急管理厅依托现有省级一体化协同办公平台提供的标准功能服务，结合实际工作需求，对现有功能进行升级扩建，开发新的功能模块，主要实现包括：工作人员在线考核功能、通知公告个性化功能等。；提供运营运维服务，包括系统升级、系统培训、技术支持、日常巡检、故障处理等服务；提供现场驻点运维服务，包括配备1名专业技术人员，提供5\*8小时驻点运维保障，并提供7\*24小时远程技术支撑服务。

|  |
| --- |
| **功能定制开发** |
| **功能能模块** | **技术要求** | **报价****（万元）** |
| 通知公告个性化功能 | 置顶时间管理 | 通知公告的置顶时间进行周期性的管理配置，所发布的通知公告置顶后展示周期为置顶配置中的时间，当置顶时间结束时，将自动变为普通未置顶公告。如需要延期时，管理员可使用“追加置顶时间”视图按钮协助延长置顶时间。 |  |
| 通知公告插件改造 | 定制开发首页通知公告，将通知公告插件最右侧三点改为文字“更多”，使用户可以更直观的理解其含义。将首页通知公告进行分页，用户在首页进行页数选择即可看到全部公告。 |  |
| 工作人员在线考核功能 | 根据厅人事处需求定制开发全厅公务员平时考核、公务员年度考核、工勤人员年度考核和编外聘用人员年度考核在线考核功能；应实现考核等级、考核流程、考核角色、考核个人信息自主修改、配置；对新增考核、正在进行考核、历史完成考核流程进行追踪管理；考核情况统计可按处室公示、展示人员考核结果，可按年度、季度、考核类型条件经行筛选，同时提供考核结果导出功能。 |  |
| **合计：** |  |
| **系统运维保障** |
| 日常使用指导 | 对服务范围内的平台功能模块使用问题，进行一对一的远程指导。 |  |
| 日常巡检 | （1）关键服务巡检：云文档服务、轻阅读服务、签章服务、短信服务、网关服务等关键服务进行可用性、响应速度、稳定性等方面的巡检。（2）核心系统功能巡检：对服务内的重要业务功能进行巡检，验证其可用性。（3）涉及到的服务器巡检：对本服务涉及到的服务器的CPU、内存、硬盘等使用情况进行日常巡检。 |
| 技术支持 | 对服务内遇到的技术问题提供24小时技术支持，包括电话技术支持、远程技术支持，若以上方式无法解决时，提供现场技术支持。支持内容包括平台运行基础环境、平台软件系统本身的操作及系统配置、协助系统接入、扩容、安全部署等。 |
| 系统升级 | 云协同提供系统功能的持续升级，并根据三级等保的要求，持续升级系统安全防护措施。 |
| 故障处理 | 对平台使用过程中出现的僵死流程、错误数据、错误格式、缺失数据等问题，按照用户提供的故障描述、截图、照片等信息处理故障。若远程技术支持无效的情况下，派遣技术支持人员提供现场故障处理，并形成运维记录。 |
| 需求变更 | 接收标准服务内的需求变更工单处理。接收到用户标准服务内的需求变更申请后，在24小时内响应，并给予处理反馈意见及处理办法。 |
| **合计：** |  |
| **驻点保障服务** |
| 提供现场驻点运维服务 | 配备1名专业技术人员，提供5\*8小时驻点运维保障，并提供7\*24小时远程技术支撑服务。驻点服务内容如下：**1.****日常使用培训。**对服务范围内的功能模块进行集中培训，培训时间与培训内容根据实际情况而定。**2.故障收集。**在故障响应时间内检查反映的问题，第一时间接入处理并按时维护，保证平台正常运行，用户正常使用，并且记录问题原因和处理过程。对系统平台的运行情况进行分析，及时发现并排除故障，每月提交一份系统维护记录，根据系统经常出现的情况或者有可能出现的情况及时提出日常维护和日常使用建议。**3.故障处理。**（1）系统运行、升级期间出现故障现场进行处理、解决；（2）在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时，视同系统故障；（3）在系统故障原因不明时，由现场进行故障诊断；（4）对系统故障提出故障处理建议，经用户方同意后，进行排除、系统调优、重置等。**4.****现场咨询服务。**提供长期免费的咨询服务，咨询的内容包括系统使用，标准规范咨询，开发技术咨询等。对用户在系统使用过程中遇到的操作性、业务性、维护性等各类问题，技术人员应进行解答并帮助其解决问题，同时记录问题内容，根据问题提出的频率整理出技术支持问题列表和相应的文档资料，定期进行发布，帮助用户更好的理解和使用系统。主要工作内容和职责包括：（1）对软件使用过程中出现的各类问题进行解答。（2）处理建议以前台操作为主，能够通过前台操作完成的，不能在后台调整。（3）系统使用中出现的常见问题，及时通过文档等形式予以发布。**5.需求整理。**根据业主方提出软件需求，与业主方项目负责人一起进行评估，分析系统需求变更方案，制定计划。**6.重要时期值守。**重要时期或应甲方要求，提供24小时现场值守保障，保证系统的正常运行。 |  |
| **合计：** |  |
| **总计：** |  |

公司名称（盖公章）：

联系人： 联系方式：