**附件1**

**采购项目需求**

项目名称：邮件系统维保服务

1. 项目介绍

我社办公系统采用广东盈世计算机科技有限公司开发的Coremail邮件系统（信创版），该系统满足我社内部收发文件的需求，提供了稳定、安全、可靠的内部通讯服务，是我社办公沟通的重要手段之一。现需要采购该系统为期3年的维保服务。

二、服务要求

投标人对招标人的邮件系统进行维护和保障服务，以确保应用系统正常稳定运行，包括但不限于系统有效生命周期内（即招标人废止该系统运行之前）的技术咨询、产品版本升级、缺陷修复、故障处理、系统巡检等，维保服务期限为3年。

服务方式包括但不限于现场人员支持、现场咨询、现场排除故障、电话咨询、远程支持等。系统出现异常时，招标人应及时通过电话、邮件等方式通知投标人，投标人收到招标人通知后应立即配合招标人查明系统异常原因，如果通过电话、远程协助等方式无法使系统恢复正常，或者招标人认为有必要的情况下，招标人有权要求投标人到达现场进行支持服务。

三、服务须满足的规范、标准

 1、定义

（1）故障：指信息系统在没有预先安排的情况下出现的对用户提供服务的中断。故障级别分为：

一级故障：系统不能运行或存在故障，导致所有或部分业务都无法运行。

二级故障：辖内部分机构的业务系统无法运行。

三级故障：系统运行出现故障，但是不影响业务办理，或者有其他替代方式能够完成业务办理。

（2）缺陷：指信息系统存在的某种破坏正常运行能力的问题、错误，或者隐藏的功能缺陷，即将但是还没有造成系统故障。缺陷级别分为：

紧急缺陷：指信息系统存在异常，即将造成大量业务中断或存在高风险安全漏洞，随时可能发生信息系统故障或安全事件。

重大缺陷：指信息系统发生异常，不影响信息系统整体运行，即将或已经造成少量业务中断，对安全运行影响较大，尚能保持运行，不及时处理会造成信息系统停运等故障情况。

普通缺陷：指设备(系统)、设施发生的异常，不影响业务运行，不影响设备（系统）整体运行，短时之内不会劣化为重大缺陷、紧急缺陷，对运行虽有影响但尚能保持运行。

（3）变更：包括故障及缺陷的处理、日常运维中的数据变更和配置变更、定制化功能需求变更等。

2、维保服务范围

系统有效生命周期内，投标人维保服务包括但不限于以下内容：

系统运行问题的诊断和处理。

系统运行期间技术咨询。

产品版本升级、缺陷修复、故障处理。

系统巡检、特殊时段保障。

信息备份。

配置变更、数据变更。

不超过系统建设总工作量10%的局部功能的增加和调整。

未来新增定制化改造内容的维保。

3、维保服务要求

（1）维保服务方式

服务方式包括但不限于现场人员支持、现场咨询、现场排除故障、电话咨询、远程支持等。

（2）维保服务描述

投标人在维保服务期按照招标人系统运维管理相关规定，为招标人提供以下运维服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务描述** |
|  | 系统巡检 | 对系统进行巡视，检查系统运行状态，及时解决突发问题；重大节假日或重要时点前，对运维对象进行系统级检查，并及时处理系统隐患及异常 |
|  | 特殊时段保障 | 重大节假日或重大活动日保障系统正常运行。 |
|  | 技术咨询 | 7\*24小时响应用户电话咨询，进行系统维护指导；技术方案支持、规划咨询服务等 |
|  | 信息备份 | 对系统代码、系统配置信息、系统文档等进行备份 |
|  | 故障及缺陷处理 | 1）对影响系统可用性的故障及缺陷或突发事件进行处置，最大化系统可用率、杜绝信息安全事件、保证系统应用性能2）对系统BUG或功能BUG进行处理完善3）对系统性能进行优化 |
|  | 配置变更 | 1）完成系统运行环境、运行参数、操作系统补丁的升级和调优工作2）配合完成系统测试环境搭建3）配合完成系统迁移 |
|  | 产品版本升级 | 系统程序发布、部署及相关文档等管理 |
|  | 局部功能调整 | 对系统功能进行局部功能更改，并同步对《需求说明》、《设计文档》、《数据字典》、《使用手册》等进行更新 |
|  | 数据变更 | 对因用户误操作、通过系统功能无法更正的应用数据，在招标人书面授权后，进行后台修改，并对数据实行分级维护（对不同单位、个人授予相应权限） |
|  | 其他 | 1）针对系统可能的突发事件，配合招标人编制应急预案，并配合招标人进行应急演练2）配合进行安全测评，以及安全整改和加固3）配合完成与本系统相关的其它运维服务工作4）协助招标人完成制定IT服务的相关流程、制度，详细列出针对不同事件和问题的技术方案和解决方案，并提供相关技术参考资料等 |

（3）服务响应时限和服务周期要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务响应时限和服务周期要求** |
|  | 系统巡检 | 每月及重大节假日或重大活动日或重大事件前进行巡检 |
|  | 特殊时段保障 | 招标人有权要求中标方在重大节假日或重大活动日派驻至少一名技术人员驻场保障系统正常运行 |
|  | 技术咨询 | 1）提供7×24小时服务2）3小时内响应 |
|  | 信息备份 | 系统代码、系统配置信息、系统文档发生改变后1个工作日内进行备份 |
|  | 故障及缺陷处理 | 1）提供7×24小时服务2）详见表下约定 |
|  | 配置变更 | 开展配置变更的工作时间不能影响系统正常使用 |
|  | 产品版本升级 | 开展程序发布的工作时间不能影响系统正常使用 |
|  | 数据变更及其他 | 满足招标人时限要求 |

（4）故障处理时限要求：

一级故障：要求30分钟内予以响应，经招标人评估，需要投标人到现场解决的，投标人维护人员如在招标人所在地或是招标人所辖内的机构（包括分支机构）所在地，要求2小时内到达现场；如在外地，到达现场所用时间应控制在12小时内。

二级故障：要求1小时内予以响应，经招标人评估，需要投标人到现场解决的，投标人维护人员如在招标人所在地或是招标人所辖内的机构（包括分支机构）所在地，要求4小时内到达现场；如在外地，到达现场所用时间应控制在24小时内。

三级故障：要求1小时内予以响应，经招标人评估，需要投标人到现场解决的，投标人维护人员如在招标人所在地或是招标人所辖内的机构（包括分支机构）所在地，要求8小时内到达现场；如在外地，到达现场时间应控制在48小时内。

（5）缺陷修复时限要求：

紧急缺陷：要求1小时内予以响应，2天内予以解决。

重大缺陷：要求1天内予以响应，7天内予以解决。

普通缺陷：要求2天内予以响应，甲乙双方友好协商。

（5）交付物要求清单/清单要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **交付物** | **交付时间** |
|  | 系统巡检 | 巡检报告 | 巡检结束后5个工作日 |
|  | 特殊时段保障 | 缺陷处理报告 | 缺陷处理后5个工作日 |
|  | 故障处理 | 故障处理报告或记录 | 故障处理完成后1个工作日 |
| 更新《系统故障处置指南》 | 故障处理完成后5个工作日 |
|  | 缺陷处理 | 缺陷处理报告或记录 | 缺陷处理完成后1个工作日 |
| 更新《系统缺陷处置指南》 | 缺陷处理完成后5个工作日 |
|  | 配置变更 | 配置变更记录 | 配置变更完成后1个工作日 |
| 更新《系统配置指南》 | 配置变更完成后5个工作日 |
|  | 产品版本升级 | 产品版本升级记录 | 升级完成后1个工作日 |
|  | 需求变更 | 更新《需求说明书》、《设计文档》、《数据字典》、《使用手册》 | 需求变更后5个工作日 |
|  | 数据变更 | 数据变更记录 | 数据变更完成后1个工作日 |
|  | 其他 | 按招标人要求 | 按招标人实际要求 |

招标人在收到投标人交付物后，若招标人认为交付物未满足项目要求，则投标人必须在招标人要求时限内对交付物做出修改，直至取得招标人认可后，方可再次提交。

（6）运维服务质量要求

投标人提供的维保服务应规范、及时、有效，准确，满足以下质量要求：

保障运维期间系统运行稳定，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误，导致系统不可用；

保障运维期间系统运行安全，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误，发生信息安全事件；

不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以导致系统数据、应用数据和配置信息丢失；

不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致用户投诉；

严格遵循贵州省农村信用社联合社运维管理相关规定开展工作，杜绝运维工作违规违纪现象发生。

（7）维保人员要求

投标人按招标人要求派驻现场的技术人员，对不满足招标人工作要求的，招标人有权要求投标人予以更换。

投标人派驻现场的技术人员需遵守：

不在现场超过1天须向招标人提出书面申请，获得同意后方可离开；

人员更换须向招标人提出书面申请，获得同意后方可更换；

必须遵守招标人现场工作纪律规定，包括考勤、着装、纪律等。

（8）工作规范要求

投标人必须严格遵循招标人信息系统相关工作流程、规范、标准和制度要求，在招标人指定平台中按照开展维保服务工作，做好各项工作的过程及结果的详细记录；

投标人必须严格执行工作审批流程，未经许可不得擅自扩大工作范围；

投标人在运维工作中必须严格遵循早发现、早汇报、早处理原则。任何情况下，都不能向招标人隐瞒维保工作真实情况；

投标人在维保工作中要做好备份、测试、监护等风险预防措施，杜绝工作失误造成的系统故障、数据丢失等事件；

4、维保服务考核

招标人根据下表所列考核办法对投标人进行考核，并按照从当期维保费用扣除考核款后的余额支付投标人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **考核点** | **扣减标准** |
|  | 在合同履行过程中存在故意或过失行为造成招标人损失 | 扣减当期全部维保费用，并赔偿招标人损失 |
|  | 系统不可用超标 | 当期维保期内，因本系统自身原因导致不可用时间每增加8小时，扣减5%当期维保费用 |
|  | 故障处理超时 | 一级或二级故障处理超时，每发生1次，扣减2%当期维保费用三级故障处理超时，每发生1次，扣减0.1%当期维保费用 |
|  | 缺陷处理超时 | 紧急缺陷处理超时，每发生1次，扣减2%当期维保费用普通缺陷处理超时，每发生1次，扣减0.1%当期维保费用 |
|  | 不遵守招标人信息系统运维工作相关规定，进行违规操作 | 每发生1次，扣减1%当期维保费用 |
|  | 工作失误 | 每发生1次，扣减0.5%当期维保费用。造成重大影响的，酌情加重扣减。 |
|  | 客户投诉 | 如经查实确为投标人原因造成系统客户投诉，每投诉1次，扣减0.5%当期维保费用 |
|  | 运维周报和月报、运行记录等运维文档提交或记录不及时，不完整，不规范，不参加工作例会 | 每发生1次，扣减0.5%当期维保费用 |
|  | 如要求投标人技术人员驻场工作但未驻场 | 每发生1次，扣减1%当期维保费用 |
|  | 投标人未经招标人书面同意，擅自更换维保服务人员 | 每发生1人次，扣减1%当期维保费用 |
|  | 维保服务人员不遵守招标人工作纪律 | 每发生1人次，扣减0.1%当期维保费用 |
|  | 在遇到紧急事件处理时，维保服务人员电话未能及时接通 | 每发生1人次，扣减0.1%当期维保费用 |
|  | 未按投标人要求完成对不影响系统架构的局部功能调整 | 每发生1次，扣减1%当期维保费用 |