

附件 2

1、系统运维需求

主要工作内容：软件安装、修复、功能性测试，系统性测试，功能性升级，资料数据更新。（基本维护包括但不限于软件安装、修复、升级、检测维护，更新补丁，定期巡检，保持软件的安全性和稳定性，远程技术指导。）

序号	服务项目	说明
1	技术支持	对系统使用及平台应用提供全天候远程技术支持及使用指导工作。
2	定期巡检	每月一次的现场定期巡检，完成系统涉及的操作系统、数据库系统、中间件、其它支撑系统应用的软件系统进行检查工作。
3	数据备份	定期本地备份，每月数据异地备份并光盘刻录存档。
4	运行环境	指对保证系统正常运行的服务器操作系统及运行环境进行调试、配置的过程。
5	故障调试	指针对由于系统故障或运行环境问题而导致的服务器操作系统及运行环境进行检测、修改的过程。
6	升级维护	对系统运行相关的服务器操作系统与运行环境进行版本升级、更新补丁等工作。
7	现场服务	在系统运行遇到紧急突发事件，启用 7X24 小时响应机制。
8	安全扫描	每季度采用第三方安全厂商进行安全扫描，并出具报告；
9	安全整改	按安全主管单位及等级保护的检查结果，整改系统相关的安全问题。

10	应急预案	提供系统安全应急预案文件
----	------	--------------

2、硬件运维需求

序号	服务项目	说明
1	定期巡检	每月一次的现场定期巡检，完成系统涉及硬件设备进行检查工作。主要对服务器的 CPU、内存、硬盘等运行运行进行记录。
2	网络配置	指对保证系统正常运行的相关防火墙、VPN 等设备的调试、配置的过程。
3	现场服务	在系统运行遇到紧急突发事件，启用 7X24 小时响应机制。
4	安全整改	按安全主管单位及等级保护的检查结果，整改系统相关的设备配置问题。
5	应急预案	提供设备安全应急预案文件

3、模块升级需求

3.1 养护综合业务管理模块升级

1) 公路技术状况指标及报表生成功能升级

根据最新的《公路技术状况评定标准》(JTG 5210-2018)，在原来的标准上面增加了状况检测评定的方法、指标体系、模型、参数。参考现有的公路养护与路政管理系统里面的路况评定标准，增加评定的指标项和修改了计算公式。

2) 桥梁基础信息数据优化升级

根据桥梁信息系统数据资源需求清单表中的桥梁静态数据、桥梁动态数据要求，对现有桥梁基础信息数据进行优化升级，满足国家相关要求。同时配合指定的相关单位进行数据层面的第一阶段与第二阶段对接工作。

3) 第三方服务协助

协助公路网路数据分析服务公司及相关工作涉及业务部门，完成 2020 年及

2021 年的数据导入养护综合业务管理模块并生成应用表格。

3.2 水毁应急抢险业务管理模块升级

1) 市县应急物资库管理功能升级

在原有数据的基础上，搭建流程化管理平台，将采购计划、入库、申请、审批、消耗、归还、保养、报废等实际业务流程台账化，以信息技术手段，规范仓库管理，省局统筹监管。

2) 应急队伍管理模块升级

本次的优化升级以省应急处置中心为圆心，涵盖全省各市县应急处置中心的领导及工作人员，实现线上排班计划，现场在岗情况。

3) 建立全省公路系统人员资源管理库

根据省公路管理局省局部门、各市县分局具体情况形成树形平台，建立全面细致的人员信息管理模块，并通过系统实现人员调配、借调、离岗、离职等操作，通过搜索功能快速查找人员，并通过属性标签筛选显示人员（如工程师、技术专家等）。

4、其他运维需求

4.1 等级保护

从等级保护标准去考虑系统安全，从更大程度上从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等安全保护技术措施，落实安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理和系统运维管理等方面去杜绝安全问题。

4.2 运维报告

每季度提供运维报告，内容包含但不限于：运维服务单、巡检记录及网络报告等。

4.3 驻点及市县服务

根据采购人应用使用需求及业务开展情况，成交供应商需根据实际工作安排并承诺最少提供每月不少于 15 天的省本级驻点技术支持服务；每月至少一次的全省各市县巡检、培训及技术支持现场服务。

4.4 信息保密

采取所有必要的预防措施（包括但不限于双方采取的用于保护自身保密信息的措施）防止未经授权地使用及透露保密信息。

5、服务时间要求

至少提供 7*8 小时的系统应用支撑服务、7*24 小时应急响应服务及节假日安排 1 人值班跟踪服务。

6、服务响应要求

接到故障通知后 8 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决；接到远程技术支持服务请求后，10 分钟内应答并进行服务。