**2025年安徽商贸职业技术学院智慧校园维保项目**

**采购需求与评分参数**

**一、项目概况**

安徽商贸职业技术学院于2018年开始陆续建设了服务师生的多个信息化系统，其中包括统一身份认证、应用服务平台、公共服务、人事一期、智慧资助平台、迎新系统、数据资产平台、职教大脑平台；系统在运行期间使用良好，现各个系统均已过质保期。为了保证服务配套的延续性、避免重新投资建设，保障智慧校园系统的稳定性，从数据安全、故障处理和恢复、系统运行保障、系统业务保障等方面进行全面维护，保证各个系统能够更好地服务于学校教学、管理和服务的各项业务，推动智慧校园建设的快速发展。现需要采购该软件的软件维保服务，本服务为期一年。

**二、服务要求**

# 维护服务对象

1.安徽商贸职业技术学院智慧校园基础信息平台项目（信息管理中心）

2.安徽商贸职业技术学院一网通版升级（信息管理中心）

3.安徽商贸职业技术学院人事一期建设（组织人事处）

4.安徽商贸职业技术学院智慧资助信息化（学生工作处）

5.2021年安徽商贸职业技术学院迎新系统（学生工作处）

6.安徽商贸职业技术学院数据资产建设及数据治理（信息管理中心）

7.安徽商贸职业技术学院全国职教大脑上报平台一期（信息管理中心）

原项目总金额：507.4万元 维保项目预算：35万元

# 维护期限

2025年06月15日至2026年06月14日。

# 投标人须知

投标人须具备所投系统的合法维护权限，具体要求如下：

* 若投标人非原系统开发商，需提供原开发商出具的授权维护函（格式自拟），明确允许其对本项目涉及的所有系统（见“维护服务对象”列表）提供运维服务；
* 若原开发商已无法提供授权（如破产、注销等），投标人需提供系统知识产权合法来源证明（如软件著作权转让协议、原采购合同中的运维权条款等）；
* 对于自研系统或已取得永久授权的系统，需提供软件使用许可协议或自主知识产权证明（如软件著作权登记证书）。

注：未提供上述证明材料的投标人，其投标将被视为无效。

# 系统运行维护服务要求

## ★运维目标

### （1）基本目标

* 最大程度保障核心应用业务连续性，具备相关工具和手段确保数据安全稳定性。
* 系统日常运维保障和性能调优。
* 系统功能优化与提升：根据学校业务需求和技术发展趋势，对系统功能进行持续优化（如界面交互、业务流程简化等），每年至少完成2项功能性改进，提交《功能优化报告》。

### （2）服务团队人员能力要求：

* 对于ITIL运维管理框架具备深刻理解并能结合项目开展实际运维工作，有实际ITIL工具；
* 深刻理解运维项目的运行管理机制，制定切实有效的管理运作流程；
* 具备大型项目系统运行及管理经验，熟悉系统的运行特点，切实可靠地完成对核心系统的日常运行维护工作；
* 熟悉主流数据库（如Oracle、MySQL等）及混合云架构的管理思路；技术队伍需配备多领域技术支持团队（如数据库、中间件、系统架构等），相关人员可提供主流技术认证（如数据库厂商认证、云计算认证等）作为能力证明。

## 运维管理要求

### （1）基本管理要求

* 按运维管理流程及时向管理系统报告问题/异常
* 巡检工作及相应工作台账
* 各系统应用程序和数据的备份
* 纠错性服务：对系统运行过程中出现的错误进行分析和修复；对于由于系统本身设计的原因或者在前期运行过程中没有暴露出来的错误进行分析、修复或者提供其它的解决措施
* 安全服务：系统本身有安全漏洞或其它由于安全原因涉及的调整配合整改
* 配合学校梳理信息系统的信息资产

### （2）事件管理流程

* 建立知识库，对问题进行初判并试图解决问题。
* 能够对问题进行跟踪、并能及时通知相关人员尽快解决问题，直到问题的关闭。所有问题要都能闭环管理，有相关记录，并作为工作量支撑。
* 对未按时解决的问题，能够将事件升级并上报投标人有关方和上级主管。
* 对于一线工程师不能解决的问题支持协调相关人员快速解决问题。
* 提供给各类用户进行问题的查询并反映问题的解决进程。
* 能够统计每季度、每年的问题次数、故障次数。

### （3）问题管理流程

* 能够分析从管理系统获得的所有事件，确定它们的共性。
* 能够定义已知的问题，将处理办法汇总到知识库中。
* 管理系统能够提供给操作者选择已知解决方案。
* 在各级维护人员之间建立问题处理流程，并进行跟踪，可管理所有出现的问题。
* 对每次故障须明确问题原因，并按照招标人要求在3个工作日内提供故障报告
* 对于当前已识别的具体问题（如人事一期建设中请销假数据同步异常问题），中标方需在合同签订后15个工作日内提交专项解决方案，明确技术措施和解决时间节点（原则上不超过 30 个工作日），经甲方确认后实施。对因系统设计缺陷导致的问题，需提供长期优化方案。

### （4）报告管理

按需求提供如下报告：

* 每季度运行服务报告
* 每年运维服务工作总结报告

### （5）按照不同故障级别区分响应时间，故障级别如下：

* 一级，重大故障：学校的信息系统严重损坏，造成经济财产损失，引发负面影响，比如造成系统宕机、数据丢失。
* 二级，严重故障：学校的信息系统长时间严重故障，严重影响学校的正常教育、教学和办公，比如学校信息系统中多个核心服务或系统完全停止工作超过0.5小时。
* 三级，一般故障：学校的信息系统中的某项核心服务暂时性故障，短暂影响部分学生或教职工的正常学习、教学和办公，比如单个系统模块无法访问一个小时。
* 四级，轻度故障：学校的信息系统中的某项次要服务暂时性务故障，影响个别学生或教职工的正常学习、教学和办公，比如系统在数分钟内无法访问。

## 服务项

以下服务内容需覆盖各系统原中标方案中的运维要求，包括但不限于系统功能维护、数据治理、接口对接支持等，确保服务延续性和项目可持续性。

### （1）电话咨询服务：使用系统过程中，可通过电话、微信等方式向乙方提出问题，乙方给予必要的解答。

### （2）远程协助服务：经过用户允许，使用远程拨号或互联网方式提供及时的协助服务，准确、全面了解用户系统运行状况，发现其中存在的问题和错误，从而更直接、快速地为用户排除故障，解决问题。

### （3）Bug修复服务：乙方对系统运行过程中出现的错误进行分析和修复；对于由于系统本身设计的原因或者在前期运行过程中没有暴露出来的错误进行分析、修复或者提供其它的解决措施。

### （4）故障分析处理服务：对系统运行过程中出现的故障问题提供分析与诊断服务，故障类问题在2小时内予以响应处理。

### （5）系统管理运行支持服务：对系统管理员提供系统运行维护过程中的技术、问题定位、操作支持，协助系统管理员完成系统运行管理工作。

### （6）咨询答疑服务：及时响应并解答系统运行中用户的疑问和咨询，咨询答疑类问题3小时内予以响应。

### （7）系统安全修复：配合学校系统安全检测相关工作，对已发现的安全系统漏洞及安全隐患及时修复及解决。

### （8）系统巡检服务：对于维护范围内的各类软件，提供每季度一次的全面的巡检服务。通过该巡检服务，使甲方能了解软的使用情况和潜在问题，提早预防，避免故障发生。

### （9）业务保障服务：在重要的业务节点（包括但不限于：迎新、招聘、综合测评等）对学校业务系统进行数据准备、业务答疑、系统运行保障相关工作。

### （10）回访服务：提供每年2次的现场回访服务和每年2次的远程回访服务，获取甲方用户对于服务工作的意见和建议，深入了解系统的使用情况以便更好的提供服务。

### （11）业务数据处理服务：1、数据调整：由于用户业务变化、历史数据原因，在获得用户方授权后，通过后台数据库进行零星调整或修复；2、数据提取：针对用户临时的个性化需求系统无响应的报表，需要从后台数据库导出数据，并整理成excel文档。

### （12）接口集成支持服务：提供第三方系统对接所需的接口文档/说明、对接过程中的咨询答疑，配合学校数据对接工作，包括数据交换等。（说明：接口集成开发涉及到的二次开发服务不在本服务范围内。）

### （13）小助手在线服务：在运维服务期内，开放小助手用户权限，实现客户问题自助登记、过程透明、结果确认、关闭评价的全过程管理；对于常见问题、巡检信息开放共享，以便及时了解项目问题解决进展，同时提供线上投诉渠道，保证用户权益。

### （14）年度服务报告：提供年度运维服务报告，全面总结年度运维工作执行情况。

### （15）功能优化服务：针对系统现有功能，提供不少于2次/年的优化服务，包括但不限于业务流程梳理、界面交互改进、报表功能增强等，优化方案需经甲方确认后实施。

### （16）现场办公：提供每年不少于30天的现场现场办公服务，办公人员需具备数据库管理或系统架构经验，负责日常巡检、故障预处理及用户现场支持；重点业务支持：在迎新、招聘、综合测评等关键业务周期（每次1-2周），安排技术人员全天候现场办公，保障系统稳定运行及业务连续性。（注：办公人员名单需在投标文件中明确，更换需提前7个工作日书面申请。）

### 新进人员培训服务：每年开学前为新进教职工和学生提供智慧校园系统（含人事一期、智慧资助平台、迎新系统等项目内系统）操作培训，培训次数不少于2次/年，每次培训时长不低于2小时，提供纸质版操作手册和线上视频教程。

### 对数据库故障进行处理，包括表空间满、数据库监听异常、数据库集群同步、数据表字符乱码、账户锁定等导致数据库不可用的问题，让数据库恢复使用；在应用系统出现不可用问题时，协助应用系统维护人员排查oracle数据库。

## 运行维护期间，服务文档的要求

### （1）在整个服务过程均需要有文档记录，便于问题跟踪和分析；并对甲方提供各项服务报告。

### （2）问题处理报告：工程师在系统故障解决后将故障现象、故障判断过程、故障处理过程、故障造成的系统和应用的损失以及由于故障而改变的系统参数或对系统做的任何操作集中整理，形成最终的故障处理报告。该报告中提交给甲方留档保存。每月月报反馈给业务部门，并得到业务部门确认，业务部门老师对服务人员进行评分。

### （3）定期巡检报告：工程师每季度对系统运行环境进行健康检测，并出具系统巡检报告。

### （4）运行环境信息报告：记录系统的配置情况基本信息和运行的稳定性的相关资料，包括对以往系统维护的历史文档记录的积累。

### （5）年度工作总结：在年度结束时，向甲方提供年度工作总结。总结一年内服务的主要成绩以及与甲方要求之间存在的差距。

## 验收流程

### （1）阶段性检查：每季度末，甲方根据乙方提交的《季度运行服务报告》《系统巡检报告》及故障处理记录，对服务质量进行阶段性评估，重点检查响应时效、问题解决率及文档完整性。

### （2）最终验收：服务期满后，乙方需提交《年度运维服务报告》《功能优化报告》及《用户满意度调查结果》（满意度需≥90%）。甲方组织业务部门、信息管理中心等组成验收小组，从以下维度进行综合评价：

### 服务响应及时性（占30%）：以故障响应记录和现场办公服务考勤为准；

### 问题解决率（占30%）：统计全年故障闭环率（需≥95%）；

### 文档完整性（占20%）：需提交完整的故障处理报告、巡检报告、培训记录等；

### 功能优化成效（占20%）：评估年度功能改进是否满足业务需求。

## 付款条件

### 最终验收合格后：根据服务评价结果支付剩余款项（评价得分≥90分，全额支付；80-89分，支付95%；低于80分，按实际情况扣除部分费用）。

**三、评分办法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评标项目** | **评标分值** | **评标方法描述** |
| 投标报价 | 20 | 价格分统一采用低价优先法，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分20分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分＝（磋商基准价/最后磋商报价）×20％×100 |
| 供应商综合实力 | 6 | 1.资质认证（6分）：-具有ITSS运维认证（二级及以上）得2分，三级得1分；-具有信息系统业务安全服务资质（三级及以上）得2分；-具有数据安全管理认证（如DSMC、ISO27001数据专项）得2分。**注：响应文件中提供全国认证认可信息公共服务平台的证书信息查询截图，未提供或提供不全不得分。** |
| 供应商业绩 | 6 | 需提供已签订的软件运维服务合同，每提供1项软件运维服务合同得3分，最多6分。（投标文件中须提供业绩合同，签订时间及金额以业绩合同为准，复印件或扫描件应能辨识买卖双方公章、签订时间，并加盖供应商公章；如业绩合同不能体现以上全部内容则不得分） |
| 运维技术方案 | 24 | 1.需求理解与方案完整性（6分）- 对系统维护需求理解准确，方案覆盖（如现场办公、响应时间、功能优化），得 6 分；- 理解基本准确，方案有缺漏，得4分；- 未覆盖核心需求，得2分。- 无方案不得分。2.服务模式与响应机制（6分）- 承诺故障响应时间（一级/二级2小时响应、4小时到场），得3分；- 提供现场服务方案（30天常规+重点业务周期驻场），得3分；- 未完全满足，每项扣3分。3.售后进度管控（6分）-管理工具具备任务分配、节点跟踪、人员协同功能，且支持采购人实时查询进度，得6分；-工具功能完整但不支持实时查询，得3分；-工具功能缺失或无方案，得0分。4.资源配置合理性（6分）：-团队人员结构合理（含一线工程师、技术专家），职责分工明确，得6分；-人员配置基本满足需求，得3分；-配置单一或无说明，得0分。 |
| 运维服务能力支撑 | 18 | 1.数据平台监控（6分）：-提供全链路监控方案（URL响应、中间件、数据库），含故障定位案例，得6分；-监控方案基本覆盖核心环节，得3分；-无相关内容，得0分。2.应用运行分析（6分）：-提供用户行为分析、设备统计、地域监控，提供功能截图，得6分；-仅实现基础监控，得3分；-与项目无关内容，得0分。3.服务扩展性（6分）：-可定制化运维模式，涵盖全部监控需求，得6分；-满足日常运维，得3分；-无扩展能力，得0分。 |
| 项目组人员配置 | 8 | 1.项目负责人（1人）（1人，需为计算机类本科及以上学历，否则该条不得分）具有：（1）信息系统项目管理师证书的，得1分；（2）网络规划设计师证书的，得1分；（3）中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（原中国网络安全审查技术与认证中心）颁发的信息安全保障人员认证证书的，得1分。2.项目组成员（除项目负责人外，同一人员具有多种证书的，仅计一次分，不重复计分）具有（1）软件设计师证书的，得1分；（2）系统分析师证书的，得1分。3. 现场办公承诺（3 分）：- 承诺现场办公天数（30天常规+ 1-2 周重点业务），提供承诺函，得3 分；- 未承诺或不达标，得 0 分。以上均需提供加盖公章的承诺函。 |
| 培训方案 | 6 | 有针对性的培训方案，需包含新进人员专项培训计划（如时间、对象、内容）、常规操作培训及线上资源支持。-方案包含时间、地点、对象、内容且可操作性强，得6分；-方案完整但细节待完善，得3分；-方案缺失或不可行，得0分。 |
| 安全方案 | 6 | 供应商从物理安全、网络安全、系统安全、应用软件安全、用户安全、数据安全等几个方面提出方案- 符合项目建设需要，安全体系完善，内容详细明确，计划可行，得6 分；- 基本符合项目建设需要，安全体系完善，内容较详细、明确，计划可行 ，得4分；- 基本符合项目建设要求，整体内容有待进一步细化的，得 2 分；- 方案所包含的要点有缺漏、未提供或内容存在明显错误、内容明显不适用于本项目需求的均不得分 |
| 风险管理方案 | 6 | 供应商提供完善的风险管理方案，包含风险识别、风险量化、风险对策、风险对策实施控制等方面进行描述：-具备完善的风险管理方案，涵盖风险识别、量化、对策及控制，步骤明确，得6分；-框架完整但细节简略，得3分；-无方案或方案内容不可行，得0分。 |