**采购项目用户需求书**

项目名称：东莞市市场监督管理局档案系统维护服务项目

东莞市市场监督管理局

2024年9月

**一、项目概况**

本项目主要是为东莞市市场监督管理局企业电子档案资源共享中心系统提供日常运维服务，确保系统正常运行，保障信息安全，进而保障相关业务工作顺利开展。

**二、项目经费和服务周期**

本项目预算为6.42万元，供应商报价不得高于6.42万元。

运维服务期为2024年11月15日至2025年9月30日。

**三、项目服务内容**

总体工作内容主要包括系统运行监控、咨询服务和问题处理。

1.系统运行监控

由供应商安排至少1名技术人员，对系统运行状态进行监控，主动发现和修复系统运行错误，预防可能出现的故障，同时定期进行系统运行状况检查，包括运行状况、访问量情况、网站出错情况等进行检查和分析，为系统的维护提供预警信息。

2.咨询服务

通过网络咨询、电话热线等方式，解答各级用户提出来的各类问题，协调供应商技术人员及时修复系统中存在的问题，保障系统稳定运行。

3.问题处理

处理系统用户报障和突发性的系统崩溃等重大故障，并根据实际需求，对系统不符合最新业务或安全要求的模块进行调整优化。具体服务要求为：

①服务时间

日常提供5\*8小时的电话服务，紧急情况或重保期间提供7\*24小时服务。

②服务承诺

在工作时间内，在系统故障出现之后的0.5小时之内响应，并在确认了故障之后提出解决办法。

③故障解决方式

电话指导、远端诊断、远端维护（在0.5小时内做出响应）；现场支持：如遇到确实需要现场支持的情况，要求供应商的技术人员需在2小时内到达故障现场。

**四、项目实施要求**

1.保密性原则：对服务过程中获知的任何系统信息均不得泄露给第三方单位或个人，不得利用这些信息进行任何侵害东莞市市场监督管理局相关系统的行为。

2.规范性原则：供应商应提供项目实施方案，服务的实施必须依照方案规定的操作流程进行，对重大操作过程和结果要有相应的记录，并提供完整的服务报告。

3.可控性原则：服务的工具、方法和过程要在双方认可的范围之内，保证东莞市市场监督管理局对于服务过程的可控性。

4.延续性原则：本项目的维护服务须在原有的企业电子档案资源共享中心系统基础上进行维护。

5.最小影响原则：服务工作应不能对现有业务的正常运行产生显著影响（包括系统性能明显下降、服务中断等）。维护公司应采取预防与应急响应并重的措施。定期对被维护的系统及相关环境进行预防性检查，防患于未然。对可能的突发故障事先制定应急预案，确保在出现紧急情况时，将业务系统的中断减至最低，确保业务系统服务的连续性。

**五、项目支付方式**

1、本项目的付款方式为：

第一期：合同签订后10个工作日内，支付2.95万元（成交金额低于2.95万元的，以实际成交金额为准）。

第二期：运维服务履行6个月后10个工作日内，支付剩余部分。

2、每笔款项支付前，成交供应商需向采购人提供等额有效发票，否则采购人有权相应延后付款。