# 融合门户系统维保服务要求

1.维护范围包括：网上办事大厅、“i海洋”APP、统一身份认证系统、预约中心等定制开发的微服务及对应的后台管理系统和数据库。

2.制定并实施高可用方案，保障相关系统全年服务可用性不得低于99.99%。

3.指定专人负责相关系统与第三方系统对接时的技术支持工作。

4.负责系统及数据备份方案的制定及数据备份和恢复操作。

5.系统升级变动时应做好申请与记录，对于需要暂停服务的操作行为应配合校方选择在夜间或假日等影响较小时段进行。

6.提供7×24小时电话和微信技术支持，提供响应式服务。

7.对于系统运行过程中属于程序BUG级别的问题应在5个工作日内予以解决、属于系统安全漏洞等紧急问题的须在2日内予以解决，数据同步故障类问题应在1个工作日内解决，并对各类事故和问题进行记录并形成问题处理单；

8.每个月至少定期巡检一次，并根据检查结果提交巡检报告，对于各类问题应提出解决方案，及时处理。具有详细的用户维护记录，每一次技术维护都要求有详细的维护文档；

9.在客观及外部环境发生变化的情况下，负责系统的迁移工作，包括数据迁移和系统迁移，同时负责新环境系统的调试及试运行工作，确保系统安全、正常运行。

10.发生系统瘫痪或门户服务不可用等严重故障时，应在校方发出故障信息通知后1小时内响应，如无法远程解决应在4小时内派遣工程师到达现场进行故障处理，并在排除故障后1日内将故障原因、解决办法、处理结果以书面方式上报校方。

11.有上海高校同类项目经验优先。

12.本次采购预算10万元，超出预算的报价不予接受。