**浙江水利水电学院采购管理系统运维采购需求**

### 一、 项目概述

随着学校采购业务规模扩大及数字化转型需求，现有采购管理系统需通过专业运维服务保障其‌稳定性‌、‌安全性‌与‌高效性‌，以支撑学校采购业务全流程管理，降低业务中断风险。

### 二、项目目标

确保系统7×24小时稳定运行，年可用性≥99.9%；不定期优化系统性能、迭代功能模块、提升用户体验；满足学校内控要求。

### 三、建设内容

1. 采购网建设

（1）对外展示学校采购相关业务动态：涉及工作动态、采购信息、政策法规等，旨在提升采购透明度、规范流程并提高效率。

（2）对内满足学校采购服务衔接：除对外展示部门外，还涉及采购服务、采购数据、智能问答等，与学校采购管理系统业务衔接、数据共享。

（3）支持采购公告展示、采购活动预告、采购政策发布等功能，对外展示对的网站文章支持手机端扫码查看。

2.采购管理系统日常维护

（1）系统监控: 7x24小时监控系统运行状态，包括服务器资源使用情况、数据库性能、应用服务状态等，及时发现并处理潜在问题。

（2）系统漏洞扫描与修复: 定期进行系统漏洞扫描，及时修复安全漏洞，保障系统安全。 系统升级与补丁更新: 及时跟进系统厂商发布的升级补丁，并进行测试和部署，确保系统稳定性和安全性。

（3）日常迭代：因业务发展需要或需求变动引发系统的新增、完善软件功能且工作量小于1人/天工作的开发工作。

3. 故障处理

（1）故障响应: 提供7x24小时故障响应服务，接到故障报修后1小时内响应，并根据故障级别提供相应的解决方案。

（2）故障排查与修复: 快速定位故障原因，并进行修复，最大限度减少系统停机时间。

（3）故障报告: 提供详细的故障报告，包括故障原因、处理过程和预防措施。

（4）在接到客户维护请求后，根据不同的等级做不同的相应，如有必要将提供现场维护处理。具体如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 条件 | 服务承诺 |
| 1-响应速度 | 接到通知 | 1小时内作出响应 |
| 2-重大事故 | 系统重要功能无法使用；  对业务正常运作产生重大影响；  多数用户无法正常进行工作；  系统拓机； | 重大事故经双方确认后，２小时之内进行事故排查、问题确认及修复，如有必要应提供现场服务； |
| 3-次级事故 | 系统某功能无法使用，影响实际业务操作但不严重。 | 次级事故经双方确认后，4小时之内进行事故排查、问题确认及修复，如有必要应提供现场服务； |
| 4-一般问题 | 系统某功能无法使用，无明显的业务影响，可通过变通方式处理。 | 一般问题经双方确认后，2天至一周内分析问题原因，并提出解决方案并负责解决。 |

4. 用户支持

（1）用户咨询: 提供电话、邮件、在线客服等多种方式的用户咨询服务，解答用户使用系统过程中遇到的问题。

（2）操作培训: 根据用户需求，提供系统操作培训，帮助用户熟练掌握系统功能。

（3）使用手册更新: 根据系统更新情况，及时更新用户使用手册，方便用户查阅。

5.安全服务

（1）数据安全：实现数据传输安全和数据存储安全，系统在操作维护过程中实现防数据外泄功能，保障数据完整性和保密性，采取安全的数据备份方式。数据加密存储，具备整体及选择性对文件进行加密备份的功能，以便于数据的安全存储。

（2）应用安全：包括系统运行安全和用户权限的管理控制。提供安全的信息发布审核，实现防数据篡改、防非法登录、防止非法获取权限，提供对用户操作的日志记录和审计。

（3）系统运行安全：保证整个系统在正常情况下能保持长时间无故障运行，对于不可预见的原因导致的系统故障，提供各种故障处理恢复机制使系统。在尽可能短的时间内恢复运行；保证数据库系统及应用系统数据的安全可靠；保证应用系统无故障运行，不被非法或越权使用。

（4）应急预案制定与演练: 制定完善的系统应急预案，并定期进行演练，提高应对突发事件的能力。

6. 数据管理：提供学校数据中心公共平台数据对接和数据治理服务，内容包括系统数据资产的梳理、数据集成到学校数据中台并及时做好数据资产的更新和对接工作。

7.其他服务

（1）渠道宣发：配合学校进行高校采购、高校信息化相关主题的文章撰写及渠道推广。

（2）合作交流：采购管理内控咨询服务及采购管理行业沙龙交流会等。

### 三、 服务方式

（1）远程支持: 通过电话、邮件、远程桌面等方式提供远程支持服务。

（2）现场支持: 对于无法远程解决的复杂问题，提供现场支持服务。

### 四、 服务团队

组建一支经验丰富的运维团队，团队成员均具备丰富的采购管理系统运维经验，并持有相关专业认证。