西南大学网站群内网管理系统维保需求说明

一、维保期限

2020年7月1日0点起 至2021年7月1日0点止。

二、参保资产列表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备品牌 | 设备型号 | 设备类型 | 数量 |
| 1 | 网站群内容管理系统 | JeecmsV6 | 软件 | 1 |
| 2 | 数据库 | Oracle | 软件 | 1 |
| 3 | 网站数据 | / | / | 1 |

三、维保要求

在有效维护期内，乙方向甲方提供下列维护服务项目：

1、乙方应根据甲方反馈的问题进行故障等级判断，并依据故障等级的不同进行相应的处理（详见故障等级说明）。主要工作包括：

a．就甲方目前使用的“维护对象”，甲方在软件使用过程中出现问题，应书面通知乙方，并提供相关的资料和说明以方便甲方做出诊断。乙方提供电话、电子邮件、即时通讯工具、远程支持或现场的技术支持。

b．在突发事件（如系统宕机、部分核心模块停止运行等灾难性故障）发生时，乙方应迅速召集技术人员，制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导甲方自行解决。当甲方的系统遇到不可用、网络瘫痪、系统频繁出现异常，或者软件系统中的关键程序出现故障的情况，甲方可向乙方书面提出紧急现场援助申请。在收到甲方申请后，将安排工程师在约定时间内赶到现场解决问题，以保证系统的正常运行。现场工程师在现场工作结束后，应请甲方对数据的正确性及完整性进行现场检查后签字确认，并将注意事项书面告知甲方。

2、乙方通过其专门的服务网站或其选择的其他方式提供针对广大客户群的软件使用指导、相关日常运维知识、维护检查工具等，甲方可自行根据实际情况进行学习、下载使用。

3、乙方例行检查工作

a．每月完成1次对“维护对象”所涉及的应用系统、主机、数据库等设施的巡检；

b．每月完成2次对“维护对象”所涉及业务数据的完整备份，包括：系统应用程序、配置文件、业务文件、数据库数据等，并确保备份数据能正常恢复。

c．每天完成1次对网站群内容管理系统所涉及业务数据的增量备份，包括：配置文件、数据库数据等，并确保备份数据能正常恢复。

d．每年组织一次应急演练，确保当系统失效时，能通过备份数据对系统进行恢复。

4、应保障“维护对象”全年故障时间低于3%。

四、故障等级及响应时间约定

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 问题级别 | 问题描述 | 对应服务 |
| 1 | * 整体系统宕机
* 基于系统的核心业务无法工作
 | 对于该类问题，在1小时内给予响应，如1小时内无法解决，将在12小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 2 | * 系统整体性能下降或不稳定，严重影响核心业务的正常运转
* 系统设备故障，导致部分核心业务无法工作
 | 对于该类问题，在2小时内给予响应，如2小时内无法解决，将在24小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 3 | * 系统性能下降，但对主要业务系统的影响不大
* 非核心系统设备故障，对主要业务系统无影响或影响不到
* 用户通过远程指导可自行解决的简单问题
 | 对于该类问题，在4小时内给予响应，如4小时内无法解决，将在48小时内安排工程师前往故障现场，提供直接的技术支持。 |
| 4 | * 产品使用、安装或配置方面的信息咨询或支援，对系统无影响
 | 对于该类问题，在4小时内给予响应，提供远程指导服务或各类更新后的知识文档。 |

五、其它要求

合同执行期满，供应商应提供详细的验收资料，包括合同期内维保情况总结、例行巡检记录、备份记录、故障处理清单及其它必要的文档支撑材料。